



الكفاءة الوطنية

12UY0100-3

موظف ميداني عام

المستوى 3

المراجعة رقم: 02

التعديل رقم: 01

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

أنقرة 2016

المقدمة

مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) 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 المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 2007/11/27 ورقم 26713 وقد تم إعدادها من قبل جمعية مشغلي الفنادق السياحية المتوسطة (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 المهنية لمهنة مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) بقرار مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2014/07/23 ورقم القرار 53/2014.

تم تعديل معايير الكفاءة المهنية لمهنة مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) للمرة الثانية بقرار من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2016/07/27 ورقم القرار 47/2016.

مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) تم التحديث بالقرار رقم 1570 الصادر بتاريخ 2020/06/10 عن رئاسة الكفاءة الوطنية

مؤسسة الكفاءة 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 التشراك 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.

12UY0100-3 الكفاءة الوطنية لمهنة مسؤول المساحة العامة

1	اسم الكفاءة	مسؤول المساحة العامة
2	رمز المرجعية	12UY0100-3
3	المستوى	3
4	مكاتها حسب التصنيف الدولي	ISCO 08: 5151
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 مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) إلى ضمان ممارسة هذه المهنة من قبل أشخاص مؤهلين وزيادة جودة العمل. <ul style="list-style-type: none"> • يتم تحديد المؤهلات والمعلومات والمهارات والكفاءات التي ينبغي أن يتمتع بها المرشحون. • توفير الإمكانية للمرشحين بإثبات كفاءاتهم المهنية بوثيقة صالحة وموثوقة. • تم إعدادها لتكون مصدراً ومرجعاً لمنهاج التعليم ومؤسسات الإعلام والامتحانات.
9	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر للكفاءة	مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0020-3
10	شروط / شروط الدخول إلى امتحان الكفاءة	-
11	بنية الكفاءة	(a-11) الوحدات الإلزامية A1/12UY0100-3 طرق رعاية الصحة والسلامة المهنية وحماية البيئة A2/12UY0100-3 تنظيم الأعمال ونظام إدارة الجودة A3/12UY0100-3 تفتيش المساحة العامة A4/12UY0100-3 الإجراءات الدورية A5/12UY0100-3 إجراءات نهاية اليوم (نهاية الوردية) (b-11) الوحدات الاختيارية B1/12UY0100-3 - لغة أجنبية (c-11) بدائل تشكيل المجموعات للوحدات والنتائج التعليمية الإضافية ولكي يحصل المرشح على شهادة الكفاءة المهنية، يجب أن يكون ناجحاً في جميع الدروس الإلزامية لوحدات الكفاءة.
12	القياس والتقييم	

<p>يخضع المرشحون الذين يرغبون في الحصول على شهادة الكفاءة المهنية لمهنة مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) للاختبارات المحددة في الوحدات. يشترط على المرشحين أن يكونوا ناجحين في الاختبارات المحددة في الوحدات كي يحصلوا على شهادة الكفاءة.</p> <p>يمكن إجراء الامتحانات النظرية واختبارات الأداء في وحدات الكفاءة بصورة منفصلة كل على حدي أو معا. ولكن يجب أن يتم تقييم كل وحدة منهم بشكل مستقل.</p> <p>مدة صلاحية وحدات الكفاءة هي سنتان اعتبارا 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.</p>		
13	مدة صلاحية الشهادة	مدة صلاحية شهادة الكفاءة المهنية لمهنة مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) هي خمس سنوات
14	تكرار المراقبة	-
15	طريقة القياس - التقييم المتبعة في تجديد المستندات	<p>في نهاية فترة الصلاحية البالغة خمس (5) سنوات، يتم تقييم أداء حامل الشهادة باستخدام طريقة واحدة على الأقل من الطرق الموضحة أدناه:</p> <p>(a) يتم إبراز وثائق ووثائق (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.</p> <p>(b) المشاركة في اختبارات الكفاءة المحددة ضمن نطاق وحداتها. يتم تمديد فترة صلاحية المتدربين الذين تكون نتيجة تقييمهم إيجابية لمدة خمس سنوات جديدة.</p>
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)	<p>الموافقة الأولى: 82/2012-2012/11/07</p> <p>التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23</p> <p>التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27</p>

A1/12UY0100-3 وحدة كفاءة طرق رعاية الصحة المهنية والسلامة وحماية البيئة

1	اسم وحدة الكفاءة	طرق رعاية الصحة والسلامة المهنية وحماية البيئة
2	رمز المرجعية	A1/12UY0100-3
3	المستوى	3
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 47/2016-27.07.2016 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0020-3		
7	نتائج التعليم	
<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): شرح وسائل الصحة والسلامة المهنية.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يشرح المخاطر والتدابير التي يتعين اتخاذها من حيث الصحة والسلامة المهنية. 1.2 يوضح طرق استخدام مستلزمات ومعدات الوقاية المناسبة للعمل المنجز. 1.3 إعداد قائمة بالإشارات التحذيرية الواجب استخدامها في العمل المنجز. 1.4 يوضح إجراءات حالة الطوارئ والمهام الموكلة إليه في حالات الطوارئ. 1.5 يوضح ما يجب القيام به في حالات الكوارث الطبيعية والحرائق.</p> <p>السياق 1: المواد المستخدمة: معدات الحماية الشخصية مثل القفازات والأقفعة والكمادات وأحزمة الأمان والأحذية المطاطية وهكذا. إشارات التحذير مثل شريط الأمان والأرضية الزلقة والتنظيف قيد التنفيذ و"انتباه" وعلامات الخروج عن النظام.</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 في وحدته والعواقب الضارة المحتملة.</p> <p>السياق 2: المواد المستخدمة: أكياس القمامة الملونة، سلال المهملات الملونة.</p>		
8	القياس والتقييم	
8 a) الامتحان النظري		
<p>امتحان الاختيار من متعدد (T1): يجري الامتحان النظري لوحدة الكفاءة (A1) وفق قائمة تحقق "المعلومات" الواردة في ملحق (A1-2) يجب إخضاع المرشحين في الاختبار النظري إلى امتحان كتابي "الاختيار من متعدد" متكون من احد عشر (11) سؤال 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 إلى دقيقة ونصف (1-1,5) للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 70% على الأقل من الأسئلة بشكل صحيح في الامتحان الكتابي ناجحاً. يجب أن تقيس أسئلة الاختبار جميع البيانات المعرفية (الملحق A1-2) التي يقصد قياسها عن طريق الاختبار النظري في هذه الوحدة.</p>		

8 b) الامتحان المعتمد على الأداء		
-		
8 c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم		
مدة صلاحية وحدة الكفاءة سنتان من تاريخ إنجاز الوحدة.		
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

الملحق A1-1: المعلومات عن التدريب الموصى به لاكتساب 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 تعليمات استخدام الآلة
 - 2.4 مخاطر التعامل مع الأجهزة الكهربائية
3. ما يجب القيام به في الكوارث الطبيعية والحرائق وحالات الطوارئ
 - 3.1 إجراءات حالات الطوارئ
 - 3.2 سلوكيات حالات الطوارئ
4. طرق حماية البيئة
 - 4.1 المكاسب البيئية وحمايتها
 - 4.2 البيئة، التوازن البيئي
 - 4.3 تنظيم النفايات
 - 4.4 تلوث المياه والتربة والهواء والضجيج
 - 4.5 الاستخدام المثمر للمصادر الطبيعية
 - 4.6 المخاطر التي تشكلها أنشطة العمل بالنسبة للبيئة
5. المعدات والأدوات والمكنات والمفاهيم الأساسية والرموز والمصطلحات المتعلقة بالمهنة

ملحق A1-2: قائمة التحقق 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	1.1	T1
BG.2	يوضح هذه الجزء القواعد التي يجب مراعاتها عند رفع وحمل الأشياء الثقيلة.	A.1.2 A.1.3	1.1	T1
BG.3	يوضح هذه الجزء المخاطر والاحتياطات التي يجب اتخاذها أثناء استخدام الآلات الكهربائية ومواد التنظيف.	A.1.2 A.1.3	1.1	T1
BG.4	يوضح هذه الجزء تدابير الصحة والسلامة المهنية التي يتعين اتخاذها في تنظيف النوافذ المرتفعة.	A.1.2 A.1.3	1.1	T1

T1	1.2	A.2.1 A.2.2	يعد قائمة بمعدات الحماية الشخصية المناسبة لطبيعة العمل المنجز ويوضح أهميتها وطرق استخدامها.	BG.5
T1	1.3	A.2.2	يعد قائمة بإشارات التحذير المناسبة لطبيعة العمل المنجز ويوضح طرق استخدامها.	BG.6
T1	1.4	A.2.4	يوضح إجراءات حالة الطوارئ والمهام الموكلة إليه في حالات الطوارئ.	BG.7
T1	1.5	A.2.4	يوضح ما يجب القيام به في حالات الكوارث الطبيعية والحرائق.	BG.8
T1	2.1	B.1.1 B.1.2 B.2.2	يوضح طرق ترشيد استهلاك الطاقة التي يجب مراعاتها أثناء التشغيل.	BG.9
T1	2.2 2.3	B.2.3	يعد قائمة بالنفايات العضوية والمعاد تدويرها والخطيرة والطبية والضارة ويوضح طرق الجمع والتخزين ذات الصلة.	BG.10
T1	2.4	B.2.4	يوضح الآثار البيئية للتطبيقات الجارية في وحدته والعواقب الضارة المحتملة.	BG.11

(b) المهارات والقدرات (BY)

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

A2/12UY0100-3 تنظيم الأعمال ونظام إدارة الجودة
وحدة الكفاءة

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيم الأعمال ونظام إدارة الجودة
2	رمز المرجعية	A2/12UY0100-3
3	المستوى	3
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	
مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0020-3		
7	نتائج التعليم	
<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): ينفذ إجراءات التحضير قبل العمل.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يطبق مبادئ النظافة الشخصية والتعقيم والعناية. 1.2 يوضح القواعد المتعلقة باستخدام ملابس العمل وملحقاته. 1.3 يأخذ المعلومات والأوامر حول جدول العمل اليومي وجدول التنظيف الدوري للمنطقة التي يتولى مسؤوليتها وعن الضيوف المميزين ويقوم بتوزيع المهام. 1.4 يوضح طرق تبادل المعلومات داخل القسم 1.5 يأخذ مفاتيح الأقسام والمخازن والمكاتب التي في عهده. 1.6 يوضح ما يتوجب عليه فعله في حال ضاع المفتاح أو انكسر</p> <p>السياق 1: المواد المستخدمة: برنامج النظافة اليومية والدورية، استمارة/ دفتر تسليم المفتاح، مفاتيح المستودع والمكتب</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح المسائل التي يتابعها في عمل موظفي المساحة العامة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 يوضح كيفية متابعة أوقات الوصول والمغادرة لعمال وموظفي المساحة العامة ومظهرهم الشخصي وما إذا كانوا يمثلون لقواعد مكان العمل ومواقفهم وسلوكياتهم وهكذا. 2.2 يوضح المواضيع التي يجري الاتصال حولها بين موظفي المساحة العامة وكل من مسؤول خدمة الطابق أو معاونه.</p> <p>النتيجة التعليمية الثالثة (3): يحقق الجودة المطلوبة في الأعمال المنجزة في قسمه.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1 يوضح معلومات الاستخدام وفاعلية كل من المعدات والادوات والماكينات والمواد الكيماوية المستخدمة في العمل. 3.2 يقدم التدريب المهني إلى عاملي المساحة العامة. 3.3 يوضح طرق تنفيذ أعمال التنظيف والعناية وفق الخطط والتعليمات المحددة في نظام إدارة الجودة.</p>		
8	القياس والتقييم	

8 a) الامتحان النظري	
<p>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 "الاختبار من متعدد" مكون من تسعة (9) 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 للمتحمين أثناء الامتحان مدة دقيقة واحدة وسطياً للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 70% 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.</p>	
8 b) الامتحان المعتمد على الأداء	
<p>(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.</p>	
8 c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم	
<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. 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.</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 1-A2: 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. قواعد النظافة العامة
 - 1.1 النظافة والعناية الشخصية
 - 1.2 العناية بالقدم واليدين، والأظافر والشعر وغيره.
 - 1.3 استعمال ثياب العمل
2. تنظيم العمل
 - 2.1 إجراءات التحضير قبل العمل
 - 2.2 إنجاز الخطة والبرنامج
 - 2.3 الالتزام بتعليمات العمل
3. الأجهزة والمعدات المرتبطة بالعمل، المكينات ومواد التنظيف
 - 3.1 أعمال النظافة اليومية والدورية
 - 3.2 استخدام المفتاح
4. معلومات عامة حول نظام إدارة الجودة

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:	أداة التقييم
BG.1	يوضح قواعد النظافة الشخصية والتعقيم والعناية.	D.1.1	1.1	T1
BG.2	يوضح القواعد المتعلقة باستخدام ملابس العمل وملحقاته.	D.1.2 D.1.3 D.1.4	1.2	T1
BG.3	يوضح كيفية استخدام دفتر الاتصال فيما بين الورديات.	D.2.3	1.4	T1
BG.4	يوضح ما الذي يجب فعله في حال ضاع المفتاح أو انكسر (إبلاغ المشرف أو الوحدة المعنية وهكذا).	D.3.2	1.6	T1
BG.5	يوضح كيفية متابعة أوقات الوصول والمغادرة لعمال وموظفي المساحة العامة، ومظهرهم الشخصي، وما إذا كانوا يمثلون لقواعد مكان العمل، ومواقفهم وسلوكياتهم وهكذا.	E.5.1 E.5.2	2.1	T1
BG.6	يوضح المواضيع التي يجري الاتصال حولها بين موظفي المساحة العامة وكل من مسؤول خدمة الطابق أو معاونه.	E.5.3	2.2	T1
BG.7	يوضح معلومات الاستخدام وفاعلية كل من المعدات والادوات والماكينات والمواد الكيماوية المستخدمة في العمل.	3.3.13	3.1	T1
BG.8	يوضح تقنيات التدريب حول المعلومات المهنية لعاملي المساحة العامة.	H.1.3	3.2	T1
BG.9	يوضح طرق تنفيذ أعمال التنظيف والعناية وفق الخطط والتعليمات المحددة في نظام إدارة الجودة.	C.2.2 C.2.3	3.3	T1

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	يطبق مبادئ النظافة الشخصية والتعقيم والعناية.	D.1.1	1.1	P1
*BY.2	يقوم بتوزيع المهام على العاملين في المساحة العامة بما يناسب برنامج النظافة اليومية الدوري، والمعلومات والتعليمات المتعلقة بالنزلاء خصوصاً.	D.2.4	1.3	P1
BY.3	يستلم مفاتيح المستودع والمكتب مع التوقيع.	D.3.1	1.5	P1
BY.4	يقدم التدريب المهني إلى عاملي المساحة العامة.	H.1.3	3.2	P1

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

A3/12UY0100-3 وحدة كفاءة تفتيش المساحة العامة

1	اسم وحدة الكفاءة	مراقبة لمساحة العامة
2	رمز المرجعية	A3/12UY0100-3
3	المستوى	3
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	
مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0020-3		
7	نتائج التعليم	
<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): يقوم بأعمال تفتيش المساحة العامة</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يوضح ما الذي يجب القيام به لتكون المساحات العامة مرتبة ونظيفة. 1.2 يدقق في نظافة وترتيب المساحات والأماكن في منطقته. 1.3 يوضح كيفية تجهيز الاماكن التي سيستخدمها الضيوف المهمين (VIP).</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): يحدد ويتابع الأعطال.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 يبلغ الوحدة المعنية بتفاصيل الأعطال. 2.2 يوضح كيفية إعلام الضيوف بالأعطال الحاصلة إذا كان هناك أي خطر أو إذا كان العطل في مكان قد يزعج الضيوف. 2.3 يوضح ما يجب القيام به بعد إزالة العطل الحاصل. 2.4 يوضح طرق إخبار مسؤول الوردية التالية حول الأعطال التي لم ينتهي من إصلاحها واستغرقت وقتنا طويلا. السياق 2: المواد المستخدمة: استمارة الإبلاغ عن العطل.</p> <p>النتيجة التعليمية الثالثة (3): يقوم بمتابعة وضع المعدات المفقودة والمتضررة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1 يبلغ بأقصى سرعة ممكنة الوحدة المسؤولة بمعلوماته عن حالات الضرر وتلف المعدات التي يسجلها في منطقته. 3.2 يوضح ما يجب فعله للتعامل مع المعدات التي تتعرض للفقْدان والتلف.</p>		
8	القياس والتقييم	
8 (a) الامتحان النظري		
<p>(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 ست (6) 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 واحدة وسطيا للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 70% على الأقل من الأسئلة بشكل صحيح في الامتحان الكتابي ناجحا. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل عبارات</p>		

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	
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 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

الملحق 1-A3: المعلومات الخاصة عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة.

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

محتوى التدريب:

1. تنظيف وترتيب المساحة العامة
 - 1.1 مسح الغبار
 - 1.2 مسح الأرضية
 - 1.3 تنظيف المراض العام
 - 1.4 التنظيف اليومي للزجاج
 - 1.5 التنظيف اليومي للأوجه
 - 1.6 الإجراءات المتعلقة بالضيوف المميزين
2. مكينات التنظيف الكهربائية
3. إجراءات متابعة الأعطال
4. إجراءات الأشياء الضائعة والمتضررة

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

(a) المعلومات (BG)

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	أداة التقييم
BG.1	يوضح ما الذي يجب القيام به للترتيب والنظافة الدائمة في المساحات العامة مثل الصالة والممر والمطعم والمسبح، والمراحيض، والمصاعد وغيرها.	D.2.6 E.1.1 E.1.2 E.1.4	1.1	T1
BG.2	يوضح كيفية تجهيز الأماكن التي سيستخدمها الضيوف المهمين (VIP).	E.1.3	1.3	T1
BG.3	يوضح كيفية إعلام الضيوف بالأعطال الحاصلة إذا كان هناك أي خطر أو إذا كان العطل في مكان قد يزعج الضيوف.	E.2.1 E.2.4	2.2	T1
BG.4	يوضح كيفية تنظيف سريع قدر الإمكان للمساحة التي يتم إصلاح العطل فيها وما الذي يجب القيام به لإعادة افتتاحه أمام الخدمة من جديد.	E.2.5 E.2.6	2.3	T1
BG.5	يوضح طرق إخبار مسؤول الوردية التالية حول الأعطال التي لم ينته من إصلاحها واستغرقت وقتاً طويلاً.	E.2.5	2.4	T1
BG.6	يوضح ما يجب فعله للتعامل مع المعدات التي تتعرض للفقْدان والتلف.	E.2.3	3.2	T1

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	يراقب نظافة وترتيب المساحات العامة (مسح النوافذ، الكنس، الغسيل، التلميع وهكذا).	E.1.1	1.2	P1
*BY.2	يتحقق إذا كانت المراحيض في الأماكن العامة يتم تنظيفها بما يوافق مع قواعد لقواعد النظافة والتعقيم.	E.1.2	1.2	P1
BY.3	يتحقق من نظافة الأرضيات والزجاج والأثاث والمفروشات وغيرها من المساحات العامة.	E.1.4	1.2	P1
BY.4	يقوم بإخطار الوحدة ذات الصلة بالتفصيل عن العطل الذي أبلغ عنه المرؤوسون أو تم كشفه خلال المعاينة.	E.2.1 E.2.2 E.2.3	2.1	P1
BY.5	يبلغ بأقصى سرعة ممكنة الوحدة المسؤولة بمعلوماته عن حالات الضرر وتلف المعدات التي يسجلها في منطقتة.	E.2.3	3.1	P1

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

A4/12UY0100-3 وحدة كفاءة الأعمال الدورية.

1	اسم وحدة الكفاءة	العمليات الدورية
2	رمز المرجعية	A4/12UY0100-3
3	المستوى	3
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	
مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0020-3		
7	نتائج التعليم	
النتيجة التعليمية الاولى (1): يتابع أعمال النظافة والعناية الدورية.		
مقاييس النجاح:		
1.1 يوضح كيفية إعداد برامج النظافة الدورية		
1.2 يوضح طرق إغلاق استعمال المساحات العامة التي يطول إجراءات النظافة والعناية الدورية فيها.		
1.3 يدقق في عمليات التنظيف الدورية لمؤوسيه.		
1.4 يشرح الاتصال والتعاون الذي ينبغي القيام به مع الإدارات ذات الصلة حول عمليات التنظيف والتعديل والصيانة والإصلاح الدورية في عموم المنشأة.		
النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح عملية سحب المواد من المستودع الرئيسي.		
مقاييس النجاح:		
2.1 يوضح قواعد تنظيف وترتيب المستودع.		
2.2 يوضح كيفية عمل مخزون يومي وأسبوعي للمواد.		
2.3 يوضح كيفية تحديد احتياجات المواد في مستودع خدمات الطابق.		
2.4 يوضح كيفية وضع المواد المسحوبة من المستودع الرئيسي في مكتب المواد.		
النتيجة التعليمية الثالثة (3): يقوم بإنجاز قوائم جرد الآلات الرئيسية.		
مقاييس النجاح:		
3.1 يقوم بإحصاء وفرز قوائم جرد الآلات الرئيسية التي في عهدة القسم.		
3.2 ينقل نتائج الإحصاء إلى المعنيين.		
النتيجة التعليمية الرابعة (4): يوضح طرق مكافحة الحشرات.		
مقاييس النجاح:		
4.1 يوضح طرق مكافحة الآفات الحشرية وكيفية إبلاغ الضيوف بهذه المشكلة.		
4.2 يوضح الاحتياطات الواجب اتخاذها حيال الآفات الحشرية التي أبلغ عنها مرؤوسه أو اكتشفها بنفسه.		
النتيجة التعليمية الخامسة (5): يوضح طرق الوقاية من بكتيريا الليجيونيلا.		

مقاييس النجاح:	
5.1 يوضح كيفية تنظيف رؤوس دش الاستحمام ومصافي الصنابير.	
5.2 يوضح سبب وطريقة تسرب المياه في الحنفيات والدوشات في الأماكن غير المستخدمة.	
8	القياس والتقييم
8 (a) الامتحان النظري	
(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" مكون من اثنا عشر (12) سؤال 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 واحدة وسطياً للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 70% 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.	
8 (b) الامتحان المعتمد على الأداء	
(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.	
8 (c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم	
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
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:

محتوى التدريب:

1. التنظيفات الدورية
 - 1.1 الأدوات والمعدات والمواد المستخدمة
 - 1.2 إعداد برنامج النظافة الدورية
 - 1.3 غسل السجاد
 - 1.4 تنظيف الأثاث
 - 1.5 تنظيف وحدات الإنارة وأشياء الديكور والزينة
 - 1.6 تنظيف الزجاج
 - 1.7 تنظيف السطح
 - 1.8 تلميع الأسطح

2. إجراءات سحب البضاعة والمواد من المستودع الرئيسي

3. إعداد قوائم الجرد

4. طرق مكافحة الآفات الحشرية

5. طرق الوقاية من بكتيريا الليجيونيلا

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

(a) المعلومات (BG)

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعنى	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	اداة التقييم
BG.1	يوضح عملية الإعداد والتخطيط والتنفيذ لبرامج التنظيف الدورية.	G.1.4	1.1 1.4	T1
BG.2	يوضح طرق إغلاق استعمال المساحات العامة التي يطول إجراءات النظافة والعناية الدورية فيها.	G.1.1	1.2	T1
BG.3	يشرح الاتصال والتعاون الذي ينبغي القيام به مع الإدارات ذات الصلة حول عمليات التنظيف والتعديل والصيانة والإصلاح الدورية في عموم المنشأة.	G.1.2	1.4	T1
BG.4	يوضح قواعد تنظيف وترتيب المستودع.	G.2.4 G.3.1 G.3.2	2.1	T1
BG.5	يوضح كيفية عمل مخزون يومي وأسبوعي للمواد.	F.2.4 G.4.1 G.4.2	2.2	T1
BG.6	يوضح طريقة تحديد احتياجات المواد في مستودع خدمات الطابق.	F.2.1 G.3.3	2.3	T1
BG.7	يوضح كيفية وضع المواد المسحوبة من المستودع الرئيسي في مكتب المواد.	G.2.3 G.2.4 G.3.1	2.4	T1
BG.8	يوضح المسؤوليات وطرق مكافحة المتبعة خلال أعمال مكافحة الدوري للآفات الحشرية.	G.5.1 G.5.2 G.5.3	4.1	T1
BG.9	يوضح طرق إعلام الضيوف في المنطقة المعنية بعملية مكافحة الآفات الحشرية.	G.5.1	4.1	T1
BG.10	يوضح الاحتياطات الواجب اتخاذها حيال الآفات الحشرية التي أبلغ عنها مرؤوسه أو اكتشفها بنفسه.	G.5.4	4.2	T1
BG.11	يوضح كيفية تنظيف رؤوس دش الاستحمام ومصافي الصنابير.	E.1.2	5.1	T1
BG.12	يوضح سبب وطريقة تسرب المياه في الحنفيات والدوشات في الأماكن غير المستخدمة.	E.1.2	5.2	T1

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
*BY.1	يتحقق من امتثال عمليات التنظيف الدورية التي يقوم بها المرؤوسون للمعايير المحددة.	G.1.4	1.3	P1
*BY.2	يوجه مرؤوسيه لإجراء عمليات التنظيف الدورية وفقاً للمعايير المحددة.	G.1.4	1.3	P1
BY.3	إجراء الجرد الدوري للمخزون في القسم المعني بشكل دقيق وكامل.	G.4.1	3.1	P1
BY.4	يكتب نتائج العد بصيغة مناسبة ويعطيها لرؤسائه في العمل. (* الخطوات الحاسمة التي يجب النجاح فيها خلال اختبار الأداء.)	G.4.2	3.2	P1

A5/12UY0100-3 وحدة كفاءة أعمال نهاية اليوم (نهاية الدوام/ الوردية)

1	اسم وحدة الكفاءة	أعمال نهاية اليوم (نهاية الدوام/ الوردية)
2	رمز المرجعية	A5/12UY0100-3
3	المستوى	3
4	قيمة الإنتمان	-
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	
مسؤول المساحة العامة (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0020-3		
7	نتائج التعليم	
<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): يقوم بأعمال التنظيف في نهاية الدوام اليومي (نظام الورديات) .</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يوضح كيفية رمي النفايات في أماكن تجميعها. 1.2 يوضح كيفية التدقيق والمراقبة في نهاية اليوم على المواد والمعدات والألات وعربة التنظيف المستخدمة جميعا في أعمال التنظيف. 1.3 يوضح كيفية تسجيل ما يجب الإبلاغ عنه لعامل المناوبة أو المشرف التالي.</p> <p>السياق 1: المواد المستخدمة: دفتر الاتصال.</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): القيام بتنفيذ الأعمال المتعلقة بالمتلكات والأشياء المفقودة والمعثور عليها.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 يوضح طرق متابعة الأشياء يبلغ الضيوف عن ضياعها وفقدانها. 2.2 يسجل المعلومات (مزايا الشيء المفقود، وموقع العثور عليه، والشخص الذي عثر عليه، والتاريخ وما إلى ذلك) للعناصر المنسية التي يعثر عليها بنفسه أو يعثر عليها موظفو المساحة العامة.</p> <p>السياق 2: المواد المستخدمة: استمارة الأشياء المعثور عليها، دفتر تسجيل الأشياء المعثور عليها، استمارة تسليم الغرض أو الشيء، قائمة الغسيل، حقيبة الغسيل.</p> <p>النتيجة التعليمية الثالثة (3): يتابع الهدايا المقدمة من قبل الضيوف.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1 يتابع إجراءات تقديم الضيوف الهدية بورقة أو استمارة خطية. 3.2 يؤمن تنظيم "استمارة خروج الأشياء" بحيث يمكنه هو أو أحد الموظفين إخراج الهدية من المنشأة.</p> <p>السياق 3: المواد المستخدمة: ورقة او استمارة تقديم الهدايا الموقع عليها، استمارة خروج الأشياء.</p> <p>النتيجة التعليمية الرابعة (4): يقوم بإجراءات التسليم في نهاية الوردية.</p>		

مقاييس النجاح:	
4.1	يسلم وسائل الاتصال والمفاتيح التي في عهده.
4.2	يوضح كيفية تسليم ملابس العمل في نهاية الوردية.
السياق 4:	
المواد المستخدمة: مفاتيح المكتب والمستودع، دفتر/استمارة تسليم المفتاح، اللاسلكي، الهاتف، بزة العمل، البطاقة الاسمية.	
8	القياس والتقييم
(a 8) الامتحان النظري	
(T1) امتحان الاختيار من متعدد: يجري الامتحان النظري لوحدة الكفاءة (A5) وفقاً لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق (A5-2). يجب إخضاع المرشحين في الاختبار النظري إلى امتحان كتابي "الاختيار من متعدد" متكون من تسع (9) 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 واحدة وسطياً للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 70% على الأقل من الأسئلة بشكل صحيح في الامتحان الكتابي ناجحاً. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل عبارات المعلومات (الملحق A5-2) المراد قياسها في هذه الوحدة.	
(b 8) الامتحان المعتمد على الأداء	
(P1) يجري الاختبار القائم على الأداء للوحدة A5 وفقاً لقائمة تدقيق "المهارات والكفاءات" في الملحق A5-2. 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 قياس جميع عبارات المهارات والكفاءات (الملحق A5-2) باختبار قائم على الأداء.	
(c 8) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم	
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 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

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

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

محتوى التدريب:

1. إجراءات منشأة العمل
- 1.1 إجراءات الأشياء المفقودة والمعثور عليها
- 1.2 إجراءات تلقّي الهدايا والأشياء
- 1.3 إجراءات إخراج الأشياء
- 1.4 إجراءات ثياب/ بزة العمل

2. ترتيب المكتب، تنظيف المعدات والآلات والماكينات والتخزين

3. الاستثمارات المستخدمة في القسم المعني.

ملحق 2-A5 : قائمة التدقيق المستخدمة في قياس وتقييم وحدة الكفاءات

(a) المعلومات (BG)

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	أداة التقييم
BG.1	يوضح كيفية رمي النفايات الى أماكن تجميعها وذلك بما يتناسب مع معايير منشأة العمل.	F.1.2	1.1	T1
BG.2	يوضح كيفية مراقبة وتدقيق العربة المستخدمة في التنظيف، والمكنات والأدوات والمعدات الأخرى في نهاية اليوم.	F.1.1	1.2	T1
BG.3	يوضح كيفية تسجيل ما يجب إبلاغه إلى عاملي أو مشرف الوردية التالية في "دفتر الاتصال".	F.4.1 F.4.2 E.4.2	1.3	T1
BG.4	يوضح طرق متابعة الأشياء يبلغ الضيوف عن ضياعها وفقدانها.	F.2.2	2.1	T1
BG.5	يوضح كيف قام بتسليم ملابس العمل إلى الوحدة ذات الصلة (المغسلة وغيرها) في نهاية المناوبة وفقاً لقواعد منشأة العمل.	D.1.3	4.2	T1

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	يسجل المعلومات (مزايا الشيء المفقود، وموقع العثور عليه، والشخص الذي عثر عليه، والتاريخ وما إلى ذلك) للعناصر المنسية التي يعثر عليها بنفسه أو يعثر عليها موظفو المساحة العامة.	F.3.2	2.2	P1
BY.2	يضمن استلام الهدايا المقدمة من الضيوف بورقة أو نموذج خطي وموقع.	F.5.1	3.1	P1
BY.3	يعمل على إعداد "استمارة خروج الأشياء" لإخراج الهدايا من منشأة العمل.	F.3.1 F.5.2	3.2	P1
*BY.4	يسلم مع التوقيع وسائل الاتصال والمفاتيح التي في عهده.	D.3.1 D.3.2	4.1	P1

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

B1/12UY0100-3 وحدة كفاءة اللغة الأجنبية

1	اسم وحدة الكفاءة	لغة أجنبية
2	رمز المرجعية	B1/12UY0100-3
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	-
7	نتائج التعليم	<p><u>النتيجة التعليمية الأولى (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 A2.</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 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 وفقاً لمستوى النتائج التعليمية الخمس في إتقان اللغة الأجنبية.</p> <p>يمكن أيضاً كبديل، إثبات وحدة الكفاءة B1 بمستند تم الحصول عليه خلال العامين 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 B1-2: قائمة التدقيق المستخدمة في قياس وتقييم وحدة الكفاءة.

ملحقات الكفاءة

ملحق 1: وحدات الكفاءة

- A1/12UY0100-3 طرق رعاية الصحة والسلامة المهنية وحماية البيئة
 A2/12UY0100-3 تنظيم الأعمال ونظام إدارة الجودة
 A3/12UY0100-3 تفتيش المساحة العامة
 A4/12UY0100-3 الإجراءات الدورية
 A5/12UY0100-3 إجراءات نهاية اليوم (نهاية الوردية)
 B1/12UY0100-3 لغة أجنبية

ملحق 2: 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: التصنيف المعياري الدولي للمهن.

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

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.

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

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

خدمة الغرف: قسم خدمة الطوابق.

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.

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

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

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

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

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

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

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.

ملحق 3: مسارات التقدم الأفقية والعمودية في المهنة

يمكن للأشخاص الحاصلين على شهادة الكفاءة المهنية "عامل مساحة عامة (المستوى 3)" إذا حصلوا على نتائج ومخرجات التعلم الإضافية في وحدات الكفاءة ونجحوا في الامتحانات، يمكنهم الحصول على شهادة كفاءة مهنية في الكفاءة الوطنية "مسؤول طابق (المستوى 3)" ضمن نطاق مسارات التقدم الأفقية في المهنة.

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

ملحق 4: معايير التقييم

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

(A) أن يكون خريج ثانوية أو مدرسة معادلة للثانوية على الأقل

- يكون عمل لمدة لا تقل عن 3 سنوات في مهنة مسؤول خدمات الطابق
- أو يكون قد عمل سابقا في وظيفة مسؤول خدمات غرف لمدة سنتين على الأقل.

(B) أن يكون خريج جامعي من إحدى فروع إدارة المساكن أو إدارة السياحة أو إدارة الفنادق والسياسة 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 المُقيّمون 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 المُقيّمون 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.

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.