



الكفاءة الوطنية

12UY0099-2

موظف ميداني عام

المستوى 2

مراجعة رقم: 02

التعديل رقم: 01

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

أنقرة 2016

المقدمة

موظف ميداني عام (المستوى 2) اللائحة التنظيمية لإعداد المعايير المهنية الوطنية والكفاءات الوطنية المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 2015/10/19 ورقم 29507 والتي صدرت بموجب قانون مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) رقم 5544 للكفاءة الوطنية وفقا لأحكام لائحة التأسيس والواجبات وإجراءات العمل ومبادئ لجان قطاع مؤسسات الكفاءات المهنية (MYK) المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 2007/11/27 ورقم 26713 وقد تم إعدادها من قبل جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB) التي عينتها مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) وذلك بعد مراجعتها من قبل لجنة قطاع السياحة والإسكان والأغذية والمشروبات والموافقة عليها من قبل مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK).

تم تعديل معايير الكفاءة الوطنية لمهنة موظف ميداني عام (المستوى 2) بقرار مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2014/07/23 ورقم القرار 53/2014.

تم تعديل معايير الكفاءة الوطنية لمهنة موظف ميداني عام (المستوى 2) للمرة الثانية بقرار من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2016/07/27 ورقم القرار 47/2016.

موظف ميداني عام (المستوى 2) تم التعديل بقرار رقم 1570 الصادر بتاريخ 2020/10/10 عن رئاسة الكفاءة الوطنية.

مؤسسة الكفاءات المهنية (MYK)

مدخل

يتم تحديد المعايير الأساسية لإعداد الكفاءات الوطنية وفحصها في لجان القطاع والموافقة عليها من قبل مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) في لائحة إعداد المعايير المهنية الوطنية والكفاءات الوطنية.

تم إقرار المبادئ الأساسية لتحديد معايير الكفاءة الوطنية على النحو التالي:

- (a) يتم تحديد معايير الكفاءة الوطنية على أساس المعايير المهنية الوطنية أو المعايير الدولية.
- (b) يتم إعداد معايير الكفاءة الوطنية وفق مبدأ التشارك، وتؤخذ آراء ومساهمات الأطراف المعنية.
- (c) وتشمل معايير الكفاءة الوطنية قضايا الصحة والسلامة المهنية والبيئة والجودة المتعلقة بالمجال المهني.
- (d) يجب أن تكتب معايير الكفاءة الوطنية بطريقة يفهمها المستخدمون.
- (e) تشجع الكفاءة الوطنية الفرد على تطوير نفسه والتقدم الوظيفي في إطار مبدأ التعلم مدى الحياة.
- (f) لا تحتوي معايير الكفاءة الوطنية على أي مادة تمييز أو تهميش صريح أو ضمني.
- (g) تحتوي معايير الكفاءة الوطنية على عناصر تضمن قياس معرفة الفرد ومهاراته وكفاءاته مع ضمان الجودة.

12UY0099-2 الكفاءة الوطنية لموظف المساحة العامة

1	اسم الكفاءة	موظف ميداني عام
2	رمز المرجعية	12UY0099-2
3	المستوى	2
4	مكائنها حسب التصنيف الدولي	ISCO 08: 9112
5	النوع	-
6	قيمة الانتمان	-
7	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم: 02 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02: 47/2016-2016/07/27 التحديث ذو الرقم 01: 1570-2020/06/10
8	الهدف	يهدف محتوى موظف المساحة العامة (المستوى 2) إلى ضمان ممارسة هذه المهنة من قبل أشخاص مؤهلين <ul style="list-style-type: none"> • يتم تحديد الكفاءات والمعلومات والمهارات والكفاءات التي ينبغي أن يتمتع بها المرشحون. • توفير الإمكانية للمرشحين بإثبات كفاءاتهم المهنية بوثيقة صالحة وموثوقة. • تم إعدادها ليكون مصدراً ومرجعاً لمنهاج التعليم ومؤسسات الإعلام والامتحانات.
9	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر للكفاءة	
موظف النظافة في المساحة العامة (المستوى 2) المعيار المهني الوطني - 09UMS0021-2		
10	شروط الدخول إلى امتحان الكفاءة	
-		
11	بنية الكفاءة	
(a-11) الوحدات الإلزامية		
12UY0099-2 / A1 الصحة والسلامة المهنية وطرق حماية البيئة وتنظيم العمل 12UY0099-2 / A2 تنظيف وترتيب المساحة العامة 12UY0099-2/A3 النظافة الدورية 12UY0099-2/A4 إجراءات نهاية اليوم (نهاية العمل)		
(b-11) الوحدات الاختيارية		
12UY0099-2/B1 اللغة الأجنبية		
(c-11) بدائل تشكيل المجموعات للوحدات ومخرجات التعلم الإضافية		
ولكي يحصل المرشح على شهادة الكفاءة المهنية يجب أن يكون ناجحاً في جميع الدروس الإلزامية لوحدات الكفاءة.		
12	القياس والتقييم	
يخضع المرشحون الذين يرغبون في الحصول على شهادة الكفاءة المهنية لمهنة موظف المساحة العامة (المستوى 2) للاختبارات المحددة في الوحدات. يشترط على المرشحين أن يكونوا ناجحين في الاختبارات المحددة في الوحدات كي يحصلوا على شهادة الكفاءة. يمكن إجراء الامتحانات النظرية واختبارات الأداء في وحدات الكفاءة بصورة منفصلة كل على حدي أو معاً. ولكن يجب أن يتم تقييم كل وحدة منهم بشكل مستقل.		

مدة صلاحية وحدات الكفاءة هي سنتان اعتباراً من تاريخ النجاح في الوحدة. يجب أن تظل جميع الوحدات صالحة حتى يتمكن المتدربون من الحصول على شهادة الكفاءة من خلال الجمع بين وحدات الكفاءة في اختبار واحد.		
13	مدة صلاحية الشهادة	مدة صلاحية شهادة الكفاءة المهنية لموظف المساحة العامة (المستوى 2) هي خمس سنوات.
14	تكرار المراقبة	-
15	طريقة القياس - التقييم المتبعة في تجديد المستندات	في نهاية فترة الصلاحية البالغة خمس (5) سنوات، يتم تقييم أداء حامل الشهادة باستخدام طريقة واحدة على الأقل من الطرق الموضحة أدناه: (a) يتم إبراز وثائق (وثائق الخدمة، رسالة التزكية، عقد العمل، فاتورة، السيرة المهنية، إلخ) تشير إلى أنه عمل في القطاع المعني لمدة سنتين على الأقل أو خلال الأشهر الستة الأخيرة خلال فترة صلاحية الوثيقة التي تبلغ مدتها خمس سنوات. (b) المشاركة في اختبارات الكفاءة المحددة ضمن نطاق 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 الأولى: 82/2012-2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23 التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27

1	اسم وحدة الكفاءة	منظمة الصحة والسلامة المهنية وحماية البيئة والعمل
2	رمز المرجعية	12UY0099-2/A1
3	المستوى	2
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم: 02 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02: 47/2016-2016/07/27 التحديث ذو الرقم 01: 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	موظف النظافة في المساحة العامة (المستوى 2) المعيار المهني الوطني - 09UMS0021-2
7	النتائج التعليمية	النتيجة التعليمية الأولى (1): شرح وسائل الصحة والسلامة المهنية.
<p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يشرح المخاطر والتدابير التي يتعين اتخاذها من حيث الصحة والسلامة المهنية. 1.2 يعد قوائم لوازم ومعدات الحماية الشخصية. 1.3 يعد قوائم بإشارات التحذير. 1.4 يوضح العوامل التي تلقي بصحة وسلامة وأمن العمل في التهلكة. 1.5 يوضح ما يجب القيام به في حالات الكوارث الطبيعية والحرائق. 1.6 يوضح مهامه في حالات الطوارئ.</p> <p>السياق 1: المواد المستخدمة: معدات الحماية الشخصية مثل القفازات وملابس العمل والأقنعة والكمادات وأحزمة الأمان والأحذية المطاطية والنظارات الواقية الشريط الأمني والأرضية الزلقة ويجري التنظيف وعلامات التحذير مثل إشارات الخروج عن النظام (العطل)، الملصقات الكيميائية، السلّة (لوضع مواد القطع).</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): يشرح طرق تقليل المخاطر البيئية.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 إعداد قائمة بطرق التوفير والادخار. 2.2 إعداد قائمة النفايات الخطيرة والضارة في المساحة التي يكون مسؤول عنها. 2.3 يوضح طرق جمع وتخزين النفايات العضوية والمعاد تدويرها والخطيرة والطبية والضارة أيضا. 2.4 يوضح الآثار البيئية للتطبيقات الجارية والعواقب الضارة المحتملة.</p> <p>السياق 2: المواد المستخدمة: أكياس القمامة الملونة، سلال المهملات الملونة.</p> <p>النتيجة التعليمية الثالثة (3): يوضح إجراءات التحضير قبل العمل.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1 يوضح قواعد النظافة الشخصية والتعقيم والعناية. 3.2 يوضح القواعد المتعلقة باستخدام ملابس العمل وملحقاته. 3.3 يوضح برنامج العمل ما يجب القيام به بشأن مفاتيح المستودع أو المكتب. يوضح أساليب تبادل المعلومات داخل القسم (3.4).</p> <p>السياق 3: المواد المستخدمة: استمارة أو دفتر تسليم المفتاح، مفتاح المستودع/ المكتب، برنامج العمل ودفتر الاتصال.</p>		

8	القياس والتقييم
8 a) الامتحان النظري	
<p>امتحان الاختيار من متعدد (T1): يجري الامتحان النظري لوحة الكفاءة (A1) وفق قائمة تحقق "المعلومات" الواردة في ملحق (-) A1 (2) يجب إخضاع المرشحين في الاختبار النظري إلى امتحان للاختيار من متعدد من اربع عشر(14) سؤالاً على الأقل وتقديم اربع خيارات للإجابة كل منها يستحق درجات متساوية. لا يتم حسم أي درجة للأسئلة التي تُركت فارغة أو تمت الإجابة عليها بشكل غير صحيح في اختبار الاختيار من متعدد. تخصص للممتحنين أثناء الامتحان مدة دقيقة ونصف إلى دقيقتين للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 60% على الأقل من الأسئلة بشكل صحيح في الامتحان الكتابي ناجحاً. يجب أن تقيس أسئلة الاختبار جميع البيانات المعرفية (الملحق 2-A1) التي يقصد قياسها عن طريق الاختبار النظري في هذه الوحدة.</p> <p>الامتحان النظري (T2): يجب في إطار هذا الاختبار للوحدة A1 إجراء اختبار شفوي يتضمن اربع عشر (14) على الأقل بإجابات منظمة مسبقاً وفقاً لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق 2-A1، ويجب أن يحصل المرشح على ستون درجة على الأقل من مجموع الدرجات الكلي وهو مائة درجة. يجب منح المرشحين مدة 3-4 دقائق لكل سؤال خلال الامتحان. يجب أن تقيس أسئلة الاختبار جميع البيانات المعرفية (الملحق 2-A1) التي يقصد قياسها عن طريق الاختبار النظري في هذه الوحدة.</p>	
8 b) الامتحان المعتمد على الأداء	
-	
8c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم	
<p>يتم إجراء الامتحان النظري بإحدى طرق الاختبار T1 أو T2. مدة صلاحية وحدة الكفاءة سنتان من تاريخ إنجاز الوحدة.</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 الأولى: 82/2012-2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23 التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27

ملحقات وحدة الكفاءة

ملحق A1 -1: معلومات حول التدريب المقترح لإنجاح وحدة الكفاءة

من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي يحتوي على المواضيع الواردة أدناه.

محتوى التدريب:

1. قانون وشروط العمل الأساسية
2. لوائح سلامة وأمن العمل
 - 2.1 تعليمات سلامة وأمن العمل
 - 2.2 معدات الحماية الشخصية
 - 2.3 سلوكيات حالات الطوارئ
 - 2.4 تعليمات استخدام الآلة
 - 2.5 مخاطر التعامل مع الأجهزة الكهربائية
3. طرق حماية البيئة
 - 3.1 المكاسب البيئية وحمايتها
 - 3.2 البيئة، التوازن البيئي
 - 3.3 تنظيم النفايات
 - 3.4 تلوث المياه والتربة والهواء والضجيج
 - 3.5 الاستخدام المثمر للمصادر الطبيعية
 - 3.6 المخاطر التي تشكلها أنشطة العمل بالنسبة للبيئة

4. قواعد النظافة العامة

- 4.1 النظافة والعناية الشخصية
4.2 العناية بالفم واليدين، والأظافر والشعر وغيره.
4.3 استعمال ثياب العمل

5. تنظيم العمل

- 5.1 إجراءات التحضير قبل العمل
5.2 إنجاز الخطة والبرنامج
5.3 الالتزام بتعليمات العمل

6. الأجهزة والمعدات المرتبطة بالعمل، المكنات ومواد التنظيف

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

(a) المعلومات (BG)

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	اداة التقييم
BG.1	يشرح المخاطر والتدابير التي يتعين اتخاذها من حيث الصحة والسلامة المهنية.	A.1.1 A.1.2 A.1.3	1.1	T1/T2
BG.2	يعد قوائم لوازم ومعدات الحماية الشخصية.	A.2.1 A.2.2	1.2	T1/T2
BG.3	يعد قوائم بإشارات التحذير.	A.2.1 A.2.2	1.3	T1/T2
BG.4	يوضح العوامل التي تلقي بصحة وسلامة وأمن العمل في التهلكة.	A.1.4 A.2.4 D.6.1	1.4	T1/T2
BG.5	يوضح ما يجب القيام به في حالات الكوارث الطبيعية والحرائق.	A.1.5	1.5	T1/T2
BG.6	يوضح مهامه في حالات الطوارئ.	A.1.5	1.6	T1/T2
BG.7	يوضح طرق ترشيد استهلاك الطاقة التي يجب مراعاتها أثناء التشغيل.	B.1.1 B.1.2 B.2.2	2.1	T1/T2
BG.8	إعداد قائمة النفايات الخطيرة والضارة في المساحة التي يكون مسؤول عنها.	B.2.3	2.2	T1/T2
BG.9	يوضح أساليب الجمع والتخزين والنفايات العضوية والمعاد تدويرها والخطيرة والطبية والضارة أيضا.	B.2.3	2.3	T1/T2
BG.10	يوضح الإجراءات الضرورية الواجب اتخاذها للوقاية من النتائج الضارة لاستخدام المواد الكيميائية على البيئة.	B.2.4	2.4	T1/T2
BG.11	يوضح قواعد النظافة الشخصية والتعقيم والعناية.	C.1.1	3.1	T1/T2
BG.12	يوضح القواعد المتعلقة باستخدام ملابس العمل وملحقاته.	C.1.2 C.1.3 C.1.4	3.2	T1/T2
BG.13	يوضح استلام برنامج العمل ومفاتيح المستودع أو المكتب.	C.2.1 C.2.2 D.1.2	3.3	T1/T2
BG.14	يوضح طرق تبادل المعلومات داخل القسم.	C.2.3	3.4	T1/T2

(b) المهارات والقدرات (BG)

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

12UY0099-2 / A2 وحدة كفاءة مهنة تنظيف وترتيب المساحة العامة

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيف وترتيب المساحة العامة
2	رمز المرجعية	12UY0099-2/A2
3	المستوى	2
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم: 02 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02: 47/2016-2016/07/27 التحديث ذو الرقم 01: 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
موظف النظافة في المساحة العامة (المستوى 2) المعيار المهني الوطني - 09UMS0021-2		
7	النتائج التعليمية	
<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): يقوم بالإجراءات ما قبل النظافة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يقوم بإعداد المواد والمعدات والأدوات المستخدمة في النظافة. 1.2 يحضر عربة التنظيف أو عربة الممسحة أو الآلة الكهربائية إلى المكان أو المساحة العامة التي سيعمل فيها. 1.3 يقوم بإعادة المعدات المتعرضة للضرر والتلف إلى جانب الأشياء الثمينة الخاصة بالضيف إلى مشرفه دون تأخير. 1.4 يوضح ما يجب القيام به عند العثور على أي آفة حشرية. 1.5 يوضح ما يجب القيام به في حال حدوث أي عطل.</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): مسح الوحدات التي تشكل المجالات العامة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 يوضح كيفية تنظيف وترتيب الوحدات في الأماكن والمساحات العامة. 2.2 ينظف الأرضية في المساحة العامة. 2.3 تقوم بجمع النفايات عن طريق فرزها حسب النوع. 2.4 يضع لوحة التحذير من الأرضية الزلقة في المساحة التي سيجري مسحها أو غسلها. 2.5 ينظف المراض بالأدوات والأساليب المناسبة. 2.6 ينظف حوض المغسلة وملحقاتها بالأدوات والأساليب المناسبة. 2.7 يقوم بتنظيف الملحقات داخل الحمامات العامة. 2.8 يكمل النقص الحاصل في ورق التواليت والمناشف الورقية وغطاء مقعد المراض والصابون وغيره. 2.9 ينظف أرضية المراض بالأدوات والأساليب المناسبة لنوعيتها.</p> <p>السياق 2:</p> <p>المواد المستخدمة: عربة التنظيف، دلو، عربة الممسحة ومعدات، معدات تنظيف النوافذ، مكنسة، مجرفة، أقمشة مسح ملونة، إسفنج ملون، فرشاة تنظيف، كيس قمامة، مكنسة كهربائية، آلة غسيل أو تلميع، مواد تنظيف (تنظيف عام، مراض، حوض مغسلة، حوض استحمام، منظف الأرضيات، منظف الزجاج، مواد إزالة الترسبات والكلس (مواد التعقيم، ورق التواليت، المناشف الورقية، غطاء مقعد المراض، الصابون وغيره.</p> <p>النتيجة التعليمية الثالثة (3): يقوم بأعمال إزالة الغبار ومسح البقع والتعقيم.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1 يزيل البقع عن الأشياء الموجودة في المكان. 3.2 يعقم المعدات التي تلمسها الأيدي. 3.3 يلتزم بقواعد الصحة والسلامة المهنية أثناء نفض الغبار عن الأدوات الكهربائية.</p>		

3.4 يقوم بأعمال إزالة البقع.

السياق 3:

المواد المستخدمة: دلو، مناشف مسح ملونة، مواد مطهرة.

8 القياس والتقييم

(A8) الامتحان النظري

امتحان الاختيار من متعدد (T1): يجري الامتحان النظري لوحة الكفاءة (A2) وفق قائمة تحقق "المعلومات" الواردة في ملحق (-A2) 2). يجب إخضاع المرشحين في الاختبار النظري إلى امتحان كتابي "الاختيار من متعدد" متكون من خمس أسئلة على الأقل وتقديم أربع خيارات للإجابة كل منها يستحق درجات متساوية. لا يتم حسم أي درجة للأسئلة التي تُركت فارغة أو تمت الإجابة عليها بشكل غير صحيح في اختبار الاختيار من متعدد. تخصص للممتحنين أثناء الامتحان مدة دقيقة ونصف إلى دقيقتين للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 60% على الأقل من الأسئلة بشكل صحيح في الامتحان الكتابي ناجحاً. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل المعلومات والبيانات (الملحق 2-A2) المراد قياسها في هذه الوحدة.

امتحان شفوي (T2): يجب في إطار هذا الاختبار للوحدة A2 إجراء اختبار شفوي يتضمن خمس أسئلة على الأقل بإجابات منظمة مسبقاً وفقاً لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق 2-A2، ويجب أن يحصل المرشح على 60 درجة على الأقل من مجموع الدرجات الكلي وهو مائة درجة. يجب منح المرشحين مدة 3-4 دقائق لكل سؤال خلال الامتحان. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل المعلومات والبيانات (الملحق 2-A2) المراد قياسها في هذه الوحدة.

(b 8) الامتحان المعتمد على الأداء

(P1) يتم إجراء الاختبار القائم على الأداء للوحدة A2 وفقاً لقائمة تحقق "المهارات والكفاءات" في الملحق 2-A2. تحدد قائمة تدقيق المهارات والكفاءات الخطوات الحاسمة التي يجب على المرشح إنجازها. لكي ينجح العضو المرشح في امتحان الأداء يجب أن يبدي نجاح بنسبة 70% من الاختبار الكلي كحد أدنى بشرط أن يؤدي بنجاح جميع الخطوات الحاسمة. يجب أن تتوافق مدة الاختبار القائم على الأداء مع الوقت في ظروف الممارسة الفعلية للعمل. يجري الاختبار القائم على الأداء في بيئة عمل حقيقية أو واقعية. يجب قياس جميع أشكال التعبير عن المهارات والكفاءات (الملحق 2-A2) باختبار قائم على الأداء.

(8c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم

يتم إجراء الامتحان النظري بإحدى طرق الاختبار T1 أو T2.

مدة صلاحية الامتحانات المتوقعة للوحدة هي سنة واحدة من تاريخ النجاح في الامتحان. لا تتجاوز الفوارق الزمنية بين الامتحانات التي يتم اجتيازها للحصول على الوحدة سنة واحدة.

مدة صلاحية وحدات الكفاءة هي سنتان اثنتان اعتباراً من تاريخ النجاح في الوحدة.

يجري إنهاء ووقف الامتحان إذا تصرف المرشح بشكل يعرض سلامته وسلامة الآخرين للخطر.

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 الأولى: 82/2012-2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23 التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27

ملحقات وحدة الكفاءة

ملحق A2-1 : معلومات حول التدريب المقترح للظفر بوحدة الكفاءة

من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي يحتوي على المواضيع الواردة أدناه.

محتوى التدريب:

1. التنظيف المناسب وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية
2. الأدوات والمعدات المتعلقة بالمهنة ومواد التنظيف واستخدامها
3. آلات التنظيف الكهربائية واستخدامها
4. تنظيف وترتيب المساحة العامة
 - 4.1 مسح الغبار
 - 4.2 مسح الأرضية
 - 4.3 تنظيف المراوح العام
 - 4.4 تنظيف الزجاج
 - 4.5 جمع النفايات
 - 4.6 الكنس
 5. إزالة البقع

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

(a) المعلومات (BG)

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	التقييم الوسيلة
BG.1	يوضح ما يجب فعله للتعامل مع المعدات التي تتعرض للفقدان والتلف.	D.1.3	1.3	T1/T2
BG.2	يوضح ما يجب القيام به عند العثور على أي آفة حشرية.	D.5.1 3.3.3	1.4	T1/T2
BG.3	يوضح ما يجب فعله عند حصول أي عطل وفيما بعد إزالة العطل (إبلاغ المسؤولين، التدقيق من أجل النظافة وهكذا).	D.3.5	1.5	T1/T2
BG.4	يوضح كيف/ ووفقاً لأي شيء سيتم تنظيف وترتيب وحدات المساحات العامة (وفق تعليمات المشرف، كثرة الاستخدام من قبل الضيوف، ساعات فتح وإغلاق المساحات والأماكن وهكذا).	D.2.3	2.1	T1/T2
BG.5	يوضح الاعمال المتعلقة بإزالة البقع عن السطح.	D.4.1 D.4.2 D.4.3 D.4.4	3.4	T1/T2

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	تجهيز عربية التنظيف العام بالمواد والأدوات والمعدات المناسبة لأعمال التنظيف في جدول العمل.	C.3.1 C.3.3 C.3.2	1.1	P1

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.2	يقوم بإعداد الدلاء ومستلزمات الممسحة في عربة التنظيف وفقاً للأهداف المرجوة من استعمالها.	C.3.1	1.1	P1
BY.3	يضع عربة التنظيف أو عربة الممسحة أو الآلة الكهربائية لاستخدامها بالقرب من المنطقة أو المساحة التي سيعمل فيها وبطريقة لا تعيق حركة الممرات.	D.1.1	1.2	P1
BY.4	إبلاغ الوحدة المعنية (المشرف أو المكتب أو الاستقبال) بالأشياء الثمينة المنسية الخاصة بالضيف دون تأخير.	D.1.3	1.3	P1
BY.5	ينظف أرضية المساحة العامة بالطريقة، أو الماكينة أو الأداة المناسبة لنوعيتها.	D.5.3	2.2	P1
BY.6	يقوم بفصل النفايات في المساحات التي ينظفها حسب أنواعها ويجمعها في أكياس قمامة بألوان محددة.	B.2.3	2.3	P1
*BY.7	يضع لوحة التحذير من الأرضية الزلقة بشكل يتيح رؤية الضيوف في المساحة التي سيجري مسحها أو غسلها.	D.2.1	2.4	P1
*BY.8	يرتدي قفازاته قبل البدء في تنظيف المراحيض في المساحة العامة.	D.2.1	2.5	P1
*BY.9	ينظف باستعمال أدوات مناسبة عن طريق تشغيل الخزان ويصب المطهر على الجدار الداخلي لوعاء المراحيض.	D.2.1	2.5	P1
BY.10	يقوم بتنظيف المراحيض بدءاً من أنظف جزء (مثل الخزان، الجزء العلوي من مقعد المراحيض) ثم الجزء السفلي والأقسام الخارجية وذلك باستخدام الأدوات المناسبة المخصصة لهذه المنطقة.	D.2.1	2.5	P1
BY.11	يقوم بتنظيف حوض المغسلة بدءاً من أنظف جزء (مثل الصنبور وحواف المغسلة) ثم الجزء الداخلي باستخدام الأدوات والمعدات المناسبة المخصصة لهذه المنطقة.	D.2.1	2.6	P1
BY.12	ينظف مرآة المغسلة بمنظف زجاج وقطعة قماش أو بجهاز تنظيف الزجاج (قطيفة قماشية - مساحة الزجاج).	D.2.1	2.6	P1
BY.13	يقوم بفحص وتنظيف المراحيض العامة وما فيها من معدات مثل آلة تجفيف الشعر وغيره.	D.2.1	2.7	P1
BY.14	يكمل النقص الحاصل في ورق التواليت والمناشف الورقية وغطاء مقعد المراحيض والصابون وغيره	D.2.1	2.8	P1
BY.15	ينظف أرضية المراحيض بالأدوات والأساليب المناسبة لنوعيتها.	D.5.1	2.9	P1
BY.16	يزيل الغبار عن الأشياء الموجودة في المكان بالترتيب بطريقة مناسبة لنوع السطح دون تغيير أماكن هذه الأشياء.	D.3.1 D.3.2 D.3.9	3.1	P1
BY.17	يقوم بإزالة الغبار عن الأشياء بقطعة قماش خاصة نظيفة ذات ألوان ومميزات مختلفة حسب نوع الأسطح.	D.3.1 D.3.8	3.1	P1
BY.18	يقوم بتعقيم الأدوات التي تلمسها الأيدي (جهاز التحكم، الهاتف، مقبض الباب وغيره).	D.3.6	3.2	P1
*BY.19	يلتزم بقواعد الصحة والسلامة المهنية خلال مسح الغبار عن الآلات الكهربائية والمآخذ.	D.3.4	3.3	P1

أداة التقييم	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مُصطلحي المهارات والقدرات	رقم
P1	3.4	D.4.2 D.4.1 D.4.3 D.4.4 D.5.2	إذا كانت البقعة جديدة يأخذ فائض البقعة عن طريق الشفط بقطعة قماش مبللة نظيفة.	BY.20

(*) الخطوات الحاسمة التي يجب النجاح فيها خلال اختبار الأداء.

12UY0099-2 / A3 وحدة كفاءة التنظيف الدوري

1	اسم وحدة الكفاءة	التنظيف الدوري
2	رمز المرجعية	12UY0099-2/A3
3	المستوى	2
4	قيمة الائتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم: 02 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02: 47/2016-2016/07/27 التحديث ذو الرقم 01: 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
موظف النظافة في المساحة العامة (المستوى 2) المعيار المهني الوطني - 09UMS0021-2		
7	النتائج التعليمية	
<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): يقوم بتنظيف السجاد والأثاث المنزلي المكسو بالقماش</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يأخذ الغبار عن المفروشات والأثاث المنزلي المكسو بالقماش باستخدام المكنسة الكهربائية. 1.2 ينظف السجاد والمفروشات المغطاة بالقماش باستخدام طريقة ومادة التنظيف المناسبة.</p> <p>السياق 1: المواد المستخدمة: مكنسة كهربائية مكنة غسيل مبللة للسجاد والأرائك وغسالة بنظام الغسيل الجاف للسجاد بنظام جاف وماكينة تلميع ومولد رغوة جافة.</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): يقوم بتنظيف الجدران، ووحدات الإنارة، وأشياء الديكور والزينة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 يوضح كيفية القيام بتنظيف السقف، والجدران، وأشياء الديكور، والزينة. 2.2 يوضح كيفية القيام بتنظيف الجدران ووحدات الإضاءة وفقاً لقواعد الصحة والسلامة المهنية. 2.3 يوضح كيفية القيام بحماية الأشياء الموجودة تحت وحدات إضاءة السقف أثناء التنظيف. 2.4 يقوم بتنظيف أشياء الديكور والزينة.</p> <p>السياق 2: المواد المستخدمة: مكنسة كهربائية وأقمشة تنظيف وفرشاة لإزالة الغبار ومواد التنظيف ومواد التلميع وغطاء حماية السطح وسلم.</p> <p>النتيجة التعليمية الثالثة (3): ينظف الزجاج والإطارات في الأماكن والمساحات العامة.</p> <p>3.1 يوضح كيفية إزالة المواد الغريبة من الأسطح الزجاجية. 3.2 ينظف أسطح الزجاج في المكان بالأدوات والأساليب المناسبة. 3.3 يوضح كيفية القيام بتنظيف الزجاج والإطارات وفقاً لقواعد الصحة والسلامة المهنية. 3.4 بعد الانتهاء من تنظيف الزجاج والإطارات يقوم بتنظيف المياه المنسكبة على الأرضية.</p> <p>السياق 3: المواد المستخدمة: أدوات تنظيف الزجاج (قماش مسح الزجاج، قطيفة قماشية للزجاج، ماسحة الزجاج، شفرة وأدوات زجاجية، دلو، حزام أمان وغيره)، سلم، مواد تنظيف الأسطح الزجاجية.</p>		

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

مقاييس النجاح:

- 4.1 يوضح سبب تعقيم رؤوس دش الاستحمام ومصافي الصنابير.
- 4.2 يوضح سبب وطريقة تسرب المياه في الحنفيات والدوشات في الأماكن غير المستخدمة.

النتيجة التعليمية الخامسة (5): يقوم بتلميع الأسطح يدويا أو بالماكينة.

مقاييس النجاح:

- 5.1 يقوم بعمل التلميع مع مراعاة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
- 5.2 يقوم بمسح وإزالة الغبار والقمامة وما شابه من الأوساخ عن الأرضيات باستعمال المكنسة الكهربائية والفرشاة أو الممسحة.
- 5.3 يوضح مراحل إزالة الاهترئات في الأسطح اللامعة.
- 5.4 يستعمل مواد ومعدات التلميع المناسبة لنوعية الأرضيات.
- 5.5 يقوم بعملية التلميع عن طريق تقسيم الأرضية إلى أقسام وتلميعها بالترتيب.

السياق 5:

المواد المستخدمة: مكنسة كهربائية، فرشاة، مجرود، ممسحة، مادة تلميع، آلة تلميع، سلك تلميع.

8 القياس والتقييم

8 a) الامتحان النظري

(T1) امتحان اختيار من متعدد: يجري الامتحان النظري لوحدة الكفاءة (A3) وفق قائمة تدقيق "المعلومات" الواردة في ملحق (-A3) (2). يجب إخضاع المرشحين في الاختبار النظري إلى امتحان كتابي "الاختيار من متعدد" متكون من ثمان (8) أسئلة على الأقل وتقديم اربع خيارات للإجابة كل منها يستحق درجات متساوية. لا يتم حسم أي درجة للأسئلة التي تُركت فارغة أو تمت الإجابة عليها بشكل غير صحيح في اختبار الاختيار من متعدد. تخصص للممتحنين أثناء الامتحان مدة دقيقة ونصف إلى دقيقتين للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 60% على الأقل من الأسئلة بشكل صحيح في الامتحان الكتابي ناجحاً. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل عبارات المعلومات (الملحق 2-A3) المراد قياسها في هذه الوحدة.

امتحان شفوي (T2): يجب في إطار هذا الاختبار للوحدة A3 إجراء اختبار شفوي يتضمن ثمان (8) أسئلة على الأقل بإجابات منظمة مسبقاً وفقاً لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق 2-A3، ويجب أن يحصل المرشح على 60 درجة على الأقل من مجموع الدرجات الكلي وهو مائة درجة. يجب منح المرشحين مدة 3-4 دقائق لكل سؤال خلال الامتحان. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل عبارات المعلومات (الملحق 2-A3) المراد قياسها في هذه الوحدة.

8 b) الامتحان المعتمد على الأداء

(P1) يجري الاختبار القائم على الأداء للوحدة A3 وفقاً لقائمة تدقيق "المهارات والكفاءات" في الملحق 2-A3. تحدد قائمة تدقيق المهارات والكفاءات الخطوات الحاسمة التي يجب على المرشح إنجازها. لكي ينجح العضو المرشح في امتحان الأداء يجب أن يبدي نجاح بنسبة 70% من الاختبار الكلي كحد أدنى بشرط أن يؤدي بنجاح جميع الخطوات الحاسمة. يجب أن تتوافق مدة الاختبار القائم على الأداء مع الوقت في ظروف الممارسة الفعلية للعمل. يجري الاختبار القائم على الأداء في بيئة عمل حقيقية أو واقعية. يجب قياس جميع عبارات المهارات والكفاءات (الملحق 2-A3) باختبار قائم على الأداء.

8 c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم

يتم إجراء الامتحان النظري بإحدى طرق الاختبار T1 أو T2.
مدة صلاحية الامتحانات المتوقعة للوحدة هي سنة واحدة من تاريخ النجاح في الامتحان. لا تتجاوز الفوارق الزمنية بين الامتحانات التي يتم اجتيازها للحصول على الوحدة سنة واحدة.
مدة صلاحية وحدات الكفاءة هي سنتان اثنتان اعتباراً من تاريخ النجاح في الوحدة.
يجري إنهاء ووقف الامتحان إذا تصرف المرشح بشكل يعرض سلامته وسلامة الآخرين للخطر.

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	الموافقة الأولى: 82/2012-2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23 التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27

ملحقات وحدة الكفاءة

ملحق A3-1-: المعلومات المتعلقة بالتدريب الموصى به لإنجاح وحدة الكفاءة

من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي يحتوي على المواضيع الواردة أدناه:

محتوى التدريب:

1. إجراءات النظافة الدورية
 - 1.1 المواد والمعدات المستخدمة
 - 1.2 طرق التنظيف
 - 1.3 قواعد الصحة والسلامة المهنية
 - 1.4 تنظيف السجاد
 - 1.5 تنظيف المفروشات والأثاث المكسو بالقماش
 - 1.6 تنظيف الجدران والأسقف ووحدات الإنارة وأشياء الديكور والزينة
 - 1.7 تنظيف الزجاج والإطار
2. طرق الوقاية من بكتيريا الليجيونيلا
 - 2.1 المواد والمعدات المستخدمة
 - 2.2 الطرق المستخدمة
3. تلميع الأسطح
 - 3.1 المواد والمعدات المستخدمة
 - 3.2 قواعد الصحة والسلامة المهنية
 - 3.3 التلميع بالماكينات
 - 3.4 التلميع باليد

ملحق A3-2: قائمة التدقيق المستخدمة في القياس والتقييم لوحة الكفاءة

(a) المعلومات (BG)

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعنى	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	التقييم الوسيلة
BG.1	يوضح كيفية تنظيف أسطح الأسقف والجدران وأشياء الديكور والزينة (ورق الجدران، طلاء الزيت وغيره) بالطرق والأساليب المناسبة.	E.2.1 E.2.2	2.1	T1/T2
BG.2	يوضح كيفية القيام بتنظيف الجدران ووحدات الإضاءة وفقا لقواعد الصحة والسلامة المهنية.	E.2.3	2.2	T1/T2

T1/T2	2.3	E.2.3	يوضح كيفية القيام بحماية الأشياء الموجودة تحت وحدات إضاءة السقف أثناء التنظيف.	BG.3
T1/T2	3.1	E.4.3	يوضح كيفية إزالة المواد الغريبة المستخدمة كشعرات وعلامات بالية تساعد في ملاحظة النوافذ قبل التنظيف.	BG.4
T1/T2	3.3	E.4.1/E.4.2	يوضح كيفية تنظيف الزجاج والإطارات وفقاً لقواعد الصحة والسلامة المهنية.	BG.5
T1/T2	4.1	E.3.1	يوضح سبب تعقيم رؤوس دش الاستحمام ومصافي الصنابير.	BG.6
T1/T2	4.2	E.3.2	يوضح سبب وطريقة تسرب المياه في الحنفيات والدوشات في الأماكن غير المستخدمة منذ مدة طويلة.	BG.7
T1/T2	5.3	E.5.3 E.5.4	يوضح مراحل إزالة الاهتراءات في الأسطح اللامعة	BG.8

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	يأخذ الغبار عن المفروشات والأثاث المنزلي المكسو بالقماش باستخدام المكنسة الكهربائية.	E.1.2	1.1	P1
BY.2	ينظف السجاد والأثاث والمفروشات المغطاة بالقماش باستخدام طريقة ومادة التنظيف المناسبة.	E.1.4 E.1.5 E.1.6	1.2	P1
BY.3	يقوم بتنظيف أشياء الديكور والزينة.	D.3.7	2.4	P1
*BY.4	يقوم بالتنظيف من الأعلى نحو الأسفل باستعمال المواد والمعدات المناسبة للزجاج مع البدء بتنظيف الإطارات الأكثر تلوّثاً مع البدء بتنظيف الأطراف الداخلية باتجاه الأطراف الخارجية.	E.4.1	3.2	P1
BY.5	بعد الانتهاء من تنظيف الزجاج والإطارات (البراويز) يقوم بتنظيف المياه المنسكبة على الأرضية.	E.4	3.4	P1
*BY.6	يقوم بعملية التلميع وفقاً لقواعد الصحة والسلامة المهنية (إغلاق منطقة التطبيق وجعلها خارج الاستخدام وهكذا).	E.5.5	5.1	P1
BY.7	يقوم بمسح وإزالة الغبار والقمامة وما شابه من الأوساخ عن الأرضيات باستعمال المكنسة الكهربائية أو الفرشاة أو الممسحة.	E.5.2	5.2	P1
BY.8	يستخدم مادة تلميع (لمع صلب، ناعم إلخ) وأداة (آلة تلميع، ممسحة إلخ) مناسبة لنوع الأرضية.	E.5.5 E.5.6 E.5.7	5.4	P1
BY.9	يقوم بعملية التلميع عن طريق تقسيم الأرضية إلى أقسام وتلميعها بالترتيب.	E.5.5	5.5	P1

(* الختوات الحاسمة التي يجب النجاح فيها خلال اختبار الأداء.

12UY0099-2/A4 وحدة كفاءة أعمال نهاية اليوم (نهاية الدوام/ الوردية)

1	اسم وحدة الكفاءة	أعمال نهاية اليوم (نهاية الدوام/ الوردية)
2	رمز المرجعية	12UY0099-2/A3
3	المستوى	2
4	قيمة الانتماء	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم: 02 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02: 47/2016-2016/07/27 التحديث ذو الرقم 01: 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
موظف النظافة في المساحة العامة (المستوى 2) المعيار المهني الوطني - 2-09UMS0021		
7	النتائج التعليمية	
<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): يقوم بأعمال التنظيف في نهاية الدوام اليومي (نظام الورديات)</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يقوم بتنظيف المعدات والأدوات التي استخدمها. 1.2 يضع أقمشة المسح ومساحة البلاط المتسخة في أكياس منفصلة لنقلها إلى المغسلة. 1.3 يقوم بفرز القمامة والنفايات المتراكمة وفق قوانين حماية البيئة وتجهيزها وتركها في منطقة القمامة المحددة بما يناسب قواعد وتعليمات مكان العمل.</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح كيفية التواصل فيما بين الورديات.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 يوضح كيفية نقله للملاحظات حول الأعمال التي أنجزها وتلك المستمرة في نوبته. 2.2 يوضح كيفية نقل طلبات وشكاوى الضيوف إلى الوحدات ذات العلاقة.</p> <p>السياق 2: المعدات والمواد المستخدمة: دفتر الاتصال فيما بين الورديات.</p> <p>النتيجة التعليمية الثالثة (3): يقوم بإجراءات تسليم الوردية في نهاية دوام العمل.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1 يسلم المفاتيح التي في عهده. 3.2 يوضح كيف يجب تسليم أدوات الاتصال (كاللاسلكي والهاتف إلخ) في نهاية العمل. 3.3 يوضح كيفية تسليم ملابس العمل في نهاية الوردية.</p> <p>السياق 3: المعدات والمواد المستخدمة: مفتاح المكتب او المستودع وسيلة الاتصال (لاسلكي، هاتف وهكذا)، ملابس العمل.</p> <p>النتيجة التعليمية الرابعة (4): يقوم بالإدراعات المتعلقة بالأشياء المنسية والهدايا المقدمة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>4.1 يسلم الأشياء التي نسيها الضيف إلى رئيسه في العمل. 4.2 يتسلم الهدايا التي يقدمها الضيف بعد أخذ إقرار خطي من الضيف بهذا الخصوص.</p>		

السياق 4: المعدات والمواد المستخدمة: كتاب خطي بالأشياء التي تم العثور عليها، كتاب خطي بالهدية المقدمة.	
8	القياس والتقييم
8 a) الامتحان النظري	
<p>(T1) امتحان اختيار من متعدد: يجري الامتحان النظري لوحة الكفاءة (A4) وفق قائمة تدقيق "المعلومات" الواردة في ملحق (A4-2). يجب إخضاع المرشحين في الاختبار النظري إلى امتحان كتابي "الاختيار من متعدد" متكون من أربع (4) أسئلة على الأقل وتقديم أربع خيارات للإجابة كل منها يستحق درجات متساوية. لا يتم حسم أي درجة للأسئلة التي تُركت فارغة أو تمت الإجابة عليها بشكل غير صحيح في اختبار الاختيار من متعدد. تخصص للممتحنين أثناء الامتحان مدة دقيقة ونصف إلى دقيقتين للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 60% على الأقل من الأسئلة بشكل صحيح في الامتحان الكتابي ناجحاً. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل عبارات المعلومات (الملحق A4-2) المراد قياسها في هذه الوحدة.</p> <p>امتحان شفوي (T2): يجب في إطار هذا الاختبار للوحدة A4 إجراء اختبار شفوي يتضمن أربع (4) أسئلة على الأقل بإجابات منظمة مسبقاً وفقاً لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق A4-2، ويجب أن يحصل المرشح على ستون (60) درجة على الأقل من مجموع الدرجات الكلي وهو مائة درجة. يجب منح المرشحين مدة 3-4 دقائق لكل سؤال خلال الامتحان. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل عبارات المعلومات (الملحق A4-2) المراد قياسها في هذه الوحدة.</p>	
8 b) الامتحان المعتمد على الأداء	
<p>(P1) يجري الاختبار القائم على الأداء للوحدة A4 وفقاً لقائمة تدقيق "المهارات والكفاءات" في الملحق A4-2. تحدد قائمة تدقيق المهارات والكفاءات الخطوات الحاسمة التي يجب على المرشح إنجازها. لكي ينجح العضو المرشح في امتحان الأداء يجب أن يبدي نجاح بنسبة 70% من الاختبار الكلي كحد أدنى بشرط أن يؤدي بنجاح جميع الخطوات الحاسمة. يجب أن تتوافق مدة الاختبار القائم على الأداء مع الوقت في ظروف الممارسة الفعلية للعمل. يجري الاختبار القائم على الأداء في بيئة عمل حقيقية أو واقعية. يجب اختبار جميع عبارات المهارات والكفاءات (الملحق A4-2) باختبار قائم على الأداء.</p>	
8 c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم	
<p>يتم إجراء الامتحان النظري بإحدى طرق الاختبار T1 أو T2.</p> <p>مدة صلاحية الامتحانات المتوقعة للوحدة هي سنة واحدة من تاريخ النجاح في الامتحان. لا تتجاوز الفوارق الزمنية بين الامتحانات التي يتم اجتيازها للحصول على الوحدة سنة واحدة.</p> <p>مدة صلاحية وحدات الكفاءة هي سنتان اثنتان اعتباراً من تاريخ النجاح في الوحدة.</p> <p>يجري إنهاء ووقف الامتحان إذا تصرف المرشح بشكل يعرض سلامته وسلامة الآخرين للخطر.</p>	
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحة الكفاءة
10	الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
	الموافقة الأولى: 82/2012-2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23 التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27

ملحقات وحدة الكفاءة

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

من أجل نجاح هذه الوحدة نوصي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي يحتوي على المواضيع الواردة أدناه:

1. إجراءات منشأة العمل

- 1.1 استخدام دفتر الاتصال فيما بين الورديات
- 1.2 إجراءات حول الأشياء المفقودة والأشياء التي يتم العثور عليها والهدايا
- 1.3 إجراءات إخراج الأشياء
- 1.4 استخدام المفتاح
- 1.5 استعمال ثياب العمل

2. الرقابة والمتابعة والتدقيق الأساسي

3. ترتيب المكتب، تنظيف المعدات والآلات والماكينات والتخزين

ملحق A4-2: قائمة تدقيق تستخدم في قياس وتقييم وحدة الكفاءات/ المؤهلات

(a) المعلومات (BG)

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	أداة التقييم
BG.1	يوضح كيفية الإبلاغ عن الملاحظات حول العمل المنجز والمستمر في المناوبة (إبلاغ مشرف العمل، كتابة الملاحظات في دفتر الاتصالات بين الورديات وهكذا).	F.3.1	2.1	T1/T2
BG.2	يوضح كيفية نقل طلبات وشكاوى الضيوف إلى الوحدات ذات العلاقة.	D.6.2 F.3.2	2.2	T1/T2
BG.3	يوضح كيف يجب تسليم أدوات الاتصال (كاللاسلكي والهاتف إلخ) في نهاية العمل.	-	3.2	T1/T2
BG.4	يوضح كيف قام بتسليم ملابس العمل إلى الوحدة ذات الصلة (المغسلة وغيرها) في نهاية المناوبة وفقاً لقواعد منشأة العمل.	-	3.3	T1/T2

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	يقوم بتنظيف عربية ممسحة البلاط والآلات الكهربائية والأدوات والمعدات التي يستخدمها ويرتب عربية التنظيف.	F.1.1 F.1.2 F.1.3 F.1.4	1.1	P1
BY.2	يضع أقمشة المسح ومساحة البلاط المتسخة في أكياس منفصلة لنقلها إلى المغسلة.	F.1.5	1.2	P1
BY.3	يقوم بفرز القمامة والنفايات المتراكمة وفق قوانين حماية البيئة وتجهيزها وتركها في منطقة القمامة المحددة بما يناسب قواعد وتعليمات مكان العمل.	F.1.6	1.3	P1
BY.4	يسلم المفاتيح التي في عهده مع التوقيع.	3.4.11	3.1	P1
*BY.5	يسلم الأشياء التي ينساها الضيوف مع بياناتهم إلى مشرف العمل.	F.2.1 F.2.2	4.1	P1
BY.6	يستلم الهدايا التي يقدمها الضيف مع بيان خطي من الضيف بهذا الخصوص.	F.4.1	4.2	P1

(*) الخطوات الإلزامية الحاسمة للنجاح في الاختبار القائم على الأداء

3-0100UY12/B1 وحدة كفاءة اللغة الأجنبية

1	اسم وحدة الكفاءة	لغة أجنبية
2	رمز المرجعية	B1/12UY9900-2
3	المستوى	1
4	قيمة الائتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/11/07
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم: 02 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02: 47/2016-2016/07/27 التحديث ذو الرقم 01: 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	-
7	نتائج التعليم	<p><u>النتيجة التعليمية الأولى (1):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A1 من مهارات الاستماع بلغة أجنبية.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الثانية (2):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A1 من مهارات القراءة بلغة أجنبية.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الثالثة (3):</u> أن يكون للشخص مهارات المحادثة باللغة الأجنبية على مستوى A1.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الرابعة (4):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A1 من مهارات التعبير الشفهي بلغة أجنبية.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الخامسة (5):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A1 من مهارات التعبير الكتابي بلغة أجنبية.</p> <p>إن مستويات مهارات الاستماع والقراءة والحوار المتبادل والتعبير الشفوي والتعبير الكتابي المذكورة في مخرجات التعلم 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 وفقا لمستوى النتائج التعليمية الخمس في إتقان اللغة الأجنبية.</p> <p>يمكن أيضا كبديل، إثبات وحدة الكفاءة B1 بمستند تم الحصول عليه خلال العاميين الماضيين من مؤسسة أخرى مرخصة من قبل مؤسسة الكفاءة المهنية في اللغة الأجنبية ذات الصلة أو بمستندات وشهادات معترف بها.</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 الأولى: 82/2012-2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23 التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27

ملحقات وحدة الكفاءة

ملحق B1-1: المعلومات الخاصة عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة.

ملحق A4-2: قائمة التدقيق المستخدمة في قياس وتقييم وحدة الكفاءة.

ملحقات الكفاءة

ملحق 1 : وحدات الكفاءة

- 12UY0099-2 / A1 الصحة والسلامة المهنية وطرق حماية البيئة وتنظيم العمل
12UY0099-2 / A2 تنظيف وترتيب المساحة العامة
12UY0099-2/A3 النظافة الدورية
12UY0099-2/A4 إجراءات نهاية اليوم (نهاية العمل)
12UY0099-2/B1 اللغة الأجنبية

ملحق2: المصطلحات والرموز والاختصارات

حافضة اللغة الأوروبية: سجل للمهارات اللغوية والشهادات والدبلومات والخبرات المكتسبة بلغات مختلفة للأفراد تم إعداده في نطاق الإطار الأوروبي المرجعي الموحد للغات من قبل المجلس الأوروبي.

ISCO: معيار التصنيف المهني الدولي.

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

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

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

التلميع: عملية نثر مادة التلميع المناسبة لنوع السطح وتشكيل طبقة واقية.

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

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

استمارة إخراج الأشياء: استمارة يعدها المشرف لقبول الهدايا المقدمة للعامل من قبل الضيوف.

المكان/المساحة العامة: المساحات المشتركة لجميع زوار الفندق من النزلاء المقيمين وغير المقيمين.

النظافة: الاحتياطات والتدابير الواجب اتخاذها في الحماية من الأوساط التي قد تضر بالصحة.

خدمة الغرف: قسم خدمة الطوابق.

ISG: والصحة والسلامة المهنية.

تقرير حالة منشأة العمل: تقرير يوضح الأشغال وغرف النزلاء والمطاعم والصالات الموجودة في الفندق وما إلى ذلك.

معدات الحماية الشخصية (KKD): هي جميع الأدوات والأجهزة والمعدات والأدوات المصممة لحماية الموظف من واحد أو أكثر من المخاطر الناشئة عن العمل المنجز والتي تؤثر على صحته وسلامته وأمنه، حيث يتم ارتدائه أو تعليقه أو مسكه من قبل الموظف،

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

الليجيونيليا: بكتيريا يمكن أن تنمو في أنظمة التكييف والتبريد.

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

التعزيل: التنظيف بلمسات خفيفة دون أي حك أو فرك.

التفريغ/ الشفط: شفط الأتربة والفتات على الأسطح بالمكنسة الكهربائية.

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

ملحق 3: مسارات التقدم الأفقية والعمودية في المهنة

يمكن للأشخاص الحاصلين على شهادة الكفاءة المهنية "عامل مساحة عامة (المستوى 2)"، يمكنهم الحصول على شهادة كفاءة مهنية في الكفاءة الوطنية "عامل تنظيف الغرف (المستوى 2)" إذا حصلوا على نتائج ومخرجات التعلم الإضافية في وحدات الكفاءة ضمن نطاق مسارات التقدم الأفقية في المهنة، ويكونون ناجحين في الامتحانات.

إذا حصل الأشخاص الحاصلون على شهادة الكفاءة المهنية "عامل المساحة العامة (المستوى 2)" على النتائج التعليمية الإضافية في وحدات الكفاءة ضمن نطاق مسارات التقدم الرأسي في المهنة ونجحوا في الامتحانات، فيمكنهم الحصول على شهادة الكفاءة المهنية في الكفاءات الوطنية التالية: "عامل المساحة العامة (المستوى 3)"، "عامل الطابق (المستوى 3)". "مسؤول خدمات الطابق (المستوى 4)" و"مسؤول خدمات الطابق (المستوى 5)".

ملحق 4: معايير التقييم

1. يجب أن يتمتع الأشخاص الذين سيشاركون في قياس وتقييم وحدات الكفاءة المهنية بواحدة على الأقل من الخصائص التالية:

a. أن يكون خريج ثانوية أو مدرسة معادلة للثانوية على الأقل.

أن يكون قد عمل سابقا لمدة لا تقل عن خمس سنوات كمسؤول عن المساحة العامة أو يكون عمل لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات كمسؤول عن خدمات الطابق (المستوى 4) أو يكون قد عمل سابقا لمدة لا تقل عن سنة واحدة في وظيفة مسؤول خدمات الطابق (خدمة الغرف) (المستوى 5).

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. العمل كمدرّب لمدة عامين على الأقل في مجال خدمات الإقامة والسفر وقسم خدمات الطابق (التدبير المنزلي) في مؤسسات التعليم المهني والتقني.

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

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

b. يجب أن يكون المقيّمون 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.

المُقيّمون الذين لديهم واحدة على الأقل من الخصائص المذكورة أعلاه ويشاركون في عملية القياس والتقييم، يجب أن يوفر لهم التدريب من قبل هيئات الفحص وإصدار الشهادات حول مواضيع مثل: نظام الكفاءة المهنية، والكفاءة/ الكفاءات الوطنية التي سيتم تكليف الشخص بها، والمعايير المهنية الدولية / الوطنية ذات الصلة، وضمان الجودة في القياس والتقييم والصحة والسلامة المهنية.