



الكفاءة الوطنية

12UY0098-4

مسؤول خدمات الطابق

المستوى 4

المراجعة رقم: 01

التحديث رقم: 01

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

أنقرة 2014

## المقدمة

مسؤول خدمات الطابق (المستوى 4) وقد تم إعداد مؤهلاتها الوطنية وفقا لأحكام "لائحة الكفاءات والامتحانات والشهادات المهنية" الصادرة بموجب قانون مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) رقم 5544.

تم إعداد مسودة الكفاءة من قبل جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB) والتي تم تكليفها ببروتوكول التعاون الموقع في 2011/11/28 تم الأخذ بأراء وأفكار المؤسسات والجهات المعنية في هذا القطاع حول المسودة المعدة والاستفادة من هذه الأفكار عبر إجراء التعديلات اللازمة على نص هذه المسودة. بعد مراجعة المسودة النهائية وتقييمها من قبل لجنة قطاع خدمات السياحة والإقامة والأطعمة التابعة لمؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)، واتخاذ الرأي المناسب للجنة، تمت الموافقة عليه بقرار المجلس التنفيذي لمؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2012/11/07 والرقم 82/2012، تقرر وضعه في الإطار الكفاءات الوطنية (UYÇ).

تم تعديل معايير الكفاءة الوطنية لمهنة مسؤول الطابق (المستوى 4) بقرار مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية بتاريخ 2014/07/23 ورقم القرار 53/2014.

مسؤول الطابق (المستوى 4) تم التعديل بقرار رقم 1570 الصادر بتاريخ 2020/06/0 عن رئاسة الكفاءة الوطنية.

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

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

## مدخل

جرى تحديد المعايير الأساسية لإعداد الكفاءة الوطني وفحصها في لجان القطاع والموافقة عليها في مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية في اللائحة التنظيمية للكفاءة والامتحانات والشهادات المهنية.

تشمل الكفاءات الوطنية العناصر التالية:

- (a) اسم الكفاءة ومستواها.
- (b) هدف الكفاءة.
- (c) المعيار المهني الذي يشكل مصدراً للكفاءة، وحدات المعايير المهنية/ المهام أو وحدات الاختصاص.
- (ç) الشروط المطلوبة للدخول الى امتحان الكفاءة.
- (d) مخرجات التعلم ومعايير النجاح على أساس وحدات الكفاءة.
- (e) المقياس المطبق والتقييم ومعايير التقييم في الحصول على الكفاءة.
- (f) مدة صلاحية شهادة الكفاءة وشروط التجديد وشروط الإشراف على حامل الشهادة.
- (g) المؤسسة التي تطور الكفاءة/المؤسسة ولجنة قطاع المصادقة.

يتم تكوين الكفاءات الوطنية على أساس المعايير المهنية الوطنية و/ أو المعايير المهنية الدولية.

الكفاءات الوطنية:

- مؤسسات التعليم والتدريب الرسمية وغير الرسمية
- الهيئات المعتمدة لإصدار الشهادات
- الهيئات التي قدمت طلب أولي للحصول على تفويض من المؤسسة
- الهيئات التي قامت بإعداد المعايير الوطنية المهنية
- يتم تأسيسها بعمل مشترك للمؤسسات المهنية

الكفاءة الوطنية لمسؤول خدمات الطابق 12UY0098-4

1	اسم الكفاءة	مسؤول خدمات الطابق
2	رمز المرجعية	12UY0098-4
3	المستوى	4
4	مكائنها حسب التصنيف الدولي	ISCO 08: 5151
5	النوع	-
6	قيمة الائتمان	-
7	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 53/2014-2014/07/23 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10.
8	الهدف	تحديد المعلومات والمهارات والمواهب الواجب توافرها لدى المرشحين لمهنة مسؤول خدمات الطابق ومنح الإمكانية لإثبات ذلك من خلال شهادات وأوراق موثوقة.
9	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر للكفاءة	المعيار المهني الوطني- 09UMS0022-4- مسؤول خدمات الطابق (المستوى 4)
10	شروط / شروط الدخول إلى امتحان الكفاءة	-
11	بنية الكفاءة	(a-11) الوحدات الإلزامية A1/12UY0098-4 صحة وسلامة وأمن العمل، طرق حماية البيئة A2/12UY0098-4 تنظيم العمل A3/12UY0098-4 تنفيذ العمليات A4/12UY0098-4 الأعمال الدورية A5/12UY0098-4 نظام إدارة الجودة (b-11) الوحدات الاختيارية B1/12UY0098-4 اللغة الأجنبية (c-11) بدائل تشكيل المجموعات للوحدات ونتائج التعليمية الإضافية
12	القياس والتقييم	لكي يحصل المرشح على شهادة الكفاءة، من الضروري أن يكون ناجحًا في جميع وحدات الكفاءة الإلزامية. لقياس الكفاءة يخضع المرشحون لامتحان نظري واختبار عملي بطريقة تقي بجميع معايير الأداء المحددة في وحدات الكفاءة الإلزامية للمجموعة (A). يتم قياس جميع النتائج التعليمية ومعايير النجاح المراد قياسها في الامتحان النظري من خلال اختبار نظري للاختيار من متعدد مع أربعة خيارات إجابة. يجري تقييم نجاح المرشح وفق المعايير المحددة من قبل قسم القياس والتقييم في الوحدة المعنية. يتم تقييم كل وحدة بصورة منفصلة. يتم في الاختبار العملي قياس أداء المرشح من خلال تطبيق السيناريوهات التي تم إنشاؤها بصورة تشتمل فيها معايير نجاح النتائج التعليمية المستهدفة، وتقييمها من خلال قائمة التحقق والمراجعة. يمكن إجراء الاختبارات النظرية والعملية بصورة مجتمعة أو فردية.

يجري اختبار نظري وعملي للوحدات (A2-A3). ويتم قياس الوحدات (A1-A4-A5) من خلال الاختبار النظري. فترة صلاحية كفاءة بعض الوحدات/ الأقسام التي ينجح فيها المرشحون هي مدة سنة واحدة من تاريخ النجاح في وحدة أو قسم الكفاءة المعنية. من أجل تنظيم شهادة الكفاءة فمن الضروري أن تكون ناجحًا في جميع وحدات / أقسام الكفاءة خلال السنة الأخيرة.		
13	مدة صلاحية الشهادة	مدة صلاحية شهادة كفاءة مسؤول خدمات الطابق هي خمس سنوات.
14	تكرار المراقبة	-
15	القياس - طريقة التقييم التي سيتم تطبيقها في تجديد الشهادة	في نهاية فترة الصلاحية البالغة خمس (5) سنوات، يتم تقييم أداء حامل الشهادة باستخدام طريقة واحدة على الأقل من الطرق الموضحة أدناه: (a) يتم إبراز وثائق (وثائق الخدمة، رسالة الترقية، عقد العمل، فاتورة، السيرة المهنية، إلخ) تشير إلى أنه عمل في القطاع المعني لمدة سنتين على الأقل أو خلال الأشهر الستة الأخيرة خلال فترة صلاحية الوثيقة التي تبلغ مدتها خمس سنوات. (b) المشاركة في اختبارات الكفاءة المحددة ضمن نطاق وحداتها. يتم تمديد فترة صلاحية المتدربين الذين تكون نتيجة تقييمهم إيجابية لمدة خمس سنوات جديدة.
16	الجهة / الجهات المعنية بتحسين الكفاءة	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
17	اللجنة المعنية بالتحقق من معايير الكفاءة في القسم	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
18	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)	الموافقة الأولية: 82/2012 - 2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014 - 2014/07/23

12UY0098-4/A1 وحدة كفاءة صحة وسلامة وأمن العمل وطرق حماية البيئة

1	اسم وحدة الكفاءة	الصحة والسلامة المهنية وطرق حماية البيئة
2	رمز المرجعية	A1/12UY0098-4
3	المستوى	4
4	قيمة الائتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 التحديث ذو الرقم 01 53/2014-2014/07/238 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
	المعيار المهني الوطني- 4-09UMS0022- مسؤؤل خدمات الطابق (المستوى4)	
7	النتائج التعليمية	

**النتيجة التعليمية الاولى (1): يوضح إجراءات الصحة والسلامة المهنية.**

**مقاييس النجاح:**

- 1.1 يمتلك معرفة بالإسعافات الأولية الأساسية.
- 1.2 يوضح الحالات التي تحمل مخاطر تجاه الصحة والسلامة المهنية ويوضح التدابير الوقائية المتخذة.
- 1.3 يوضح المعلومات التي تقدم إلى العاملين حول الحالات التي تحمل مخاطر تجاه الصحة والسلامة المهنية.
- 1.4 يوضح معدات الحماية الشخصية المستخدمة في قسمه وخواصها التقنية.
- 1.5 يوضح عملية التنظيم اللازم لاستخدام العاملين مستلزمات معدات الحماية الشخصية.
- 1.6 يوضح عملية التنظيم القائم حول استخدام لوحات وإشارات التحذير في المكان الذي يجري تنظيفه وترتيبه.
- 1.7 يعرف ويحلل العوامل المهددة لأمن العمل أو السلامة المهنية.
- 1.8 يوضح طرق وأساليب الكشف عن الحالات الخطرة ونقل تقارير عنها إلى الوحدات المعنية واتخاذ الاحتياطات اللازمة.
- 1.9 يوضح الفحوصات الصحية التي ينبغي تطبيقها على موظفي خدمات الطابق.
- 1.10 يوضح كيفية توعية العاملين بما يجب القيام به في حالة الكوارث الطبيعية والحرائق.

**سياق الكلام**

- 1.2 وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية، يتم توعية العاملين بما يلي:
  - a. رفع الأشياء الثقيلة مع الاستناد إلى قوة الركبتين.
  - b. استعمال مواد التنظيف بما يناسب توجيهات الاستعمال المكتوبة على عبوة المنظف.
  - c. وضع ملصقات على العبوة الجديدة إذا تم استخدام مواد التنظيف خارج العبوة الأصلية.
  - d. الانتباه إلى وجود المواد القابلة للاشتعال والآلات الحادة في النفايات أثناء تجميعها.
  - e. الانتباه خلال تنظيف الأقسام العالية من الزجاج.
  - f. تم توضيح طرق الاهتمام باستخدام المنافذ والمآخذ والكابلات والمقابس والمفاتيح والآلات الكهربائية.
- 1.2 تم التأكد من أن تنظيف الأجزاء العالية الخطيرة من الزجاج يجري بواسطة فريق من المحترفين في تنظيف الزجاج.
- 1.8 القيام فوراً بإبلاغ الأقسام المعنية حول أي حالة وجود لعبوة وأشخاص وحالات مشبوهة (إصابة بجروح، دخان، ثمل جراء الكحول، الشجار، الضوضاء وغيرها) يتم الإبلاغ عنها أو ملاحظتها من قبل مرؤوسيه بشكل يضمن اتخاذ الاحتياطات اللازمة.
- 1.9 جرت متابعة الفحوصات الصحية (الحمل، ذات الرئة، التهاب الكبد الفيروسي وامثاله) للعاملين في خدمات الطابق.

**المواد المستخدمة:** معدات الحماية الشخصية مثل القفازات وملابس العمل والأقنعة والكمادات وأحزمة الأمان والأحذية المطاطية والنظارات الواقية إشارات التحذير مثل شريط الأمان والأرضية الزلقة والتنظيف قيد التنفيذ و"انتباه" وعلامات الخروج عن النظام (Out of order)، ملصقات تحذير المواد الكيميائية.

## النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح طرق حماية البيئة وإجراءات التقليل من المخاطر البيئية

### مقاييس النجاح:

- 2.1 يوضح طرق التوفير والاستخدام الاقتصادي للكهرباء والماء.
- 2.2 يحدد الآثار البيئية لأعمال التنظيف والعواقب الضارة التي قد تنشأ.
- 2.3 يوضح طرق وأسباب جمع النفايات من خلال فصلها حسب أنواعها.
- 2.4 يوضح طرق وأسباب جمع النفايات الخطيرة والضارة بصورة منفصلة عن النفايات الأخرى.

### سياق الكلام

- 2.1 يتم التأكد من أن الكهرباء والصنابير المفتوحة قد تم قطعها وإغلاقها بعد الانتهاء من الاستعمال، وأن الأعطال الكهربائية والتمديدات الصحية قد تم الإبلاغ عنها إلى الوحدات ذات الصلة دون تأخير.
- 2.2 منع الاستخدام غير الضروري للمنظفات بهدف تقليل التأثير السلبي لمواد التنظيف على البيئة.
- 2.3 يتم التأكد من أن العاملين يستخدمون المنسوجات وفقاً للمعايير المحددة في مبادئ العمل (معيار تغيير الملابس والمناشف وما إلى ذلك).
- 2.3 يتم التأكد من قيام العاملين بفرز النفايات حسب أنواعها (زجاج، معدن، ورق، بلاستيك، مواد عضوية وغيرها) وجمعها في أكياس قمامة من اللون المحدد في مبادئ العمل.
- 2.4 يجري التأكد من أن النفايات الضارة مثل العبوات الكيميائية والبطاريات والنفايات الطبية لا يتم رميها بين النفايات الأخرى بل يتم التخلص منها وجمعها في المنطقة المحددة في مبادئ العمل.

### المواد المستخدمة: أكياس قمامة ملونة

8	القياس والتقييم
8 (a)	الامتحان النظري
(T1)	امتحان الاختيار من متعدد مع 4 خيارات أجوبة: يجب تطبيق اختبار يحتوي على أربعة عشر (14) سؤالاً على الأقل في هذا الامتحان، لكل منها نقاط متساوية وعلى المرشح أن يحصل على 80 نقطة على الأقل من أصل 100 نقطة كاملة. يقدر وقت الإجابة وسطياً عن كل سؤال من 1 إلى 1.5 دقيقة. يجب إعداد أسئلة الامتحان بصورة تشمل قياس كل النتائج التعليمية ومقاييس النجاح المراد قياسها في إطار الامتحان النظري.
8 (b)	الامتحان المعتمد على الأداء
	لن يكون هناك امتحانات عملية في هذه الوحدة.
8 (c)	الشروط الأخرى حول القياس والتقييم
-	
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحدة الكفاءة
	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
10	الجهة المعنية بالتحقق 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 الأولية: 82/2012 - 2012/11/07 المراجعة رقم 01: 53/2014 - 2014/07/23

## ملحقات وحدة الكفاءة

**الملحق A1-1:** معلومات عن التعليم الموصى به للنجاح في وحدة الكفاءة.

من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي لمدة أربع و عشرون ساعة على الأقل، يحتوي على المواضيع الواردة أدناه:

### محتوى التدريب:

1. المفاهيم الأساسية والرموز والمصطلحات المتعلقة بالمهنة.
2. معلومات أساسية عن شروط العمل المرتبطة بالمهنة وحول قانون العمل.
3. الالتزام بتشريعات الصحة والسلامة المهنية وصحة العامل.
  - a. تعليمات السلامة المهنية
  - b. تعليمات الحماية من الحوادث
  - c. معدات الحماية
  - d. السلوك عن وقوع الحادث
  - e. مخاطر التيار الكهربائي
4. حالة الإسعاف والطوارئ.
5. إبداء الحساسية اللازمة تجاه البيئة وحمايتها.
  - a. البيئة، تلوث البيئة
  - b. البيئة، التوازن البيئي
  - c. تعليمات حول النفايات
  - d. المكاسب البيئية وحمايتها
  - e. الاستخدام المثمر للمصادر الطبيعية

**الملحق A1-2:** جدول معايير الأداء المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
T1	1.1 يمتلك معرفة بالإسعافات الأولية الأساسية.	1
T1	1.2 يوضح الحالات التي تحمل مخاطر تجاه الصحة والسلامة المهنية، ويوضح التدابير الوقائية المتخذة.	2
T1	1.3 يوضح المعلومات التي تقدم إلى العاملين حول الحالات التي تحمل مخاطر تجاه الصحة والسلامة المهنية.	3
T1	1.4 يقوم بشرح معدات الحماية الشخصية المستخدمة في قسمه وخواصها التقنية.	4
T1	1.5 يوضح عملية التنظيم اللازم لاستخدام العاملين مستلزمات معدات الحماية الشخصية.	5
T1	1.6 يوضح عملية التنظيم القائم حول استخدام لوحات وإشارات التحذير في المكان الذي يجري تنظيفه وترتيبه.	6
T1	1.7 يعرّف ويحلل العوامل المهتدة لأمن العمل أو السلامة المهنية.	7
T1	1.8 يوضح طرق وأساليب الكشف عن الحالات الخطرة ونقل تقارير عنها إلى الوحدات المعنية واتخاذ الاحتياطات اللازمة.	8
T1	1.9 يوضح الفحوصات الصحية التي ينبغي تطبيقها على موظفي خدمات الطابق.	9
T1	1.10 يقوم بتوعية العاملين بما يجب القيام به في حالة الكوارث الطبيعية والحرائق.	10
T1	2.1 يوضح طرق التوفير والاستخدام الاقتصادي للكهرباء والماء.	11
T1	2.2 يحدد الآثار البيئية لأعمال التنظيف والعواقب الضارة التي قد تنشأ.	12
T1	2.3 يوضح طرق وأسباب جمع النفايات من خلال فصلها حسب أنواعها.	13
T1	2.4 يوضح طرق وأسباب جمع النفايات الخطيرة والضارة بصورة منفصلة عن النفايات الأخرى.	14



12UY0098-4/A2 وحدة كفاءة تنظيم الأعمال

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيم العمل
2	رمز المرجعية	A2/12UY0098-4
3	المستوى	4
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10. 53/2014-2014/07/23
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
المعيار المهني الوطني- 4-09UMS0022- مسؤول خدمات الطابق (المستوى4)		
7	النتائج التعليمية	
<b><u>النتائج التعليمية الاولى (1): يقوم بالنظافة والعناية الشخصية.</u></b>		
<b>مقاييس النجاح:</b>		
1.1 يطبق مبادئ النظافة الشخصية والتعقيم والعناية.		
1.2 ينتعل حذاء مريح ومستوي الأرضية.		
1.3 لا يستخدم أي حلي ومجوهرات عدا خاتم خطوبة/زواج، وساعة.		
1.4 يضع بطاقة اسمية.		
1.5 يعتني بمظهره بشكل يجعله قدوة حسنة لمرووسيه.		
<b>سياق الكلام</b>		
1.1 يهتم ويعتني بنظافة الفم واليدين والقدمين، والجسم والشعر واللحية.		
المواد المستخدمة: البطاقة الاسمية، معدات وأدوات العناية والنظافة الشخصية.		
<b><u>النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح الانشطة المتعلقة بتنظيم العمل.</u></b>		
<b>مقاييس النجاح:</b>		
2.1 يشرح "تقرير حالة العمل" وأهميتها في التخطيط للعمل اليومي.		
2.2 يوضح جداول العمل اليومية لمرووسيه بما يتماشى مع تقارير حالة العمل وجداول التنظيف الدورية.		
2.3 يوضح ما يجب القيام به حسب المعلومات الواردة في دفتر الاتصال بين الورديات.		
2.4 يوضح ما يجب القيام به خلال استخدام دفتر/استمارة تسليم خزانة المفاتيح والمفاتيح اليومية.		
2.5 يوضح إجراءات التدقيق اللازمة للاستخدام الآمن والصحيح للمفاتيح.		
2.6 يوضح إجراءات التدقيق اللازمة للاستخدام الآمن والصحيح لوسائل الاتصال.		
2.7 يوضح ما يجب القيام به إذا تم فقدان أحد المفاتيح أو تعطله.		
2.8 يوضح طرق تحديد وتأمين احتياجات المواد اليومية.		
<b>سياق الكلام</b>		
2.1-2.2 تم نقل المعلومات المتعلقة بغرف النزلاء وقاعات الاجتماعات وكبار الشخصيات والضيوف المميزين في تقرير حالة العمل إلى مسؤولي الطابق والمساحة العامة، وتم توزيع المهام.		
2.3 يجري فحص المعلومات الموجودة في دفتر الاتصالات وإعداد البرامج اللازمة من خلال إبلاغ المرؤوسين بطلبات الضيف أو الشكاوى أو الأعطال أو الأعمال في الوردية السابقة.		

- 2.5 يتم التأكد من أن العاملين في خدمات الطابق يتلقون ويسلمون مفاتيح المنطقة التي يتحملون مسؤوليتها مقابل التوقيع واستخدامها بعناية دون إعطائها لأي شخص آخر.
- 2.6 يتم التأكد من استخدام أدوات الاتصال (اللاسلكي والهاتف المحمول وغيره) بدقة وعناية من قبل العاملين وإجراءات الاستلام والتسليم وفقاً للقواعد المحددة.
- 2.7 عند فقدان أو تعطل المفاتيح العامة يتم إعداد تقرير وإبلاغ المشرف والوحدات المعنية التي يتم تحديدها في مبادئ العمل، وتأمين مفتاح جديد.
- 2.8 يتم التأكد من توفير الأدوات والمعدات والمنسوجات والقرطاسية والمواد المخصصة لاستعمال الضيف وفقاً لبرنامج العمل اليومي.
- المواد المستخدمة: دفتر/ استمارة العمل اليومي، خزانة المفاتيح، المفاتيح العامة، تقرير حالة العمل، دفتر الاتصال بين الورديات، استمارات الشخصيات الهامة والنزلاء المميزين.

### النتيجة التعليمية الثالثة (3): يوضح طرق متابعة معدات العمل التي يتم استعارتها.

#### مقاييس النجاح:

- 3.1 يوضح طرق متابعة معدات العمل التي يتم إعارتها أو استعارتها من منشأة عمل أخرى.
- 3.2 يعد قوائم بمعدات العمل التي يتم إعارتها واستعارتها.
- 3.3 يوضح طرق متابعة تسليم واستلام معدات العمل بشكل صحيح.

#### سياق الكلام

- 3.2 يتم تسجيل المعلومات المتعلقة بالمعدات (النوع والكمية والحالة والتاريخ وغيره) في دفتر/ استمارة المعدات المعارة وفقاً لإجراءات العمل. وضع الملصقات على المعدات لمنع أي خلط فيما بينها.
- 3.3 إجراء تفتيش حول المعدات المستعارة، والتأكد من سلامتها وتاممها خلال الاستلام والتسليم.
- المواد المستخدمة: الملصقات، دفتر/ استمارة استعارة الأشياء.

### النتيجة التعليمية الرابعة (4): يوضح طرق متابعة المعدات والآلات خارج العمل.

#### مقاييس النجاح:

- 4.1 يوضح مبادئ العمل فيما يتعلق بالمعدات المتوقفة عن العمل والتي يتم إصلاحها خارج مكان العمل.
- 4.2 يعد قائمة بالاستثمارات المعنية بالمعدات التي تخرج من مكان العمل.
- 4.3 يوضح طرق متابعة المعدات والآلات التي يتم إخراجها من مكان العمل بغرض إصلاحها.

#### سياق الكلام

- 4.1 يتم استلام الموافقة على إصلاح المعدات (المقاعد والكراسي والخزائن وغيرها) والآلات التي لا يمكن إصلاحها داخلياً وإرسالها إلى شركة الخدمة خارج المؤسسة لإصلاحها بالتعاون مع المدير الفني ومدير المشتريات.
- 4.2 تنظم الاستثمارات التي تحتوي على معلومات (العلامة التجارية والكمية وتاريخ الشحن والإجراء المطلوب تنفيذه والمرسل وغيره) الخاصة بالمعدات والمعدات المراد إصلاحها، وإرفاق هذه الأوراق بتواريخ الأشخاص المسؤولين المعنيين بالأمر.
- 4.3 يتم الحصول على معلومات شركة الخدمة التي تم إرسال المعدات العاطلة ومعرفة تواريخ إعادتها ومتابعة هذه الإجراءات.

المواد المستخدمة: استمارة الخدمة، استمارة خروج معدات العمل

8 القياس والتقييم

8 (a) الامتحان النظري

(T1) امتحان الاختيار من متعدد مع اربع خيارات ايجابية: يجب تطبيق اختبار يحتوي على اربعة عشر (14) سؤالاً على الأقل في هذا الامتحان، لكل منها نقاط متساوية وعلى المرشح أن يحصل على 80 نقطة على الأقل من أصل 100 نقطة كاملة. يقدر وقت الإجابة وسطياً عن كل سؤال من 1 إلى 1.5 دقيقة. يجب إعداد أسئلة الامتحان بصورة تشمل قياس كل النتائج التعليمية ومقاييس النجاح المراد قياسها في إطار الامتحان النظري.

**8 b) الامتحان المعتمد على الأداء**

لا يطبق اختبار منفصل قائم على الأداء لوحدة A2. يتم إجراء تقييم الأداء لهذه الوحدة أثناء الاختبار القائم على الأداء لوحدة A3.

**8c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم**

-		
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحدة الكفاءة	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
10	الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية MYK
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية	الموافقة الاولى: 2012/11/07 - 82/2012 المراجعة رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

**ملحقات وحدة الكفاءة**

**ملحق A2-1 :** معلومات حول التدريب المقترح لإنجاح وحدة الكفاءة

من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي لمدة أربع و عشرون ساعة على الأقل، يحتوي على المواضيع الواردة أدناه:

**محتوى التدريب:**

1. قواعد النظافة الشخصية والتعقيم والعناية
2. قواعد ثياب/ بزّة العمل
3. مهارات الاتصال وعمل الفريق
4. الأخلاقيات المهنية
5. تخطيط وبرمجة تنظيم العمل
6. إجراءات استخدام المفاتيح العام
7. إجراءات استخدام وسائل الاتصال

**الملحق A2-2:** جدول مقاييس النجاح المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
P1	1.1 يطبق مبادئ النظافة الشخصية والتعقيم والعناية.	1
P1	1.2 ينتعل حذاء مريح ومستوي الأرضية.	2
P1	1.3 لا يستخدم أي حلي ومجوهرات عدا خاتم خطوبة/زواج، وساعة.	3
P1	1.4 يضع بطاقة اسمية.	4
P1	1.5 يعتني بمظهره بشكل يجعله قوة حسنة لمؤوسيه.	5
T1	2.1 يشرح "تقرير حالة العمل" وأهميتها في التخطيط للعمل اليومي.	6
T1	2.2 يوضح جداول العمل اليومية لمؤوسيه بما يتماشى مع تقارير حالة العمل وجداول التنظيف الدورية.	7
T1	2.3 يوضح ما يجب القيام به حسب المعلومات الواردة في دفتر الاتصال بين الورديات.	8
T1	2.4 يوضح ما يجب القيام به خلال استخدام دفتر/استمارة تسليم خزانة المفاتيح والمفاتيح اليومية.	9
T1	2.5 يوضح إجراءات التدقيق اللازمة للاستخدام الآمن والصحيح للمفاتيح.	10
T1	2.6 يوضح إجراءات التدقيق اللازمة للاستخدام الآمن والصحيح لوسائل الاتصال.	11
T1	2.7 يوضح ما يجب القيام به إذا تم فقدان أحد المفاتيح أو تعطله.	12

T1	2.8 يوضح طرق تحديد وتأمين احتياجات المواد اليومية.	13
T1	3.1 يوضح طرق متابعة معدات العمل التي يتم إعارتها أو استعارتها من منشأة عمل أخرى.	14
T1	3.2 يعد قوائم بمعدات العمل التي يتم إعارتها واستعارتها.	15
T1	3.3 يوضح طرق متابعة تسليم واستلام معدات العمل بشكل صحيح.	16
T1	4.1 يوضح مبادئ العمل فيما يتعلق بالمعدات المتوقفة عن العمل والتي يتم إصلاحها خارج مكان العمل.	17
T1	4.2 يعد قائمة بالاستثمارات المعنية بالمعدات التي تخرج من مكان العمل.	18
T1	4.3 يوضح طرق متابعة المعدات والألات التي يتم إخراجها من مكان العمل بغرض إصلاحها.	19

12UY0098-4/A3 وحدة كفاءة تنفيذ العملية

1	اسم وحدة الكفاءة	تنفيذ العملية
2	رمز المرجعية	A3/12UY0098-4
3	المستوى	4
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(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 يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
المعيار المهني الوطني - 4-09UMS0022- مسؤل خدمات الطابق (المستوى 4)		
7	النتائج التعليمية	

**النتيجة التعليمية الاولى (1): يوضح طرق تنفيذ العملية.**

**مقاييس النجاح:**

- 1.1 يوضح كيفية التفنيد على النظافة والعناية وترتيب المساحات الواقعة تحت مسؤولية قسم خدمات الطابق.
- 1.2 يوضح مبادئ العمل المطبقة فيما يتعلق بالضيوف الكبار الواجب أن نهتم بهم بصورة خاصة.
- 1.3 يوضح الأعمال الجارية بما يتفق مع إجراءات عمل المؤسسة في المناسبات والحالات الخاصة.
- 1.4 يوضح ما يجب القيام به لإصلاح الأعطال الحاصلة التي يكشفها بنفسه أو يتبلغ بها من قبل مرؤوسيه في الوقت المناسب وبشكل صحيح.
- 1.5 يوضح مبادئ العمل المتعلقة بالنواقص والأعطال التي تصيب معدات العمل.
- 1.6 يوضح مبادئ العمل المتعلقة بالهدايا التي يقدمها الضيوف إلى المرؤوسين.
- 1.7 يوضح الإجراءات اللازمة لتنفيذ احتياجات وطلبات الضيف في الوقت المطلوب.
- 1.8 يوضح طريقة إعداد "تقرير حالة الفرقة" في إطار التقارير التي يقوم مسؤولو الطابق بإعدادها.
- 1.9 يوضح ما الذي ينبغي القيام به لدوام سير العمل بدون أي توقف داخل القسم وبين الأقسام.

**سياق الكلام**

- 1.1 يتم التفنيد حول مدى تطابق إجراءات النظافة والعناية والترتيب المنجزة في غرف الضيوف والمساحات العامة للمعايير المطلوبة.
- 1.2 ينقل إلى المرؤوسين برنامج إعداد الغرف الخاصة مثل غرف الشخصيات الهامة (VIP) وغرف شهر العسل وينجز أعمال التنظيف والترتيب في المساحات التي سيستخدمها الضيوف بما يناسب مبادئ العمل.
- 1.3 تنفذ أعمال النظافة والترتيب في المساحات المستخدمة خلال احتفالات ليلة رأس السنة والمعارض والأعراس وغيرها من المناسبات الخاصة بما يتوافق مع مبادئ العمل.
- 1.4 يتم إبلاغ المشرف بالأخطاء التي تستغرق وقتاً لإصلاحها أو تكون عالية التكاليف
- 1.5 تم إعداد تقرير بما يوافق المعلومات المسجلة (المكان والزمان ومن المتسبب في ذلك وغيره) عن الأعطال وفقدان المعدات التي حددها بنفسه أو أبلغ عنها مرؤوسه وتم تقديم المعلومات إلى مشرفه والأقسام والجهات المعنية بالأمر.
- 1.6 يتم التأكد من استلام الهدايا المقدمة من قبل الضيوف مقابل التوقيع عليها.
- 1.7 تم إعداد نموذج يحتوي على معلومات البضائع نيابة عن الموظفين الذين استلموا الهدية وتمت الموافقة على "نموذج خروج الأشياء" بما يتماشى مع إرشادات العمل إضافة إلى الورقة المستلمة من الضيف.
- 1.8 تم إعداد "تقرير حالة الغرفة" وإرساله إلى أقسام المحاسبة ومكتب الاستقبال أو تم التحقق من تسجيل المعلومات في "نظام تشغيل الفندق" على جهاز الحاسوب.
- 1.10 القيام بتأمين الاتصال المستمر سواء خطياً أو شفهيًا بين قسمه وأقسام العمل الأخرى أو داخل القسم نفسه.

**المواد المستخدمة:** استمارات بالأشياء المفقودة والمعثور عليها، ورقة التوقيع للهدية، استمارة خروج الأشياء، تقرير مسؤل الطابق، تقرير حالة الغرفة، الحاسوب.

## النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح طرق متابعة وتعقب العاملين.

### مقاييس النجاح:

- 2.1 يشرح طرق متابعة وصول ومغادرة الموظفين، ومظهرهم الشخصي، وما إذا كانوا يمثلون مبادئ مكان العمل ومواقفهم وسلوكياتهم.
- 2.2 يوضح طرق مراقبة ما إذا كان المرؤوسون يقومون بعملهم وفقاً للمعرفة المهنية ومبادئ العمل.
- 2.3 يوضح المواضيع التي سيجري حولها الاتصال بين المشرف والمرؤوسين.

### سياق الكلام

- 2.1 يتم التأكد من امتثال جميع الموظفين لساعات العمل والنظافة الشخصية وقواعد مكان العمل وأن يكونوا محترمين ومتوازنين في سلوكهم تجاه موظفي الفندق وزملائهم في الفريق والضيوف والرؤساء.
- 2.3 يقوم بتأمين عملية إيصال التعليمات والأوامر الصادرة عن المشرف أو عن إدارة المؤسسة إلى المرؤوسين بشكل تام وفي الوقت المناسب.

## النتيجة التعليمية الثالثة (3): يوضح مسؤولياته الإدارية.

### مقاييس النجاح:

- 3.1 يوضح كيفية تقييم أداء المرؤوسين.
- 3.2 يوضح المعلومات الواجب إعطاؤها في تدريبات التكيف (Orientation) المقدمة للموظفين.
- 3.3 يوضح إجراءات تحديد احتياجات التعليم في القسم وإعداد البرامج التعليمية.
- 3.4 يقدم للعاملين التدريب في مكان العمل.
- 3.5 إعداد برامج العمل اليومية والأسبوعية ورفعها لموافقة المشرف.
- 3.6 يقوم بإعداد جداول كشف النقاط الشهري ورفعها لموافقة المشرف.
- 3.7 يضمن الإعداد الصحيح لكافة التقارير والملفات في القسم بما يتناسب مع مبادئ العمل.
- 3.8 يساعد المشرف في وضع تعاريف للمهام وتنظيمها.

### سياق الكلام

- 3.1 القيام بمتابعة المرؤوسين أثناء عملهم ونقل المعلومات حول مواقفهم وسلوكياتهم وأدائهم الوظيفي إلى مشرفهم ومساعدة المشرف على اتخاذ القرارات في حالات مثل الفصل والترقية.
  - 3.2 يتم تعريف الموظفين الجدد بالقسم الذي عينوا فيه وتقديم المعلومات الوافية.
  - 3.3 القيام بمتابعة عمل الموظفين في القسم وكشف النقص في معارف ومعلومات العمل لديهم وسدّ هذا النقص من خلال مساعدة المشرف في إعداد البرامج التعليمية والتدريبية اللازمة.
  - 3.4 تماشياً مع البرامج التدريبية المعدة، يقدم التدريبات خلال العمل لمرؤوسيه بهدف:
    - a. تعليم المهارات والمعارف المهنية أو لتحديث المعلومات.
    - b. نقل التحديثات والتطورات المهنية.
    - c. شرح استخدام وصيانة المنتجات التي بدأ استخدامها حديثاً في القسم مثل الأدوات والمعدات و مواد التنظيف، الآلات وغيرها.
  - 3.5 يتم تحديد الإجازة الأسبوعية للموظفين وإعداد برامج العمل اليومية والأسبوعية وفقاً لحجم العمل في المؤسسة.
  - 3.6 يتم التأكد من أن جداول كشف النقاط الشهري التي توضح التزام الموظفين بدوام العمل قد جرى تصديقها من قبل المشرف وتسليمها إلى إدارة الموارد البشرية.
  - 3.8 يساعد مشرفه في وضع تعاريف وظيفية لكل مهمة في قسمه أو إعادة تنظيم المهام الموجودة.
- المواد المستخدمة: جدول كشف النقاط الشهري، برنامج العمل اليومي والاسبوعي، استمارات العمل.

## النتيجة التعليمية الرابعة (4): يوضح مبادئ العمل المتعلقة بغسيل منسوجات الفنادق وملابس الضيوف.

### مقاييس النجاح:

- 4.1 يوضح طرق النقل المناسبة لمنسوجات الفنادق المتسخة القادمة من غرف النزلاء أو الأماكن العامة إلى قسم الغسيل.
- 4.2 يوضح ما يجب فعله حيال المنسوجات والملابس شديدة الاتساخ أو التالفة.
- 4.3 يوضح عمليات التفتيش التي تم إجراؤها للتأكد من أن خدمات الغسيل تنفذ وفق المعايير المطلوبة.
- 4.4 يوضح عمليات التفتيش التي تم إجراؤها بغرض التحقق أن شركة الغسيل الخارجية تقدم الخدمة وفق المعايير المطلوبة.
- 4.5 إيضاح إجراءات متابعة ملابس الضيوف.

### سياق الكلام

- 4.1 يتم التأكد من أن عملية جمع منسوجات الفندق المتسخة تجري بعناية ويتم إرسالها إلى قسم الغسيل بشروط مناسبة.
  - 4.2 يتم التحقيق في أسباب تلوث المنسوجات شديدة الاتساخ وإبلاغ المشرف بالحالات التي يجري فيها التلوين عمداً.
  - 4.3 يتم فحص ما إذا كانت خدمة تنظيف المنسوجات سواء المقدمة داخل المؤسسة أو في منشأة الغسيل الخارجية تتم وفق المعايير المطلوبة (تنظيف وسليم ومكوي وهكذا).
  - 4.4 في المؤسسات التي تعمل مع منشأة غسيل خارجية، يتم إجراء الجرد والتأكد من تسليم واستلام المنسوجات مقابل الاستثمارات الموقعة لمنع فقدان المنسوجات.
  - 4.5 يتم التأكد من أن ملابس الضيوف يتم أخذها مع قائمة الغسيل وتسليمها في الوقت المحدد.
- المواد المستخدمة: استمارات تسليم المنسوجات النظيفة - المتسخة لمنشأة الغسيل، قائمة الغسيل، حقيبة الغسيل.

#### النتيجة التعليمية الخامسة (5): يوضح طرق تتبع الأشياء المفقودة والمعثور عليها.

##### مقاييس النجاح:

- 5.1 يوضح طرق البحث عن الأشياء التي قام الضيوف بالإبلاغ عن فقدانها داخل المؤسسة.
- 5.2 يوضح طرق تتبع الأشياء المفقودة التي عثر عليها المرؤوسون.
- 5.3 يعد الخطوات المتبعة في مرحلة تسليم الأشياء المعثور عليها إلى الضيف.
- 5.4 يوضح الترتيب اللازم في مخزن الأشياء المفقودة.
- 5.5 يوضح شروط حفظ الأشياء ذات القيمة المعثور عليها.

##### سياق الكلام

- 5.1 يجري البحث عبر جمع المعلومات حول الشيء الذي أبلغ الضيف عن فقدانه (النوع واللون والعلامة التجارية ومكان ضياعه واليوم والوقت وما إلى ذلك).
- 5.2 يتم التأكد من أن المعلومات الخاصة (النوع واللون والعلامة التجارية والموقع واليوم والوقت وما إلى ذلك) للأشياء التي تم العثور عليها مسجلة بالكامل في استمارة الأشياء المعثور عليها أو في دفتر الملاحظات أو في النظام الموجود على الكمبيوتر ويتم تخزين الأشياء بطريقة منظمة.
- 5.3 في حال طلب الأشياء المعثور عليها:
  - a. وجود الأشياء في مخزن الأشياء المفقودة.
  - b. تنظيم استمارة "الأشياء المعثور عليها" أو محضر الضبط.
  - c. تسليم الشيء إلى الضيف بعد توقيعه على الاستمارة.
  - d. يتم تعبئة الاستمارة عن طريق تسجيل معلومات التسليم في دفتر الملاحظات أو في النظام على الحاسوب.
- 5.5 يتم حفظ الأشياء ذات القيمة المعثور عليها في الخزانة المحددة وفق مبادئ العمل.

المواد المستخدمة: استمارة الأشياء المعثور عليها، دفتر الأشياء المعثور عليها، الحاسوب، استمارة تسليم الأشياء.

#### النتيجة التعليمية السادسة (6): يوضح إجراءات نهاية الوردية.

##### مقاييس النجاح:

- 6.1 يقوم بتنظيم "تقرير التضارب".
- 6.2 يوضح المعلومات التي سيتم نقلها إلى مكتب الاستقبال حول غرف الضيوف في نهاية الوردية.
- 6.3 يتأكد من تقديم الخدمات المتعلقة بكبار الشخصيات وشهر العسل والضيوف المميزين وفقاً لمبادئ العمل.
- 6.4 يوضح عملية تنظيم الأعمال المتبقية إلى الوردية التالية أو اليوم التالي.
- 6.5 يوضح كيفية مراقبة حالة الغرف وتعليق بطاقة "يرجى عدم الإزعاج" والباب المقفل (double lock) والغرف التي لا تطلب التنظيف.
- 6.6 يوضح رمي النفايات في مكان تجميعها بشكل مناسب وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية وطرق حماية البيئة.
- 6.7 يوضح تنظيم مكاتب ومستودعات الطابق بشكل مناسب وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية.

##### سياق الكلام

- 6.1 يتم التأكد من تدقيق وترتيب "تقرير التضارب" الذي ظهر مع تدقيق المحاسبة بين "تقرير حالة العمل" و "تقرير حالة الغرفة".
- 6.2 يتم في نهاية اليوم إعداد "تقرير حالة الغرفة" وفقاً لأحدث الحالات التي أبلغ عنها مشرفو الطابق فيما يتعلق بغرف النزلاء أو تم تسجيله في "نظام تشغيل الفندق" على الحاسوب وإبلاغ مكتب الاستقبال بالأمر.
- 6.5 يتم تتبع نظافة الغرف التي لم يتم تنظيفها لوجود عبارة "يرجى عدم الإزعاج" (DND) على مقبض الباب أو لأن الباب كان مقفلاً وفقاً لمبادئ العمل فالغرف التي لا تتغير بطاقتها أو لا تفتح:

<p>a. يتم التأكد من وضع أو لصق ملاحظة على الباب بأن عامل التنظيف لم يتم بتنظيف الغرفة نتيجة وجود عبارة "يرجى عدم الإزعاج".</p>		
<p>b. ويتم الدخول برفقة حارس الأمن إلى غرفة الضيوف التي علفت عليها البطاقة أو تم قفلها لمدة يومين كاملين، بغية التحقق مما إذا كان هناك موقف سلبي (إصابة أو مرض أو وفاة وغيره).</p>		
<p>c. يتم الإبلاغ عن الغرف التي علق عليها بطاقة "عدم الإزعاج" والتي لا يطلب تنظيفها إلى مكتب الاستقبال وقسم علاقات النزلاء والضيوف.</p>		
<p>d. 6.8 يتم فحص الصوت والاستلام الكامل لأدوات الاتصال (اللاسلكي والهاتف وغيره) المستخدمة في القسم.</p>		
<p>المواد المستخدمة: تقرير حالة العمل، تقرير مسؤول الطابق، تقرير مسؤول خدمات الطابق، تقرير التضارب، نص أو تعليمات مقبض الباب "لا يمكن تنظيف غرفتك لأنها تحمل بطاقة DND"، لاسلكي، هاتف.</p>		
8	القياس والتقييم	
<p>(a 8) الامتحان النظري</p>		
<p>(T1) امتحان الاختيار من متعدد مع اربع خيارات أجوبة: يجب تطبيق اختبار يحتوي على اثنان و ثلاثون(32) سؤالاً على الأقل في هذا الامتحان، لكل منها نقاط متساوية وعلى المرشح أن يحصل على 80 نقطة على الأقل من أصل 100 نقطة كاملة. يقدر وقت الإجابة وسطياً عن كل سؤال من 1 إلى 1.5 دقيقة. يجب إعداد أسئلة الامتحان بصورة تشمل قياس كل النتائج التعليمية ومقاييس النجاح المراد قياسها في إطار الامتحان النظري.</p>		
<p>(b 8) الامتحان المعتمد على الأداء</p>		
<p>(P1) من أجل قياس الأنشطة المنفذة لمحتوى التعليم والتدريب للأفراد في نطاق الاختبار يتم تحديد عناوين الاختبار العملي ويتقدم المرشح للاختبار من هذه المواد. يجب تلبية معايير الأداء في المعيار المهني الوطني ذي الصلة في اختبار الأداء، ويتم تسجيل أداء المرشح وفقاً لمقاييس التقييم المناسبة مثل قائمة التحقق واستمارة المراقبة. يتم تقييم كل خطوة في قائمة التحقق حسب الدرجة الكاملة المحددة. لكي يتم اعتبار المرشح ناجحاً فيجب عليه إظهار الحد الأدنى من الأداء المطلوب في كل خطوة تحقق والحصول على 80 نقطة على الأقل من إجمالي 100 نقطة.</p>		
<p>(8c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم</p>		
<p>-</p>		
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحة الكفاءة	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
10	الجهة المعنية بالتحقق 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 الاولى: 82/2012 - 2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014 - 2014/07/23

#### ملحقات وحدة الكفاءة

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

من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي لمدة مائة و اثنا عشر (112) ساعة على الأقل، يحتوي على المواضيع الواردة أدناه:

#### محتوى التدريب:

1. المعرفة الإدارية.
  2. معلومات مسار العمل.
- a. إجراءات غرفة الشخصيات الهامة VIP، غرفة شهر العسل وما إلى ذلك
  - b. إجراءات توجيهات مقبض الباب
  - c. إجراءات الأشياء المفقودة والمعثور عليها
  - d. إجراءات بما يخص المعدات المفقودة والمعطلة



- e. إجراءات الاهتمام بملابس الضيوف
- f. إجراءات إخراج الأشياء
3. قواعد التعقيم والنظافة العامة.
4. تنظيف الغرفة وترتيبها.
- a. ترتيب السرير
- b. مسح الغبار
- c. تنظيف الحمام
- d. استخدام المكنسة الكهربائية
- e. تنظيف الشرفة
- f. تنظيف غرف النزلاء وترتيبها.
- g. تنظيف الغرف المحجوزة للنزلاء وترتيبها.
5. معلومات طرق إزالة البقع.
6. معلومات تنظيف وترتيب المساحة العامة.
- a. مسح الأرضية
- b. تنظيف المراض العام
- c. تنظيف الزجاج
- d. جمع النفايات
- e. تنظيف الأرضية
7. إبلاغ عن الاعطال الحاصلة في مواد القرطاسية والنظافة الشخصية- صابون شامبو وغيره.
8. معلومة التدريب التوجيهي.
9. معلومة الاتصال الخاصة بالقسم وتعاونه مع الأقسام الأخرى.
10. القيام بالتنظيف وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية.
11. استخدام وصيانة الآلات الالكترونية وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية.
12. الاعمال المكتب:
- a. معلومة استعمال الحاسوب والبرامج المكتبية
- b. إعداد البرنامج الاسبوعي والشهري
- c. إعداد جدول كشف النقاط الشهري
- d. حفظ الملفات وترتيب المكتب
- e. معلومة المعاملات الذاتية للموظفين
- f. معلومة التقارير المستخدمة في خدمات الطابق والعمل
13. معلومة أعمال منشأة الغسيل والمنسوجات.
14. معلومة ترتيب المستودع، تنظيف المعدات، والآلات والماكينات والتخزين.

**الملحق 2-A3: جدول مقاييس النجاح المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة**

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
T1	1.1 يوضح كيفية التفتيش على النظافة والعناية وترتيب المساحات الواقعة تحت مسؤولية قسم خدمات الطابق.	1
T1	1.2 يوضح مبادئ العمل المطبقة فيما يتعلق بالضيوف الكبار الواجب أن نهتم بهم بصورة خاصة.	2
T1	1.3 يوضح الأعمال الجارية بما يتفق مع إجراءات عمل المؤسسة في المناسبات والحالات الخاصة.	3
T1	1.4 يوضح ما يجب القيام به لإصلاح الأعطال الحاصلة التي يكشفها بنفسه أو يتبلغ بها من قبل مرؤوسيه في الوقت المناسب وبشكل صحيح.	4
T1	1.5 يوضح مبادئ العمل المتعلقة بالنواقص والأعطال التي تصيب معدات العمل.	5

T1	1.6 يوضح مبادئ العمل المتعلقة بالهدايا التي يقدمها الضيوف إلى المرؤوسين.	6
T1	1.7 يوضح الإجراءات اللازمة لتنفيذ احتياجات وطلبات الضيف في الوقت المطلوب.	7
T1	1.8 يوضح طريقة إعداد "تقرير حالة الفرقة" في إطار التقارير التي يقوم مسؤولو الطابق بإعدادها.	8
T1	1.9 يوضح ما الذي ينبغي القيام به لدوام سير العمل بدون أي توقف داخل القسم وبين الأقسام.	9
T1	2.1 يشرح طرق متابعة وصول ومغادرة المرؤوسين، ومظهرهم الشخصي، وما إذا كانوا يمثلون لمبادئ مكان العمل ومواقفهم وسلوكياتهم.	10
T1	2.2 يوضح طرق مراقبة ما إذا كان المرؤوسون يقومون بعملهم وفقًا للمعرفة المهنية ومبادئ العمل.	11
T1	2.3 يوضح المواضيع التي سيجري الاتصال حولها بين المشرف والمرؤوسين.	12
T1	3.1 يوضح كيفية تقييم أداء المرؤوسين.	13
T1	3.2 يوضح المعلومات الواجب إعطاؤها في تدريبات التكيف (Orientation) المقدمة للموظفين.	14
T1	3.3 يوضح إجراءات تحديد احتياجات التعليم في القسم وإعداد البرامج التعليمية.	15
P1	3.4 يقدم للعاملين التدريب في مكان العمل.	16
P1	3.5 يقوم بإعداد برامج العمل اليومية والأسبوعية ورفعها لموافقة المشرف.	17
P1	3.6 يقوم بإعداد جداول كشف النقاط الشهري ورفعها لموافقة المشرف.	18
P1	3.7 يضمن الإعداد الصحيح لكافة التقارير والملفات في القسم بما يتناسب مع مبادئ العمل.	19
P1	3.8 يساعد المشرف في وضع تعاريف للمهام وتنظيمها	20
T1	4.1 يوضح طرق النقل المناسبة لمنسوجات الفنادق المتسخة القادمة من غرف النزلاء أو الأماكن العامة إلى قسم الغسيل.	21
T1	4.2 يوضح ما يجب فعله حيال المنسوجات والملابس شديدة الاتساخ أو التالفة.	22
T1	4.3 يوضح عمليات التفتيش التي تم إجراؤها للتأكد من أن خدمات منشأة الغسيل تنفذ وفق المعايير المطلوبة.	23
T1	4.4 يوضح عمليات التفتيش التي تم إجراؤها بغرض التحقق أن شركة الغسيل الخارجية تقدم الخدمة وفق المعايير المطلوبة.	24
T1	4.5 يوضح إجراءات متابعة ملابس الضيوف.	25
T1	5.1 يوضح طرق البحث عن الأشياء التي قام الضيوف بالإبلاغ عن فقدانها داخل المؤسسة.	26
T1	5.2 يوضح طرق تتبع الأشياء المفقودة التي عثر عليها المرؤوسون.	27
T1	5.3 يعد الخطوات المتبعة في مرحلة تسليم الأشياء المعثور عليها إلى الضيف.	28
T1	5.4 يوضح الترتيب اللازم في مخزن الأشياء المفقودة.	29
T1	5.5 يوضح شروط حفظ الأشياء ذات القيمة المعثور عليها.	30
T1, P1	6.1 يقوم بتنظيم "تقرير التضارب"	31
T1	6.2 يوضح المعلومات التي سيتم نقلها إلى مكتب الاستقبال حول غرف الضيوف في نهاية الوردية.	32

T1, P1	6.3 يتأكد من تقديم الخدمات المتعلقة بكبار الشخصيات (VIP) وشهر العسل والضيوف المميزين وفقاً لمبادئ العمل.	33
T1	6.4 يوضح عملية تنظيم الأعمال المتبقية إلى الوردية التالية أو اليوم التالي.	34
T1	6.5 يوضح كيفية مراقبة حالة الغرف وتعليق بطاقة " يرجى عدم الإزعاج" والباب المقفل (double lock) والغرف التي لا تطلب التنظيف.	35
T1	6.6 يوضح رمي النفايات في مكان تجميعها بشكل مناسب وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية وطرق حماية البيئة.	36
T1	6.7 يوضح تنظيم مكاتب ومستودعات الطابق بشكل مناسب وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية.	37

4-12UY0098A4وحدة كفاءة الأعمال الدورية.

1	اسم وحدة الكفاءة	العمليات الدورية
2	رمز المرجعية	12UY0098-4/A4
3	المستوى	4
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 53/2014-2014/07/23 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
المعيار المهني الوطني- 4-09UMS0022- مسؤل خدمات الطابق (المستوى4)		
7	النتائج التعليمية	

النتيجة التعليمية الاولى (1): يوضح إعداد ميزانية خدمات الطابق.

**مقاييس النجاح:**

- 1.1 يوضح جرد المعدات والأدوات والآلات والمنسوجات ومستلزمات العناية(البوكل) والمواد الكيميائية المستخدمة لدى القسم.
- 1.2 يوضح تحديد احتياجات القسم حسب قوائم الجرد المعدة.
- 1.3 يوضح كيفية إعداد الميزانيات الخاصة بالأدوات والمعدات والمنسوجات والمواد الكيميائية التابعة للقسم.
- 1.4 يوضح إعداد ميزانية الموظفين والعاملين.

**سياق الكلام**

- 1.1 يتم تنظيم عملية إعداد قوائم الجرد اليومية والأسبوعية والشهرية والفصلية والسنوية لخدمات الطابق وضمان موثوقية العد.
- 1.2 يقوم بمقارنة عدد المواد في المستودعات مع الكمية المستخدمة وفقاً لقوائم الجرد المعدة ومساعدة المشرف في تحديد احتياجات القسم.
- 1.3 القيام بمتابعة الكميات المستخدمة شهرياً و سنوياً، وبناء عليه يتم تحديد المواد والكميات التي ستكون مطلوبة في الفترة القادمة (شهر أو سنة)، ومساعدة المشرف في إعداد ميزانية خدمات الطابق وفقاً لهذه البيانات.
- 1.4 تحديد العدد المطلوب من العاملين وفقاً للدراسات التي أجريت في قسم خدمات الطابق وحجم العمل، ومساعدة المشرف في إعداد ميزانية العاملين الشهرية والسنوية التالية.

**المواد المستخدمة: استثمارات الجرد**

النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح تفتيش مكافحة الحشرات.

**مقاييس النجاح:**

- 2.1 يوضح تنفيذ وتنظيم الأنشطة الدورية لمكافحة الحشرات في مكان عمله.
- 2.2 يوضح إجراءات إبلاغ الضيوف والأقسام ذات الصلة حول مكافحة الحشرات.
- 2.3 يوضح المراحل التنظيمية والخطوات الواجب اتخاذها في حالة وجود الحشرات.
- 2.4 يوضح طرق المراقبة المنتظمة للأماكن التي يتم العثور فيها على الحشرات.
- 2.5 يوضح التدابير الواجب اتخاذها بشأن الأوساط التي تؤدي إلى ظهور الحشرات.
- 2.6 بعد أعمال التنظيف والعناية التي يجب القيام بها بعد رش المبيدات.

**سياق الكلام**

- 2.1 يتم التأكد من تنظيم التاريخ والوقت الأنسب مع الشركة لمكافحة الحشرات وتنظيم عملية مساعدة المرؤوسين لفريق مكافحة الحشرات.
- 2.3 ويتم التأكد من إبلاغ فريق مكافحة الحشرات فور رؤية الحشرة أو تلقي معلومات حولها. يتم وفقاً لقواعد الصحة والسلامة المهنية استخدام المبيد الحشري الذي يؤمن بقاء الحشرة بعيداً عن البيئة حتى وصول فريق مكافحة الآفات.

2.5 يتم إجراء متابعة منتظمة للمناطق التي يعثر فيها على الحشرات لرصد ما إذا كانت مكافحة فعالة أم لا .  
تتبع إجراءات التنظيف والعناية المنتظمة لكل من مناطق استخدام الضيوف والموظفين والمستودعات، ويجري التأكد من إزالة الأوساخ (فتات الطعام والنفايات وغيرها) التي تتسبب في ظهور الآفات الحشرية.  
2.6 القيام بمساعدة المشرف في العمل بالتعاون مع أقسام المطبخ والخدمات والحديقة والخدمات الفنية واتخاذ إجراءات مكافحة الحشرات.

### النتيجة التعليمية الثالثة (3): يوضح أعمال التنظيف والعناية الدورية.

#### مقاييس النجاح:

- 3.1 يوضح أعمال التنظيف والعناية الدورية.
- 3.2 يوضح جدولة أعمال التنظيف في الوقت المناسب من قبل العامل بالطريقة المناسبة.
- 3.3 يوضح إبلاغ الأقسام التي تتعاون في أعمال التنظيف والعناية.
- 3.4 يوضح ما يجب القيام به لإتمام العمل وفق المعايير المطلوبة في الوقت المناسب.
- 3.5 يوضح أعمال التنظيف والترتيب التي يجب القيام بها في المكان المحدد بعد الانتهاء من الأعمال.

#### سياق الكلام

- 3.1 يتم تحديد احتياجات التنظيف والعناية من خلال متابعة الاستخدام المتكرر لبعض الأماكن العامة وغرف الضيوف ويتم إبلاغ المشرف بها.
- 3.2 يتم التأكد من تنفيذ أعمال التنظيف والعناية في الأوقات التي لا يتم فيها إزعاج الضيوف باستخدام الأساليب الصحيحة من خلال العدد الوافي من العاملين ذوي المهارة الكافية لهذه الوظيفة.
- 3.3 خلال اعمال التنظيف والعناية يتم ما يلي:
  - a. إبلاغ مكتب الاستقبال وقسم علاقات الضيوف للمساعدة في عدم إزعاج النزلاء والضيوف.
  - b. اجراء الاتصال اللازم لإفراغ المكان وإعادة ترتيبه بعد انتهاء العمل وذلك في تنفيذ الأعمال ضمن الأماكن التي يكون قسم الخدمة مسؤولاً عن ترتيبها (مثل المطعم والحانة وما إلى ذلك).
  - c. إبلاغ قسم الخدمات الفنية بحالات القطع التي يجب تفكيكها أو نقلها (وحدة الإضاءة ولوح القاعدة والسجاد وغيره) والأماكن التي يجب صيانتها وتركيبها بعد الانتهاء من العمل.

المواد المستخدمة: استمارة برنامج النظافة الدورية.

### النتيجة التعليمية الرابعة (4): يوضح طرق الوقاية من بكتيريا الليجيونيلا.

#### مقاييس النجاح:

- 4.1 يوضح كيفية متابعة تنظيف رؤوس دش الاستحمام ومصافي الصنابير.
- 4.2 يوضح إفراغ المياه من الصنابير والحمامات غير المستخدمة لاستمرار دورة التدفق الدائمة.

#### سياق الكلام

- 4.1 تجري متابعة التنظيف الدوري لرؤوس الدش ومصافي الصنابير في غرف النزلاء والأماكن العامة لمنع الترسبات الكلسية.
- 4.2 يقوم العاملون لمدة ثلاث إلى خمس دقائق برصد ما إذا كانت المياه الساخنة - الباردة تتدفق في الصنابير والاستحمام في الغرف والأماكن العامة التي لم يتم استخدامها لمدة ثلاثة أيام أم لا .

المواد المستخدمة: استمارة تنظيف فلتر رأس الدش والصنبور، استمارة تدفق المياه.

8 القياس والتقييم

8 (a) الامتحان النظري

(T1) امتحان الاختيار من متعدد مع اربع خيارات أجوبة: يجب تطبيق اختبار يحتوي على سبعة عشر (17) سؤالاً على الأقل في هذا الامتحان لكل منها نقاط متساوية وعلى المرشح أن يحصل على 80 نقطة على الأقل من أصل 100 نقطة كاملة. يقدر وقت الإجابة وسطياً عن كل سؤال من 1 إلى 1.5 دقيقة. يجب إعداد أسئلة الامتحان بصورة تشمل قياس كل النتائج التعليمية ومقاييس النجاح المراد قياسها في إطار الامتحان النظري.

8 (b) الامتحان المعتمد على الأداء

لا يعتمد في قياس هذا القسم على الاختبارات القائمة على الأداء.		
8c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم		
-		
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحدة الكفاءة	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
10	الجهة المعنية بالتحقق 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 الأولية: 82/2012 - 2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014 - 2014/07/23

#### ملحقات وحدة الكفاءة

**الملحق 1-A4:** المعلومات الخاصة عن التدريب الموصى به من أجل الحصول على وحدة الكفاءة من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي لمدة اربعون (40) ساعة على الأقل، يحتوي على المواضيع الواردة أدناه:

#### محتوى التدريب:

1. معلومات الجرد والميزانية
2. إجراءات الشراء وسحب المواد من المستودع
3. معلومات عن الحشرات وطرق مكافحة الحشرات
4. التنظيفات الدورية
  - a. المواد والمعدات المستخدمة
  - b. إعداد برنامج النظافة الدورية
  - c. التنظيف الدوري للسجاد
  - d. التنظيف الدوري للمفروشات المكسوة بالقماش
  - e. التنظيف الدوري لوحدة الإنارة وأشياء الديكور والزينة
  - f. التنظيف الدوري للأسطح الزجاجية
  - g. تلميع الأسطح أو الأوجه
5. طرق الوقاية من بكتيريا الليجيونيللا
  - a. معلومات المواد والأدوات- المعدات
  - b. الطرق المستخدمة
  - c. تجهيز استمارات اللاجيونيللا

الملحق 2-4A: جدول مقاييس النجاح المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
T1	1.1 يوضح جرد المعدات والأدوات والآلات والمنسوجات ومستلزمات العناية(البوكل) والمواد الكيميائية المستخدمة لدى القسم.	1
T1	1.2 يوضح تحديد احتياجات القسم حسب قوائم الجرد المعدة.	2
T1	1.3 يوضح كيفية إعداد الميزانيات الخاصة بالأدوات والمعدات والمنسوجات والمواد الكيميائية التابعة للقسم.	3
T1	1.4 يوضح إعداد ميزانية الموظفين والعاملين	4
T1	2.1 يوضح تنفيذ وتنظيم الأنشطة الدورية لمكافحة الحشرات في مكان عمله.	5
T1	2.2 يوضح إجراءات إبلاغ الضيوف والأقسام ذات الصلة حول مكافحة الحشرات.	6
T1	2.3 يوضح المراحل التنظيمية والخطوات الواجب اتخاذها في حالة وجود الحشرات.	7
T1	2.4 يوضح طرق المراقبة المنتظمة للأماكن التي يتم العثور فيها على الحشرات.	8
T1	2.5 يوضح التدابير الواجب اتخاذها بشأن الأوساط التي تؤدي إلى ظهور الحشرات.	9
T1	2.6 يعد أعمال التنظيف والعناية التي يجب القيام بها بعد رش المبيدات.	10
T1	3.1 يوضح أعمال التنظيف والعناية الدورية.	11
T1	3.2 يوضح جدولة أعمال التنظيف في الوقت المناسب من قبل العامل بالطريقة المناسبة.	12
T1	3.3 يوضح إبلاغ الأقسام التي تتعاون في أعمال التنظيف والعناية.	13
T1	3.4 يوضح ما يجب القيام به لإتمام العمل وفق المعايير المطلوبة في الوقت المناسب.	14
T1	3.5 يوضح أعمال التنظيف والترتيب التي يجب القيام بها في المكان المحدد بعد الانتهاء من الأعمال.	15
T1	4.1 يوضح كيفية متابعة تنظيف رؤوس دش الاستحمام ومصافي الصنابير	16
T1	4.2 يوضح إفراغ المياه من الصنابير والحمامات غير المستخدمة لاستمرار دورة التدفق الدائمة.	17

12UY0098-4/A5 وحدة كفاءة إدارة الجودة

1	اسم وحدة الكفاءة	نظام ادارة الجودة
2	رمز المرجعية	A5/12UY0098-4
3	المستوى	4
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(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 يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
المعيار المهني الوطني- 09UMS0022-4- مسؤول خدمات الطابق (المستوى4)		
7	النتائج التعليمية	
<p><b>النتيجة التعليمية الاولى (1): يوضح أنشطة أنظمة إدارة الجودة.</b></p> <p><b>مقاييس النجاح:</b></p> <p>1.1 ان يكون ذو خبرة في موضوع أنظمة الإدارة الدولية</p> <p>1.2 ان يكون ذو خبرة موضوع تحديد الهدف في أنظمة الإدارة من وجهة نظر خدمات الطابق.</p> <p>1.3 ان يعرف كيفية إعداد الوثائق (إجراءات، تعليمات، استمارات) المتعلقة بأنظمة الإدارة في القسم.</p> <p>1.4 يعلم كيفية التنفيذ عن مدى ملائمة الأعمال الجارية في القسم لأنظمة الإدارة.</p> <p><b>سياق الكلام</b></p> <p>1.1 ان يكون ذو خبرة في مواضيع أنظمة الإدارة المتعلقة بالقسم مثل <b>ISO 9001</b> - شهادة الجودة، و <b>ISO 22000</b>-الامن الغذائي، و <b>ISO 14001</b>-البيئة، و <b>ISO 18001</b> - الصحة والسلامة المهنية، و 10002 رضا العميل.</p> <p>1.4 ان يكون على علم بأي المستندات والسجلات يجب ان يتحقق فيما يتعلق بالأعمال المنفذة في القسم.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح نظام التغذية الراجعة</b></p> <p><b>مقاييس النجاح:</b></p> <p>2.1 يوضح طرق تقييم وحل الشكاوى والاقتراحات القادمة من المرؤوسين أو الإدارة.</p> <p>2.2 يعرف طرق تقييم وحل الشكاوى والاقتراحات القادمة من الضيف أو النزيل.</p>		
8	القياس والتقييم	
<b>8 a) الامتحان النظري</b>		
<p><b>(T1) امتحان الاختيار من متعدد مع اربع خيارات أجوبة:</b> يجب تطبيق اختبار يحتوي على اثنان وثلاثون (32) سؤالاً على الأقل في هذا الامتحان لكل منها نقاط متساوية وعلى المرشح أن يحصل على 80 نقطة على الأقل من أصل 100 نقطة كاملة. يقدر وقت الإجابة وسطياً عن كل سؤال من 1 إلى 1.5 دقيقة. يجب إعداد أسئلة الامتحان بصورة تشمل قياس كل النتائج التعليمية ومقاييس النجاح المراد قياسها في إطار الامتحان النظري.</p>		
<b>8 b) الامتحان المعتمد على الأداء</b>		
لا يعتمد في قياس هذا القسم على الاختبارات القائمة على الأداء.		



8c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم

-		
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحة الكفاءة	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
10	الجهة المعنية بالتحقق 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 الاولى: 2012/11/07 - 82/2012 التحديث رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

ملحقات وحدة الكفاءة

الملحق A5-1: المعلومات عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة

من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي لمدة اربع و عشرون (24) ساعة على الأقل، يحتوي على المواضيع الواردة أدناه:

محتوى التدريب:

1. معلومات المعايير الدولية

- ISO 9001 - نظام إدارة الجودة
- ISO 22000 - نظام إدارة الأمن الغذائي
- ISO 14001 - نظام إدارة البيئة
- ISO 18001 - نظام إدارة صحة وسلامة العامل
- ISO 10002 - نظام إدارة رضا العميل

الملحق A5-2: جدول معايير الأداء المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
T1	1.1 ان يكون ذو خبرة في موضوع أنظمة الإدارة الدولية	1
T1	1.2 ان يكون ذو خبرة موضوع تحديد الهدف في أنظمة الإدارة من وجهة نظر خدمات الطابق.	2
T1	1.3 ان يعرف كيفية إعداد الوثائق (إجراءات، تعليمات، استمارات) المتعلقة بأنظمة الإدارة في القسم.	3
T1	1.4 يعلم كيفية التفتيش عن مدى ملائمة الأعمال الجارية في القسم لأنظمة الإدارة.	4
T1	2.1 يوضح طرق تقييم وحل الشكاوى والاقتراحات القادمة من المرؤوسين أو الإدارة.	5
T1	2.2 يعرف طرق تقييم وحل الشكاوى والاقتراحات القادمة من الضيف أو النزيل.	6

وحدة الكفاءة للغة الأجنبية B1/12UY0098-4

1	اسم وحدة الكفاءة	لغة أجنبية
2	رمز المرجعية	B1 /12UY0098-4
3	المستوى	2
4	قيمة الائتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 53/2014-2014/07/23 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	-
7	النتائج التعليمية	<p><u>النتيجة التعليمية الاولى (1):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A2 من مهارات الاستماع بلغة أجنبية.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الثانية (2):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A2 من مهارات القراءة بلغة أجنبية.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الثالثة (3):</u> أن يكون للشخص مهارات المحادثة باللغة الأجنبية على مستوى B1.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الرابعة (4):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A2 من مهارات التعبير الشفهي بلغة أجنبية.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الخامسة (5):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A2 من مهارات التعبير الكتابي بلغة أجنبية.</p> <p>إن مستويات مهارات الاستماع والقراءة والحوار المتبادل والتعبير الشفوي والتعبير الكتابي المذكورة في النتائج التعليمية أعلاه هي من بين معايير إتقان اللغة (A1-C2) في مجموعة اللغات الأوروبية والتي تقرر استخدامها لتحديد الكفاءة اللغوية في 17 أكتوبر عام 2000.</p>
8	القياس والتقييم	<p>يجري القياس والتقييم بطرق منفصلة تحدد وفقاً لمستوى النتائج التعليمية الخمس في إتقان اللغة الأجنبية.</p> <p>يمكن إثبات وحدة الكفاءة B1 بمستند تم الحصول عليه في العامين الماضيين من مؤسسة أخرى مرخصة من قبل مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) باللغة الأجنبية ذات الصلة أو بمستندات معترف بها كبديل.</p>
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحدة الكفاءة	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
10	الجهة المعنية بالتحقق 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 الاولى: 2012/11/07 - 82/2012 التحديث رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

## ملحقات وحدة الكفاءة

**الملحق 1- B1:** المعلومات عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة.  
**الملحق 2- B1:** جدول خاص بمعايير الأداء المقاسة بأدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

## ملحقات الكفاءة

### ملحق 1 : وحدات الكفاءة

A1/12UY0098-4 صحة وسلامة وأمن العمل، طرق حماية البيئة  
A2/12UY0098-4 -تنظيم العمل  
A3/12UY0098-4 تنفيذ العمليات  
A4/12UY0098-4 الأعمال الدورية  
A5/12UY0098-4 نظام إدارة الجودة  
B1/12UY0098-4 اللغة الأجنبية

### ملحق 2 : المصطلحات والرموز والاختصارات

**غطاء الفراش:** رداء حماية الفراش.

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

**دفتر/ استمارة تسليم المفتاح:** الدفتر/ الاستمارة التي يكتب فيها الاسم واللقب ومعلومات التاريخ والوقت وتوقيعها عند أخذ المفتاح العام ومفاتيح المكتب والمستودع.

**حافضة اللغة الأوروبية:** هي سجل للمهارات اللغوية والشهادات والدبلومات والخبرات المكتسبة بلغات مختلفة ، والتي أعدها مجلس أوروبا في نطاق الإطار الأوروبي المرجعي المشترك للغات.

**الشطاف:** حوض الاستحمام.

**التبخير:** نوع من نظام التنظيف الجاف يتم تنفيذه عن طريق التعريض للبخار.

**مستلزمات العناية:** المواد الاستهلاكية الضرورية للضيف.

**قائمة الغسيل:** القائمة المعدة للغسيل الذي يرغب الضيف في تنظيفه.

**البطاقة البيئية:** البطاقة التي توضح تدابير حماية البيئة للضيف من حيث منسوجات الغرفة والحمام.

**عرض:** العروض التعريفية والترويجية.

**المعقم/ المطهر:** مادة تقضي على الكائنات الحية الدقيقة التي يمكن أن تسبب المرض.

**التعقيم:** عملية القضاء على الأحياء والميكروبات الدقيقة التي يمكن أن تسبب المرض للإنسان.

**يرجى عدم الازعاج (DND):** بطاقة يرجى عدم الإزعاج.

**عملية الجرد:** تحديد مقدار وقيمة الممتلكات من خلال القيام بإجراءات الإحصاء أو العد والرقابة والتصحيح.

**استمارة خروج الغرض/ الشيء:** الاستمارة المعدة بهدف إخراج الهدايا المقدمة إلى الموظف من قبل الضيوف من المنشأة.

**المكان أو المساحة العامة (PUBLIC AREAS):** المساحات المشتركة لجميع زوار الفندق من النزلاء المقيمين وغير المقيمين.

**معدات (مواد):** المواد والعناصر الواجب استخدامها للقيام بعمل معين.

**النظافة:** الاحتياطات الواجب اتخاذها في الحماية من الأوساط التي قد تضر بالصحة وتدبير النظافة في المكان.

**خدمة الغرف:** قسم خدمة الطوابق.

**ISCO:** التصنيف المعياري الدولي للمهن.

**دفتر الاتصال:** الدفتر الذي يتيح نقل المعلومات بين الورديات بصيغة كتابية.

**ISG:** الصحة والسلامة المهنية.

**تقرير حالة العمل:** هو التقرير الذي يظهر حالة غرف الضيوف والنزلاء في المنشأة.

**المتابعة:** الإجراءات.

**KKD:** معدات الحماية الشخصية.

**نظام التنظيف الجاف للسجاد:** طريقة تنظيف تعتمد على استخدام مسحوق تنظيف عشبي المنشأ مع آلة تنظيف خاصة بالغرض.

**مادة تنظيف السجاد بالنظام الجاف:** مسحوق التنظيف العشبي (منتج صديق للبيئة).

**الليجيونيلا:** هي نوع من البكتيريا القادرة على التكاثر في أجهزة التكييف والمياه وأنظمة التبريد وتسبب أمراض الجهاز التنفسي.

**طريقة 3x3:** طريقة يطرق فيها عامل تنظيف الغرفة باب الضيف ثلاث مرات ويدعو بعبارة "خدمة الغرفة housekeeping" ويكرر هذه العملية مرتين أخريين.

**NACE:** التصنيف الإحصائي للأنشطة الاقتصادية في المجتمع الأوروبي.

**تقرير موظف تنظيف الغرف:** التقرير الذي يوضح حالة استخدام الغرف.

**التوجيه (تدريب على التكيف):** تدريب تعريف العمل ومكان العمل.

**دفتر/ استمارة استعارة الأشياء:** تقرير أو دفتر يسجل فيه معلومات أثناء إعاره المواد والمعدات من مكان العمل إلى المؤسسات الأخرى حسب الحاجة.

**المفتاح العام:** نوع من المفتاح يستخدم لفتح باب أكثر من غرفة أو مساحة بصورة عامة ومحدودة.

**فحوص بورتر:** بورتر هو انتقال عامل مرض من شخص إلى آخر. خدمة الفحص الموجه نحو التشخيص المبكر للوقاية منه.

**جدول كشف النقاط الشهري:** الكشف المستخدم في مراقبة دوام العاملين في عملهم.

**التعزيل:** طريقة التنظيف بلمسات خفيفة دون أي حك أو فرك.

**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 الوطنية:** وهي المعرفة والمهارات والمؤهلات التي يجب أن يمتلكها الفرد، والتي تحددتها التقييمات التي أجرتها هيئات إصدار الشهادات المعتمدة والموافق عليها من قبل مؤسسة الكفاءة الوطنية (MYK) ووضعها في إطار الكفاءات الوطنية.

**التفريغ:** تفريغ وشفط الغبار والفتات على السطح باستخدام مكنسة كهربائية.

**دفتر الاتصالات فيما بين الورديات:** هو يعبر عن دفتر يكتب فيه ما تبقى من الأعمال من الوردية السابقة.

**(شخصية مهمة جدا / VIP):** يعني الشخص ذو الأهمية العالية.

**غطاء السرير (RUNNER):** يعني مفرش سرير بحجم يغطي طرف القدم فقط.

**ملحق 3:** مسارات التقدم الأفقية والعمودية في المهنة

يمكن إجراء الترقية الرئيسية من مسؤول خدمات الطابق (المستوى الرابع) إلى مدير خدمات الطابق (Housekeeper) (المستوى 5) من خلال إثبات امتلاك المعارف والمهارات والمؤهلات المختلفة المحددة في كفاءات المهنة.

**ملحق 4:** معايير المُقيم.

**1. يجب أن يتمتع الأشخاص الذين سيشاركون في تقييم قياس وحدات الكفاءة المهنية بوحدة على الأقل من الخصائص التالية:**

**a.** التخرج من مدرسة ثانوية بحد أدنى أو مدرسة معادلة، والعمل في هذا القطاع في مهنة مدير خدمات الطابق (خدمة الغرف) (المستوى 5) لمدة خمس سنوات على الأقل.

**b.** أن يكون خريج جامعي من إحدى فروع إدارة المساكن أو إدارة السياحة أو إدارة الفنادق والسياحة أو خريج المعهد العالي فرع السياحة وإدارة الفنادق أو خدمات السياحة والسفر ، ويكون قد عمل لمدة عامين على الأقل في هذا القطاع.

**c.** أن يكون عمل كمدرس في مدرسة ثانوية مهنية للسياحة وإدارة الفنادق مدة ثلاث سنوات في فرع مهنة خدمات الطابق.

**2. يجب أن يكون المُقيمون الذين سيشاركون في تقييم وتقدير وحدة إتقان اللغة الأجنبية حاصلين على درجة البكالوريوس على الأقل وفقا لمعايير إتقان اللغة في محفظة اللغات الأوروبية في اللغة الأجنبية ذات الصلة، كما ويجب عليهم توثيقها في المستويات التالية:**

**a.** يجب أن يكون المُقيمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات A1 و A2 بمستوى B1 على الأقل.

**b.** يجب أن يكون المُقيّمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات B1 و B2 و C1 بمستوى C1 على الأقل.

**c.** يجب أن يكون المُقيّمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات C2 بمستوى C2 على الأقل.