

الكفاءة الوطنية

12UY0096-2

طاقم تنظيف الغرف

المستوى 2

المراجعة رقم: 02

التعديل رقم: 01

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) أنقرة 2016

المقدمة

موظف تنظيف الغرف (المستوى2) اللائحة التنظيمية لإعداد المعايير المهنية الوطنية والكفاءات الوطنية المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 2015/10/19 و رقم 29507 والتي صدرت بموجب قانون مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) رقم 5544 للكفاءة الوطنية وفقا لأحكام لائحة التأسيس والواجبات وإجراءات العمل ومبادئ لجان قطاع مؤسسات الكفاءة 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 تنظيف الغرف (المستوى2) بقرار مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2014/07/23 ورقم القرار 53/2014.

تم تعديل معايير الكفاءة الوطنية لمهنة موظف تنظيف الغرف (المستوى2) للمرة الثانية بقرار من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2016/07/27 ورقم القرار 47/2016.

موظف تنظيف الغرف (المستوى2) تم التحديث بقرار رقم 1570 الصادر بتاريخ 2020/06/10 عن رئاسة الكفاءة الوطنية.

مؤسسة الكفاءات المهنية (MYK)

مدخل

يتم تحديد المعايير الأساسية لإعداد الكفاءة 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 التالى:

- a) يتم تحديد معايير الكفاءة الوطنية على أساس المعايير المهنية الوطنية أو المعايير الدولية.
- ل يتم إعداد معايير الكفاءة الوطنية وفق مبدأ التشارك، وتؤخذ آراء ومساهمات الأطراف المعنية.
- c) وتشمل معابير 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.

12UY0096-2 الكفاءة الوطنية موظف تنظيف الغرف

1	اسم الكفاءة	الكفاءة الوطنية لموظف تنظيف الغرف
2	رمز المرجعية	12UY0096-2
3	المستوى	2
4	مكانتها حسب التصنيف الدولي	ISCO 08: 9112
5	النوع	-
6	قيمة الانتمان	-
	A) تاریخ النشر	2012/11/07
7	B) رقم التحديث	المراجعة رقم:02
,		التحديث رقم: 01 المراجعة رقم 2016/07/27. 02 -2016/47
	C) تاريخ التحديث	التحديث ذو الْرقم 01 .01/2020/06/10 التحديث ذو الْرقم 20 .01/06/10 التحديث ذو الله التحديث ذو التحديث ذو الله التحديث ذو الله التحديث ذو الله التحديث ذو الله التحديث ذو التحديث ذو الله التحديث ذو التحديث ذو الله التحديث
		يهدف محتوى موظف تنظيف الغرف (المستوى2) إلى ضمان ممارسة هذه
		المهنة من قبل أشخاص مؤهلين • يتم تحديد المؤهلات والمعلومات والمهارات والكفاءات التي ينبغي
		أن يتمتع بها المرشحون
8	الهدف	 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	
موظف	، تنظيف الغرف (المستوى2) المعيار المهني الوطني	09UMS0024-2 -
10	شروط الدخول إلى امتحان الكفاءة	
-		
11	بنية الكفاءة	
) الوحدات الإلزامية	
	A1/12UY00 صحة وأمن العمل، وطرق حماية الـ A2/12UY00 تنظيف الغرف وترتيبها	ييئة وتنظيم العمل
	A2/12U 100 منطقة العرب وترتيبه A3/12UY00 النظافة الدورية	
	A4/12UY00 إجراءات نهاية اليوم (نهاية العمل)	
b-11	ا) الوحدات الاختيارية	
96-2	B1/12UY00 اللغة الأجنبية	
c-11) بدائل تشكيل المجموعات للوحدات و نتانج التعليمي	ة الإضافية
ولكي ي	حصل المرشح على شهادة الكفاءة المهنية يجب أن يك	رن ناجحاً في جميع الدروس الإجبارية لوحدات الكفاءة.
	القياس والتقييم	
		الكفاءة المهنية لمهنة موظف تنظيف الغرف (المستوى2) للاختبارات المحددة الاختبارات المحددة في الوحدات كي يحصلوا على شهادة الكفاءة.
		ات الكفاءة بصورة منفصلة كل على حدي أو معا. ولكن يجب أن يتم تقييم كل
وحدهه	نهم بشکل مستقل.	

مدة صلاحية وحدات الكفاءة هي سنتان اعتبارا من تاريخ النجاح في الوحدة. يجب أن تظل جميع الوحدات صالحة، حتى يتمكن المتدربون

الحصول على شهادة الكفاءة من خلال الجمع بين وحدات	ت الكفاءة في اختبار واحد.
ا مده صند حده استفاده	مدة صلاحية شهادة الكفاءة المهنية لموظف تنظيف الغرف (المستوى 2) هي خمس سنوات.
تكرار المراقبة	-
القياس - طريقة التقييم التي سيتم تطبيقها في تجديد الشهادة	في نهاية قترة 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. d) المشاركة في اختبارات الكفاءة المحددة ضمن نطاق وحداتها. يتم تمديد فترة صلاحية المتدربين الذين تكون نتيجة تقييمهم إيجابية لمدة خمس سنوات جديدة.
1 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
**************************************	لَجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
تاريخ ورقم الموافقه الصادرة من مجلس إدارة موسسة 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

A1/12UY0096-2 وحدة كفاءة صحة وأمن العمل وطرق حماية البيئة وتنظيم العمل

اسم وحدة الكفاءة	منظمة الصحة والسلامة المهنية وحماية البيئة والعمل
رمز المرجعية	A1/12UY0096-2
المستوى	2
قيمة الانتمان	-
A) تاریخ النشر	2012/11/07
B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم:02 التحديث رقم: 01
C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02. 2016/07/27 -2016/47 التحديث ذو الرقم 01. 2020/06/10. التحديث ذو الرقم 01. 1570-2020/06/10.
المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة	الكفاءة
	رمز المرجعية المستوى قيمة الانتمان A) تاريخ النشر B) رقم المراجعة/ التحديث C) تاريخ المراجعة/ التحديث

موظف تنظيف الغرف (المستوى2) المعيار المهنى الوطنى - 2-09UMS0024

النتائج التعليمية

النتيجة التعليمية الاولى (1): شرح وسائل الصحة والسلامة المهنية.

مقاييس النجاح:

- 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 تلقى 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.

السياق 1:

المواد المستخدمة: معدات الحماية الشخصية مثل القفازات وملابس العمل والأقنعة والأحذية المطاطية والنظارات الواقية إشارات التحذير مثل شريط الأمان، إشارات الأرضيات الزلقة، والملصقات التي تشير لوجود مواد كيميائية.

النتيجة التعليمية الثانية (2): تعداد طرق الحد من المخاطر البيئية.

مقاييس النجاح<u>:</u>

- 2.1 يعدد قائمة طرق التوفير والادخار.
- 2.2 إعداد قائمة النفايات الخطيرة والضارة في المساحة التي يكون مسؤول عنها.
- 2.3 يوضح طرق جمع وتخزين النفايات العضوية والمعاد تدوير ها والخطيرة والطبية والضارة أيضا.
 - 2.4 يوضح الآثار البيئية للتطبيقات الجارية والعواقب الضارة المحتملة.

السياق 2:

المواد المستخدمة: أكياس القمامة الملونة، سلال المهملات الملونة.

النتيجة التعليمية الثالثة (3): يوضح إجراءات التحضير قبل العمل.

مقاييس النجاح:

- 3.1 يوضح قواعد النظافة الشخصية والتعقيم والعناية.
- 3.2 يوضح القواعد المتعلقة باستخدام ملابس العمل وملحقاته.
- 3.3 يشرح جدول العمل وتقرير حالة الغرفة وما يجب فعله بمفاتيح المرور.
 - 3.4 يوضح طرق تبادل المعلومات داخل القسم

السياق 3:

المواد المستخدمة: نموذج جاهز/ دفتر ملاحظات، مفتاح المرور، جدول عمل، تقرير حالة الغرفة ودفتر اتصالات.

8 القياس والتقييم

a 8) الامتحان النظري

امتحان الاختيار من متعدد (T1): يجري الامتحان النظري لوحدة الكفاءة (A1) وفق قائمة تحقق "المعلومات" الواردة في ملحق (-A1) يجب إخضاع المرشحين في الاختبار النظري إلى امتحان للاختيار من متعدد مع اربعة عشر (14) سؤالًا 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 ناجحا. يجب أن تقيس أسئلة الاختبار جميع البيانات المعرفية (الملحق 2-A1) التي يقصد قياسها عن طريق الاختبار النظري في هذه الوحدة.

امتحان نظري (T2): يجب في إطار هذا الاختبار للوحدة A1 إجراء اختبار شفوي يتضمن اربعة عشر (14) سؤالًا على الأقل بإجابات منظمة مسبقًا وفقًا لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق A1-2، ويجب أن يحصل المرشح على 60 درجة على الأقل من مجموع الدرجات الكلي وهو 100 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.

b 8) الامتحان المعتمد على الأداء

c 8) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم

يتم إجراء الامتحان النظري بإحدى طرق الاختبار T1 أو T2.

مدة صلاحية وحدة الكفاءة سنتان من تاريخ إنجاز الوحدة.

	. 3 3 1 2 3 3	
9	المؤسسنة / المؤسسنات المُطورة 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 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- A1: معلومات حول التدريب المقترح لإنجاح وحدة الكفاءة

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

<u>محتوى التدريب:</u>

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

(a) المعلومات (BG)

اداة التقييم	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	بيان المعلومة	رقم
T1/T2	1.1	A.1.1 A.1.2 A.1.3	يشرح المخاطر والتدابير التي يتعين اتخاذها من حيث الصحة والسلامة المهنية.	BG.1
T1/T2	1.2	A.2.1 A.2.2	يعد قوائم لوازم ومعدات الحماية الشخصية.	BG.2
T1/T2	1.3	A.2.1 A.2.2	يعدد قوائم إشارات التحذير.	BG.3
T1/T2	1.4	A.1.4 A.2.4 D.8.1	يوضح العوامل التي تلقي بصحة وسلامة وأمن العمل في التهلكة.	BG.4
T1/T2	1.5	A.1.5	يوضح ما يجب القيام به في حالات الكوارث الطبيعية والحرائق.	BG.5
T1/T2	1.6	A.1.5	يوضح مهامه في حالات الطوارئ.	BG.6
T1/T2	2.1	B.1.1 B.1.2 B.2.2	يوضح طرق ترشيد استهلاك الطاقة التي يجب مراعاتها أثناء التشغيل.	BG./
T1/T2	2.2	B.2.3	إعداد قائمة النفايات الخطيرة والضارة في المساحة التي يكون مسؤول عنها.	BG.8

اداة التقييم	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	بيان المعلومة	رقم
T1/T2	2.3	B.2.3	يوضح أساليب الجمع والتخزين والنفايات العضوية والمعاد تدوير ها والخطيرة والطبية والضارة أيضا.	BG.9
T1/T2	2.4	B.2.4	يوضح الإجراءات الضرورية الواجب اتخاذها للوقاية من النتائج الضارة لاستخدام المواد الكيميائية على البيئة.	BG.10
T1/T2	3.1	C.1.1	يوضىح قواعد النظافة الشخصية والتعقيم والعناية.	BG.11
T1/T2	3.2	C.1.2 C.1.3 C.1.4	يوضح القواعد المتعلقة باستخدام ملابس العمل وملحقاته.	BG.12
T1/T2	3.3	C.2.1, C.2.2 D.1.2	يشرح جدول العمل وتقرير حالة الغرفة واستلام مفتاح المرور.	BG.13
T1/T2	3.4	C.2.3	يوضىح طرق تبادل المعلومات داخل القسم.	BG.14

(b) المهارات والقدرات (BY)

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

A2/12UY0096-2 وحدة كفاءة مهنة تنظيف وترتيب الغرف

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيف الغرف وترتيبها
2	رمز المرجعية	A2/12UY0096-2
3	المستوى	2
4	قيمة الائتمان	-
	A) تاریخ النشر	2012/11/07
5	B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم:02 التحديث رقم: 01
	C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02. 2016/07/27 -2016/47 التحديث ذو الرقم 01. 2020/06/10. التحديث ذو الرقم 01. 1570-2020/
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة	الكفاءة

2-09UMS0024 موظف تنظيف الغرف (المستوى 2) المعيار المهني الوطني -

النتائج التعليمية

النتيجة التعليمية الاولى (1): يقوم بالإجراءات ما قبل النظافة.

مقاييس النجاح:

- 1.1 يعد الأدوات والمعدات والمواد للاستخدام، لتكون جاهزة لخدمات الطابق
 - 1.2 يتحقق من حالة وجود نزيل في الغرفة التي سيعمل فيها.
 - 1.3 يقوم بفصل وتجميع النفايات في الغرفة والحمام حسب أصنافها.
 - 1.4 يخرج أطباق التقديم المتسخة من الغرفة.
 - 1.5 يقوم بتهوية الغرفة عن طريق فتح النافذة/ الباب.
 - 1.6 يوضح ما يجب فعله للتعامل مع المعدات التي تتعرض للفقدان والتلف.
- 1.7 يشرح الإجراءات التي يجب اتخاذها بشأن الأغراض المنسية أو الأشياء الثمينة التي تركها الضيف في الغرفة.
 - 1.8 يشرح ما يجب فعله إذا كان لدى الضيوف ملابس تحتاج للتنظيف.
 - 1.9 يشرح ما يجب القيام به في حالة إجاد حشرات أثناء التنظيف.

السياق 1:

المواد المستخدمة: عربة الطابق، عربة منسوجات متسخة، مكنسة كهربائية، تعليمات مقبض الباب، مفتاح المرور، قائمة تنظيف الغسيل، أكياس قمامة بألوان مختلفة.

النتيجة التعليمية الثانية (2): يعد السرير.

مقاييس النجاح:

- 2.1 يقوم بجمع أقمشة السرير المتسخة بعد فحصها.
- 2.2 يفحص واقى السرير ويستبدله إذا كان متسخ.
- 2.3 يفصل بين المواد النسيجية التي أصبحت غير صالحة للاستعمال (تالفة، ملطخة، أو ما شابه).
- 2.4 يقوم بإعداد السرير بما يتناسب مع عدد الضيوف الذين سيأتون إلى الغرفة، متبعاً أي من طرق ترتيب الأسرة.

السياق 2:

المواد المستخدمة: سرير، أغطية سرير، بياضات حمام، واقي السرير، وسادة، غطاء، لحاف، غطاء سرير، ستار السرير.

النتيجة التعليمية الثالثة (3): يقوم بأعمال ازالة الغبار ومسح البقع والتعقيم.

مقاييس النجاح:

- 3.1 يقوم بتنظيف الغبار من الغرفة باستخدام أقمشة الغبار النظيفة ذات الألوان والمميزات المختلفة حسب نوع الأسطح.
 - 3.2 ينظف غبار الغرفة بالترتيب دون تغيير أماكن أغراض الغرفة وممتلكات الضيف.
 - 3.3 يعقم المعدات التي تلمسها الأيدي في الغرفة.
 - 3.4 يلتزم بقواعد الصحة والسلامة المهنية أثناء نفض الغبار عن الأجهزة الكهربائية.
 - 3.5 يشرح ما يجب القيام به بشأن الأعطال المكتشفة في الغرفة.
 - 3.6 يضع معدات المغسلة والقرطاسية في الغرفة.
 - 3.7 يقوم بأعمال إزالة البقع.

السياق 3:

المواد المستخدمة: دلو، ممسحات غبار ملونة، مطهر، معدات المغسلة، ادوات مكتبية.

النتيجة التعليمية الرابعة (4): ينظف الحمام.

مقاييس النجاح:

- 4.1 يجلب مستلزمات وأدوات التنظيف إلى الحمام.
- 4.2 يقوم بجمع بياضات الحمام المتسخة بعد تفحص جيوبها.
 - 4.3 ينظف المرحاض بالأدوات والأساليب المناسبة.
- 4.4 ينظف حوض الاستحمام و/أو البانيو وما يتعلق بها بالأدوات والأساليب المناسبة.
 - 4.5 ينظف حوض المغسلة وملحقاتها بالأدوات والأساليب المناسبة.
 - 4.6 ينظف الملحقات في الحمام.
- 4.7 في حال وجود نواقص أدوات الحمام، مثل وضع المناشف نظيفة في أماكنهم، وورق التواليت، وأدوات المغسل، وما إلى ذلك.
 - 4.8 يقوم بتنظيف أرضية الحمام بالأدوات والمعدات المناسبة المخصصة لهذه المنطقة.

السياق 4:

المواد المستخدمة: ينظف أرضية الغرفة. يقوم بالتعقيم والتنظيف بالإسفنج والأقمشة الملونة، بفرشاة المرحاض، مواد التنظيف (التنظيف العام، المرحاض، المغسلة، حوض الاستحمام، الأرضية، منظف الزجاج، مزيل الترسبات).

النتيجة التعليمية الخامسة (5): ينظف أرضية الغرفة.

مقاييس النجاح:

- 5.1 يقوم بتجميع النفايات التي قد تلحق الضرر بالجهاز الذي سيستخدم أثناء التنظيف عن طريق فحص أرضية الغرفة.
 - 5.2 ينظف الأرضية بدأ من أبعد نقطة من الباب بالأدوات والأساليب المناسبة.

السياق 5:

المواد المستخدمة: مكنسة كهر بائية، دلو، ممسحة، مكنسة، فرشاة.

القياس والتقييم

a 8) الامتحان النظري

امتحان الاختيار من متعد (T1): يجري الامتحان النظري لوحدة الكفاءة (A2) وفق قائمة تحقق "المعلومات" الواردة في ملحق (-A2). في الاختبار النظري، يجب على المرشحين تقديم امتحان اختيار من متعدد يتكون من سبع (7) أسئلة على الأقل مع أربع خيارات ولكل منها درجة 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 ناجحا. 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 سبع (7) أسئلة على الأقل بإجابات منظمة مسبقًا وفقًا لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق 2-A2، ويجب أن يحصل المرشح على 60 درجة على الأقل من مجموع الدرجات الكلي وهو 100 درجة. يجب منح المرشحين مدة 3-4 دقائق لكل سؤال خلال الامتحان. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل المعلومات والبيانات (الملحق 42-2) المراد قياسها في هذه الوحدة.

b 8) الامتحان المعتمد على الأداء

(P1) يتم إجراء الاختبار القائم على الأداء للوحدة A2 وفقًا لقائمة تحقق "المهارات والكفاءات" في الملحق A2-2. 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 أشكال التعبير عن المهارات والكفاءات (الملحق 2-A2) باختبار قائم على الأداء.

c 8) 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 اجتياز ها للحصول على الوحدة سنة واحدة.

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

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

0	المؤسسة / المؤسسات	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر
9	المُطورة لوحدة الكفاءة	الأبيض المتوسط (AKTOB)
10	الجهة المعنية بالتحقق	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية
10	من وحدة الكفاءة في القطاع	والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
	تاريخ ورقم الموافقة	الموافقة الأولى: 82/2012-2012/11/07
11	تاريخ ورحم الموالك ال	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 نوصبي بإكمال برنامج تدريبي وتعليمي يحتوي على المواضيع الواردة أدناه:

محتوى التدريب:

- 1. تعليمات مقبض الباب
- التنظيف المناسب وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية
 - 3. نظافة الغرفة والحمام وتخطيطها
 - 3.1 ترتیب السریر
 - 3.2 مسح الغبار
 - 3.3 تنظيف الحمام
 - 3.4 تنظيف الزجاج
 - 3.5 استخدام المكنسة الكهربائية
 - 3.6 تنظيف الأرضية
 - 3.7 تنظيف غرف النزلاء وترتيبها.
 - 3.8 تنظيف الغرف المحجوزة للنزلاء وترتيبها

- 3.9 مواد القرطاسية والنظافة الشخصية صابون شامبو وغيره
- 4. استخدام وصيانة الألات الالكترونية وفق قواعد الصحة والسلامة المهنية
 - 5. إبلاغ عن الاعطال
 - 6. إزالة البقع

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

(a) المعلومات (BG)

اداة التقييم	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	بيان المعلومة	رقم
T1/T2	1.6	D.1.11	يوضح ما يجب فعله للتعامل مع المعدات التي تتعرض للفقدان والتلف.	BG.1
T1/T2	1.7	D.1.12	يشرح كيف/ لمن يجب الإبلاغ عن الأشياء الثمينة التي نسيها الضيف أثناء مغادرته الغرفة (المشرف، الاستقبال، الأمن، وما شابه)	BG.2
T1/T2	1.7	D.1.12	يشرح كيف/ لمن يجب الإبلاغ عنه إذا نسي الضيف مقتنياته الثمينة في الغرفة (المشرف، الاستقبال، الأمن، وما شابه).	BG.3
T1/T2	1.8	D.1.13	يشرح كيف سيتم التعمل مع ألبسة الضيف المتسخة ومكان تسليمها (بنفسه أو بواسطة عامل الغسيل).	BG.4
T1/T2	1.9	D.1.17	يشرح ما يجب القيام به في حالة إجاد حشرات أثناء التنظيف.	
T1/T2	3.5	D.3.6	يوضح ما يجب فعله عند حصول أي عطل وفيما بعد إزالة العطل (إبلاغ المسؤولين، التدقيق من أجل النظافة و هكذا).	BG.6
T1/T2	3.7	D.4.1 D.4.2 D.4.3 D.4.4	يشرح كيف يخبر مشرفه عن الاسطح الملطخة.	

(b) المهارات والقدرات (BY)

أداة التقييم	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مُصطلحيُ المهاراتِ والقدرات	رقم
P1	1.1	C.3.1 C.3.3	يحضر عربة الطابق والأدوات والمعدات اللازمة إلى المنطقة التي سيعمل فيها، لتكون جاهزة للاستخدام.	BY.1
P1	1.1	D.1.1	يضع عربة الطابق الأقرب إلى الغرفة المراد العمل بها وبطريقة لا تعيق الممرات.	BY.2
P1	1.2	D.1.2	طرق باب الغرفة التي فيها نزلاء متبعاً لمبدأ 3x3 للتحقق مما إذا كانت الغرفة فارغة.	BY.3
P1	1.3	D.1.14	يقوم بفصل النفايات في الغرفة والحمام حسب أنواعها وتجميعها في أكياس قمامة من اللون الذي تحدده الشركة.	BY.4
P1	1.4	D.1.15	يخرج أطباق التقديم المتسخة من الغرفة.	BY.5

أداة التقييم	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القِسم المعني	مُصطلحيُ المهاراتِ والقدرات	رقم
P1	1.5	D.1.16	يقوم بتهوية الغرفة عن طريق فتح النافذة / الباب.	BY.6
P1	2.1	D.2.1	يتحقق من الأغطية المتسخة إذا كانت ملطخة أو تالفة أو ما إذا كانت في داخلها أشياء.	BY.7
P1	2.1	D.2.1	يضع الوسائد، والمفارش، والأغطية، واللحف، في مكان نظيف (المقعد، الأسرة الأخرى، وما إلى ذلك) حتى لا تتسخ.	*BY.8
P1	2.2	D.2.2	يتفحص واقي السرير واستبداله إذا كان متسخًا أو إذا كانت الغرفة ستجهز لاستقبال ضيف جديد.	BY.9
P1	2.3	D.2.3	يتفحص أقمشة الفرش النظيفة ويفصل غير الصالحة للاستعمال عنها.	
P1	2.4	D.2.4	يضع الملاءة السفلية على السرير، مع الانتباه إلى خط الكي وتغليف الزوايا.	BY.11
P1	2.4	D.2.6	يغير أغطية الوسائد ويضعها على رأس السرير بحيث لا يكون الجزء المفتوح من الأغطية مِرئيًا عندٍ مدخل الغرفة.	BY.12
P1	2.4	D.2.5 D.2.7	يضع بدقة في مكانه كل من أغطية الأسرة، والمفارش، واللحف، وأغطية الألحفة والمنسوجات المماثلة.	*BY.13
P1	3.1	D.3.1 D.3.2	يقوم بتنظيف الغبار من الغرفة باستخدام أقمشة الغبار النظيفة ذات الألوان والمميزات المختلفة حسب نوع الأسطح.	
P1	3.2	D.3.5 D.3.9	بدءًا من أقرب مكان للباب، ينظف الغبار دون تغيير مكان الأشياء الموجودة في الغرفة وأغراض الضيف مع اتباع التسلسل والحركات المناسبة لتنظيف كل سطح.	BY.15
P1	3.3	D.3.3	يقوم بتطهير المعدات التي يتم لمسها يدويًا (زر الإضاءة، مقبض الباب، سماعة الهاتف والمفاتيح، أجهزة التحكم عن بعد، وغيرها) في الغرفة المعدة لضيف جديد.	BY.16
P1	3.4	D.3.7	يلتزم بقواعد الصحة والسلامة المهنية خلال مسح الغبار عن الآلات الكهربائية والمآخذ.	*BY.17
P1	3.6	D.3.11	يضع معدات المغسلة و القرطاسية في الغرفة.	BY.18
	3.7	D.4.1	إذا كانت البقعة جديدة يأخذ فائض البقعة عن طريق الشفط بقطعة قماش مبللة نظيفة.	BY.19
P1	4.1	A.2.2 C.1.1	يلبس القفاز ات قبل بدء تنظيف الحمام.	*BY.20
P1	4.2	D.5.1	يقوم بجمع بياضات الحمام المتسخة (مثل روب الحمام) بعد تفحص جيوبها.	BY.21
P1	4.3	D.5.3	يقوم بتشغيل الخزان وتنظيف و عاء المرحاض وفراشاته إن وجدت، بأدوات مناسبة وبسكب مواد تنظيف مطهرة على جداره الداخلي.	
P1	4.3	D.5.3	جداره الداخلي. يقوم بتنظيف المرحاض بدءًا من أنظف جزء (مثل الخزان، الجزء العلوي من مقعد المرحاض) ثم الجزء السفلي والأقسام الخارجية وذلك باستخدام الأدوات المناسبة المخصصة لهذه المنطقة.	
P1	4.4	D.5.2	يقوم بتنظيف الدش و/ أو معدات البانيو، بدءًا من أنظف جزء (مثل الرشاش وأعلى الجدران) باستخدام الأدوات المناسبة المخصصة لهذه المنطقة.	
P1	4.5	D.5.2	يقوم بتنظيف حوض المغسلة بدءًا من أنظف جزء (مثل	*BY.25

أداة التقييم	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مُصطلحيُ المهاراتِ والقدرات	رقم
			الصنبور وحواف المغسلة) ثم الجزء الداخلي باستخدام الأدوات والمعدات المناسبة المخصصة لهذه المنطقة.	
P1	4.5	D.5.2	ينظف مرآة المغسلة بمنظف زجاج وقطعة قماش أو بجهاز تنظيف الزجاج (قطيفة قماشية - مساحة الزجاج).	BY.26
P1	4.6	D.5.4	ينظف المعدات الأخرى (مجفف الشعر، وغيرها) في الحمام.	BY.27
P1	4.7	D.5.5	إكمال المناشف وعدة الاستحمام الناقصة.	BY.28
P1	4.8	D.5 D.6	ينظف أرضية الحمام بمُنظف مناسب وقطعة قماش مخصصة لهذه المنطقة.	BY.29
P1	5.1	D.6.1 E.1.2	يجمع الأجسام الغريبة من ارضية الغرفة (الدبابيس وضبابات الشعر وغيرها) التي يمكن أن تلحق الضرر بالمكنسة الكهربائية.	BY.30
P1	5.2	D.6.3	ينظف الغرفة بداً من أبعد نقطة عن الباب بالأدوات والأساليب المناسبة.	BY.31

A3/12UY0096-2 وحدة الكفاءة لإجراءات النظافة الدورية

1	اسم وحدة الكفاءة	التنظيف الدوري		
2	رمز المرجعية	A3/12UY0096-2		
3	المستوى	2		
4	قيمة الانتمان	-		
	A) تاریخ النشر	2012/11/07		
5	B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم:02 التحديث رقم: 01		
	C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02. 2016/07/27 -2016/47 التحديث ذو الرقم 10. 01/06/2020-1570		
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة			

موظف تنظيف الغرف (المستوى2) المعيار المهنى الوطني - 2-09UMS0024

النتائج التعليمية

النتيجة التعليمية الاولى (1): يقوم بتنظيف السجاد والأثاث المنزلي المكسو بالقماش

مقاييس النجاح:

- 1.1 يأخذ الغبار عن المفروشات والأثاث المنزلي المكسو بالقماش باستخدام المكنسة الكهربائية.
 - 1.2 ينظف السجاد والأثاث بطريقة وأدوات تنظيف مناسبة.
 - 1.3 يشرح سبب وطريقة تغيير اتجاه الأسرة.

السياق 1:

المواد المستخدمة: مكنسة كهربائية، قطعة قماش تنظيف، دلو، فرشاة سجاد، أدوات تنظيف سجاد باليد.

النتيجة التعليمية الثانية (2): يشرح كيفية تنظيف الحائط ووحدات الإضاءة والعناصر الزخرفية.

مقاييس النجاح:

- 2.1 يوضح كيفية القيام بتنظيف السقف، والجدران، وأشياء الديكور والزينة.
- 2.2 يوضح كيفية القيام بتنظيف الجدران ووحدات الإضاءة وفقا لقواعد الصحة والسلامة المهنية.
 - 2.3 يوضح كيفية القيام بحماية الأشياء الموجودة تحت وحدات إضاءة السقف أثناء التنظيف.

السياق 2:

المواد المستخدمة: مكنسة كهربائية وأقمشة تنظيف وفرشاة لإزالة الغبار ومواد التنظيف وغطاء حماية السطح وسلم.

النتيجة التعليمية الثالثة (3): ينظف زجاج وإطارات غرف النزلاء.

مقاييس النجاح:

- 3.1 ينظف أسطح الزجاج في المكان بالأدوات والأساليب المناسبة.
- 3.2 يوضح كيفية القيام بتنظيف الزجاج والإطارات وفقا لقواعد الصحة والسلامة المهنية.
- 3.3 بعد الانتهاء من تنظيف الزجاج والإطارات يقوم بتنظيف المياه المنسكبة على الأرضية.

السياق 3:

المواد المستخدمة: أدوات تنظيف الزجاج (قماش مسح الزجاج، قطيفة قماشية للزجاج، ماسحة الزجاج، دلو، وغيره)، سلم، مواد تنظيف الأسطح الزجاجية.

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

مقاييس النجاح:

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

8 القياس والتقييم

a 8) الامتحان النظري

(T1) امتحان اختيار من متعد: يجري الامتحان النظري لوحدة الكفاءة (A3) وفق قائمة تدقيق "المعلومات" الواردة في ملحق (-A3). في الاختبار النظري، يجب على المرشحين تقديم امتحان اختيار من متعدد يتكون من سبع (7) أسئلة على الأقل مع اربع خيارات ولكل منها درجة 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 ناجحا. 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 سبع (7) أسئلة على الأقل بإجابات منظمة مسبقًا وفقًا لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق 2-A3، ويجب أن يحصل المرشح على 60 درجة على الأقل من مجموع الدرجات الكلي وهو 100 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.

b 8) الامتحان المعتمد على الأداء

(P1) يتم إجراء الاختبار المستند إلى الأداء لوحدة A3 وفقًا لقائمة مراجعة "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.

c 8) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم

يتم إجراء الامتحان النظرى 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 اعتبارا من تاريخ النجاح في الوحدة.

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

9	المؤسسة / المؤسسات المُطورة لوحدة الكفاءة	جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)
10	الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحةُ 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 1-13: المعومات 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:

- التنظيف الدوري
 الأدوات والمعدات والمواد 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 الأدوات والمعدات والمواد المستخدمة
 - 2.2 الطرق المستخدمة

ملحق 1-A3: قائمة التدقيق المستخدمة في القياس والتقييم لوحدة الكفاءة

(a) المعلومات (BG)

اداة التقييم	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	بيان المعلومة	رقم
T1/T2	1.3	D.2.2	يشرح سبب وطريقة تغيير اتجاه الأسرة.	BG.1
T1/T2	2.1	E.2.1 E.2.2	يوضح كيفية تنظيف أسطح الأسقف والجدران وأشياء الديكور والزينة (ورق الجدران، طلاء الزيت وغيره) بالطرق والأساليب المناسبة.	
T1/T2	2.2	E.2.3	يوضح كيفية القيام بتنظيف الجدر ان ووحدات الإضاءة وفقا لقواعد الصحة والسلامة المهنية.	BG.3
T1/T2	2.3	E.2.3	يوضح كيفية القيام بحماية الأشياء الموجودة تحت وحدات إضاءة السقف أثناء التنظيف.	BG.4
T1/T2	3.2	E.4.2	يوضح كيفية تنظيف الزجاج والإطارات وفقًا 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

b) المهارات والقدرات (BY)

أداة التقييم	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مُصطلحيُ المهاراتِ والقدرات	رقم
P1	1.1	E.1.2	يأخذ الغبار عن المفروشات والأثاث المنزلي المكسو بالقماش السخدام المكنسة الكهربائية.	*BY.1
P1	1.2	E.1.4 E.1.5 E.1.6	ينظف السجاد والأثاث بطريقة وأدوات تنظيف مناسبة.	BY.2
P1	3.1	E.4.1 E.4.2	يقوم بالتنظيف من الأعلى نحو الأسفل باستعمال المواد والمعدات المناسبة للزجاج مع البدء بتنظيف الإطارات الأكثر تلوثا مع البدء بتنظيف الأطراف الداخلية باتجاه الأطراف الخارجية.	*BY.3
P1	3.3	E.4	بعد الانتهاء من تنظيف الزجاج والإطارات (البراويظ) يقوم بتنظيف المياه المنسكبة على الأرضية.	BY.4

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

2-A4/12UY0096 وحدة كفاءة أعمال نهاية اليوم (نهاية الدوام/ المناوبة)

1	اسم وحدة الكفاءة	أعمال نهاية اليوم (نهاية الدوام/ الوردية)
2	رمز المرجعية	A4/12UY0096-2
3	المستوى	2
4	قيمة الانتمان	-
	A) تاریخ النشر	2012/11/07
5	B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم:02 التحديث رقم: 01
	C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02. 2016/07/27 -2016/47 التحديث ذو الرقم 01. 2020/06/10. 01
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحد	.ة الكفاءة

موظف تنظيف الغرف (المستوى 2) المعيار المهنى الوطنى - 2-09UMS0024

7 النتائج التعليمية

النتيجة التعليمية الاولى (1): يقوم بأعمال التنظيف في نهاية الدوام اليومي (نظام الورديات)

مقاييس النجاح:

- 1.1 يشرح ما يجب القيام به بخصوص الغرف التي علق على بابها تعليمات "عدم الإز عاج".
- 1.2 يشرح كيفية تنظيف الممرات والمصاعد والسلالم والدرابزين والأماكن المماثلة في نهاية الوردية.
 - 1.3 يقوم بوضع الأقمشة المتسخة في عربة جمعة الأقمشة المتسخة.
 - 1.4 يشرح كيفية تنظيف المعدات التي يستخدمها.
 - 1.5 يضع أقمشة المسح ومساحة البلاط المتسخة في أكياس منفصلة لنقلها إلى المغسلة.
- 1.6 يقوم بفرز القمامة والنفايات المتراكمة وفق قوانين حماية البيئة وتجهيزها وتركها في منطقة القمامة المحددة بما يناسب قواعد وتعليمات مكان العمل.
 - 1.7 يوضح كيفية نقل طلبات وشكاوى الضيوف إلى الوحدات ذات العلاقة.

السياق 1:

المواد والمعدات المستخدمة مكنسة كهربائية، عربة الطابق، عربة جمع الأغراض المتسخة، معدات تنظيف، أقمشة تنظيف، دفتر التواصل.

النتيجة التعليمية الثانية (2): القيام بإعداد التقارير وتسليمها نهاية المناوبة.

مقاييس النجاح:

- 2.1 يقوم منظف الغرفة بإعداد التقرير وفقًا لظروف الغرفة في نهاية الوردية.
 - 2.2 يشرح كيفية تحديد عدد الأشخاص المقيمين في الغرفة.
 - 2.3 يسلم المفاتيح العامة التي في عهدته.
 - 2.4 يوضح كيفية تسليم ملابس العمل في نهاية الوردية.

السياق 2:

- 2.1: الاختصارات الأساسية المستخدمة في إعداد التقارير:
- (الغرفة التي غادر منها الضيوف) C/O: Check-out
 - (الغرفة التي دخلها الضيوف) C/in: Check-in
 - (تغيير الغرفة) R/C: Room Change
 - (غرفة فيها نزلاء) Occ: Occupide >
 - (معطلة) O.O.O: Out of Order

- ✓ VIP: Very İmportant Person (الغرفة التي يقيم فيها أشخاص مهمين بالمجان أو بشكل مدفوع)
 - > S/o: Sleept Out (الغرفة التي لا يسكنها الضيوف ليلاً)
 - (الغرفة التي يسكنها ضيوف بلا حقائب) N/B: No baggage
 - D/L: Double Lock ➤ (الغرفة مقفلة الباب من الداخل)
 - ♦ DND: Do Not Disturb (غرفة معلق على بابها ورقة "الرجاء عدم الازعاج")
 - (غرفة فارغة ومتسخة) VD: Vacant dirty
 - VR: Vacant ready > (غرفة فارغة وجاهزة)
 - ∨C: Vacant Clean

 ∨

 VC: Vacant Clean

 ✓

 VC: Vacant Clean

 VC: Vacant Clean

 ✓

 VC: Vacant Clean

 VC: Vacant Clean

السياق 2:

الأدوات والمعدات المستخدمة: تقرير حالة الغرفة، مفتاح العبور، الألبسة المخصصة للعمل.

النتيجة التعليمية الثالثة (3): يقوم بالإجراءات المتعلقة بالأشياء المنسية والهدايا المقدمة.

مقاييس النجاح:

- 3.1 يسلم الأشياء التي نسيها الضيف إلى رئيسه في العمل.
- 3.2 يستلم الهدايا التي يقدمها الضيف مع بيان خطي من الضيف بهذا الخصوص.

السياق 3:

8

المعدات والمواد المستخدمة: كتاب خطي بالأشياء التي تم العثور عليها، كتاب خطي بالهدية المقدمة.

القياس والتقييم

a 8) الامتحان النظري

(T1) امتحان اختيار من متعدد: يجري الامتحان النظري لوحدة 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 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 ونصف إلى دقيقتين للإجابة عن كل سؤال. يعتبر المرشح الذي يجيب على 60% على الأقل من الأسئلة بشكل صحيح في الامتحان الكتابي ناجحا. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل عبارات المعلومات (الملحق 4-44) المراد قياسها في هذه الوحدة.

امتحان شفوي (T2): يجب في إطار هذا الاختبار الوحدة A4 إجراء اختبار شفوي يتضمن ست (6) أسئلة على الأقل بإجابات منظمة مسبقًا وفقًا لقائمة تدقيق "المعلومات" في الملحق 2-44، ويجب أن يحصل المرشح على 60 درجة على الأقل من مجموع الدرجات الكلي وهو 100 درجة. يجب منح المرشحين مدة 3-4 دقائق لكل سؤال خلال الامتحان. يجب أن تقيس أسئلة الامتحان كل عبارات المعلومات (الملحق 2-44) المراد قياسها في هذه الوحدة.

b 8) الامتحان المعتمد على الأداء

(P1) يجري الاختبار القائم على الأداء للوحدة A4 وفقًا 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 2-A4) باختبار قائم على الأداء.

c 8) 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 اجتياز ها للحصول على الوحدة سنة واحدة.

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

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

جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)

المؤسسة / المؤسسات المُطورة لوحدة الكفاءة

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 1-44: المعلومات الخاصة عن التدريب الموصى به من اجل الحصول على وحدة الكفاءة

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

1. إجراءات منشأة العمل

- 1.1 القيام بالأعمال في نهاية اليوم للغرف التي كتب عليها عبارة يرجى عدم الاز عاج (DND)
 - 1.2 إجراءات حول الأشياء المفقودة والأشياء التي يتم العثور عليها والهدايا
 - 1.3 إجراءات إخراج الأشياء
 - 1.4 استخدام المفتاح العام
 - 1.5 استعمال ثياب العمل

2. الرقابة والمتابعة والتدقيق الأساسى

3. إعداد التقارير

- 3.1 الاختصارات الأساسية المستخدمة في إعداد التقارير:
- 3.2 طريقة كتابية ومعانى الاختصارات الدولية المستخدمة في التقارير

4. ترتيب المكتب، تنظيف المعدات والآلات والماكينات والتخزين

ملحق 2-14: قائمة تدقيق تستخدم في قياس وتقييم وحدة الكفاءات/ المؤهلات

(a) المعلومات (BG)

اداة التقييم	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح:	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	بيان المعلومة	رقم
T1/T2	1.1	F.1.1 D.1.7	يشرح كيفية التعامل مع الغرف التي معلق على بابها تعليمات "عدم الإز عاج" أو التي لا يمكن دخولها لأن باب مقفل مغلق من الداخل.	BG.1
T1/T2	1.2	F.1.2	يشرح كيفية تنظيف الممرات والمصاعد والسلالم والدرابزين والأماكن المماثلة في نهاية الوردية.	
T1/T2	1.4	F.1.6	يشرح طرق تنظيف عربة الطابق والمكنسة الكهربائية والأدوات المستخدمة.	BG.3
T1/T2	1.7	D.8.2	يوضح كيفية نقل طلبات وشكاوي الضيوف إلى الوحدات ذات العلاقة.	BG.4
T1/T2	2.2	C.4.1	يشرح كيفية تحديد عدد الأشخاص المقيمين في الغرفة.	
T1/T2	2.4	F.3.2	يوضح كيف قام بتسليم ملابس العمل إلى الوحدة ذات الصلة (المغسلة و غير ها.) في نهاية المناوبة وفقًا لقواعد منشأة العمل.	BG.6

b) المهارات والقدرات (BY)

أداة التقييم	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مُصطلحيُ المهاراتِ والقدرات	رقم
P1	1.3	F.1.5	يقوم بوضع الأقمشة المتسخة في عربة جمعة الأقمشة المتسخة.	BY.1
P1	1.5	F.1.7	يضع أقمشة المسح ومساحة البلاط المتسخة في أكياس منفصلة لنقلها إلى المغسلة.	BY.2
P1	1.6	F.1.8	يقوم بفرز القمامة والنفايات المتراكمة وفق قوانين حماية البيئة وتجهيزها وتركها في منطقة القمامة المحددة بما يناسب قواعد وتعليمات مكان العمل.	*BY.3
P1	2.1	C.4.2 C.4.3 C.4.4 F.2.1	يقوم منظف الغرفة بإعداد التقرير وفقًا لظروف الغرفة في نهاية الوردية باستخدام الرموز والاختصارات بشكل صحيح.	*BY.4
P1	2.3	F.3.1	يقوم بتسليم مفاتيح العبور المسؤول عنها إلى الوحدة أو الشخص المعني مع التوقيع.	*BY.5
P1	3.1	D.1.12	يسلم الأشياء التي ينساها الضيوف مع بياناتهم إلى مشرف العمل.	BY.6
P1	3.2	F.4.1	يستلم الهدايا التي يقدمها الضيف مع بيان خطي من الضيف بهذا الخصوص.	BY.7

ا. « (*) الخطوات الإلز امية الحاسمة للنجاح في الاختبار القائم على الأداء

B1/12UY0096-2 وحدة كفاءة اللغات الأجنبية

اسم وحدة الكفاءة	اللغة أجنبية
رمز المرجعية	B1/12UY0096-2
المستوى	1
قيمة الائتمان	-
A) تاریخ النشر	2012/11/07
B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم:02 التحديث رقم: 01
C) تاريخ المراجعة/ التحديث	المراجعة رقم 02. 2016/07/27 -2016/47 التحديث ذو الرقم 01. 2020/06/10. 01
المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوح	يدة الكفاءة
النتائج التعليمية	
ة التعليمية الخامسة (5): امتلاك مهارات التعبير تويات مهارات الاستماع والقراءة والحوار المتباه ايير إنقان اللغة (A1-C2) في مجموعة اللغات	متبادل بمستوى A1 في اللغة الأجنبية ا على مستوى A1 من مهارات التعبير اللفظي بلغة أجنبية.
القياس والتقييم	,
يضا كبديل، إثبات وحدة الكفاءة B1 بمستند تم ال المهنية في اللغة الأجنبية ذات الصلة أو بمستنداد المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحدة الكفاءة الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع تاريخ ورقم الموافقة	حصول عليه خلال العامين الماضيين من مؤسسة أخرى مرخصة من قبل مؤسسة تو وشهادات معترف بها. جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB) لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) الموافقة الأولى: 7012/11/07
	رمز المرجعية المستوى قيمة الائتمان (A) تاريخ النشر قيمة الائتمان (B) رقم المراجعة/ التحديث (C) تاريخ المراجعة/ التحديث (C) تاريخ المراجعة/ التحديث المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوح النتائج التعليمية الاولى (1): امتلاك مهارات الاستماع التعليمية الثانية (2): امتلاك مهارات القراءة به التعليمية الثالثة (3): امتلاك مهارات القراءة به التعليمية الثالثة (3): امتلاك مهارات الحوار القوار القالميمية الرابعة (4): أن يكون الشخص حائز والتعليمية الخامسة (5): امتلاك مهارات التعبير إنقان اللغة (2): امتلاك مهارات التعبير القياس والتقييم الفياس والتقييم الفياس والتقييم المهنية في اللغة الأجنبية ذات الصلة أو بمستنداد المؤسسة / المؤسسة / المؤسسات المهنية ألم المعنية بالتحقق اللغة المعنوة في القطاع المؤساة الكفاءة المناطعة ألمناطعة ألمناطقة ألمناطعة أل

ملحقات وحدة الكفاءة

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

الملحق B1-2: جدول معايير الأداء المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة.

ملحقات الكفاءة

ملحق 1: وحدات الكفاءة

A1/12UY0096-2 صحة وأمن العمل، وطرق حماية البيئة وتنظيم العمل

A2/12UY0096-2 تنظيف الغرف وترتيبها

A3/12UY0096-2 النظافة الدورية

2-A4/12UY0096 إجراءات نهاية اليوم (نهاية العمل)

B1/12UY0096-2 اللغة الأجنبية

ملحق2: المصطلحات والرموز والاختصارات

حافظة 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.

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

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

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

غطاء الفراش: رداء حماية الفراش.

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.

المعقم/ المطهر: مادة تقضى 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.

ا**ستمارة 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 الور ديات بصيغة كتابية.

ISG: الصحة والسلامة المهنية.

تقرير حالة العمل: هو التقرير الذي يظهر حالة غرف الضيوف والنز لاء 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 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.

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 3 مرات ويدعو بعبارة "خدمة الغرفة "housekeeping" ويكرر هذه العملية مرتين أخريين.

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

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

غطاء السرير (RUNNER): ويعنى مفرش للسرير بحجم يغطى طرف القدم فقط.

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

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): يعنى الشخص ذو الأهمية العالية.

ملحق 3: مسارات التقدم الأفقية والعمودية في المهنة

يمكن للأشخاص الحاصلين على شهادة الكفاءة المهنية "موظف تنظيف الغرف (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 تنظيف الغرف (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 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 الطابق أو يكون عمل لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات في مهنة مسؤول خدمات الطابق أو يكون قد عمل سابقا في وظيفة مسؤول خدمات الطابق (Housekeeper) لمدة سنة على الأقل.

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

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 المقيّمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات A1 و A2 بمستوى B1 على الاقل.
- b. يجب أن يكون المُقيمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات B1 و B2 و C1 بمستوى C1 على الاقل.
 - يجب أن يكون المُقيّمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات C2 بمستوى على الاقل. c

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.