



الكفاءة الوطنية

12UY0097-3

مسؤول الطابق

المستوى 3

المراجعة رقم: 02

التعديل رقم: 01

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

أنقرة 2016

المقدمة

مسؤول الطابق (المستوى 3) وفقاً لللائحة التنفيذية المعنية بتحديد المعايير المهنية الوطنية ومعايير الكفاءة الوطنية المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 2015/10/19 ورقمها 29507، ووفقاً للقانون رقم 5544 لمؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) و لجان قطاع مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 2007/11/27 و رقمها 26713، وفقاً لأحكام اللائحة التنفيذية التي تنص عن إجراءات العمل وأسسها، فإنه تم تحويل جمعية اتحاد الفنادق السياحية و مشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB) و تمت الموافقة على ذلك بعد تقييم ذلك من قبل المؤسسات والمنظمات ذات الصلة في هذا القطاع و وافق عليها مجلس الإدارة بعد مراجعتها من قبل لجنة قطاع خدمات الأغذية والمشروبات للإقامة السياحية.

تم تعديل معايير الكفاءة الوطنية لمهنة مسؤول الطابق (المستوى 3) بقرار مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2014/07/23 ورقم القرار 53/2014.

مسؤول الطابق (المستوى 3) تم تحديث معايير الكفاءة الوطنية للمرة الثانية بقرار من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2016/07/27 ورقم القرار 47/2016.

مسؤول الطابق (المستوى الثالث) تم التحديث بقرار 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 والكفاءة الوطنية.

تم إقرار المبادئ الأساسية لتحديد معايير الكفاءة الوطني 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 التشريك، 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) وتحتوي معايير الكفاءة الوطنية على عناصر تضمن قياس معرفة الفرد ومهاراته وكفاءاته مع ضمان الجودة.

12UY0097-3 مسؤول الطابق الكفاءة الوطنية

1	اسم الكفاءة	مسؤول الطابق
2	رمز المرجعية	12UY0097-3
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. 2016/07/27 - 2016/47- التحديث ذو الرقم 01. 1570-2020/06/10.
8	الهدف	يهدف محتوى مسؤول الطابق (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. • الغرض ليكون مصدراً ومرجعاً لمنهاج التعليم ومؤسسات الإعلام والامتحانات
9	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر للكفاءة	مسؤول الطابق (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0023-3
10	شرط / شروط الدخول إلى امتحان الكفاءة	-
11	بنية الكفاءة	(a-11) الوحدات الإلزامية 12UY0097-3/A1 قواعد الصحة المهنية والسلامة وحماية البيئة 12UY0097-3/A2 تنظيم الأعمال ونظام إدارة الجودة 12UY0097-3/A3 مراقبة المنطقة 12UY0097-3/A4 الإجراءات الدورية 12UY0097-3/A5 إجراءات نهاية اليوم (نهاية المناوبة) (b-11) الوحدات الاختيارية 12UY0097-3/B1 لغة أجنبية (c-11) بدائل تشكيل المجموعات للوحدات و نتائج 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 الطابق (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 حدى 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 الطابق (المستوى 3) هي خمس سنوات.
14	تكرار المراقبة	-
15	القياس - طريقة التقييم التي سيتم تطبيقها في تجديد الشهادة	<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) إبراز وثيقة (وثائق الخدمة، رسالة/ خطاب تزكية، عقد، فاتورة، سيرة مهنية، 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 أداء الكفاءة المحددة ضمن نطاق وحدات الكفاءة.</p> <p>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>

12UY0097-3/A1 وحدة كفاءة الصحة المهنية والسلامة وحماية البيئة

1	اسم وحدة الكفاءة	قواعد الصحة المهنية والسلامة وحماية البيئة
2	رمز المرجعية	A1/12UY0097-3
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. 2016/07/27 - 2016/47- التحديث ذو الرقم 01. 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
مسؤول الطابق (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0023-3		
7	النتائج التعليمية	
<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 والأقنعة 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): تعداد طرق الحد من المخاطر البيئية.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 إعداد قائمة بطرق التوفير والإدخار. 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" منكون 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 2-A1) التي يقصد قياسها عن طريق الاختبار النظري في هذه الوحدة.</p>		

b 8) الامتحان المعتمد على الأداء		
-		
8c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم		
مدة صلاحية وحدة الكفاءة سنتان من تاريخ إنجاز الوحدة.		
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحد 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 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	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 A.2.4	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
BG.5	يعد قائمة بمعدات الحماية الشخصية المناسبة لطبيعة العمل المنجز ويوضح أهميتها وطرق استخدامها.	A.2.1 A.2.2	1.2	T1
BG.6	يعد قائمة بإشارات التحذير المناسبة لطبيعة العمل المنجز ويوضح طرق استخدامها.	A.2.3 E.2.4	1.3	T1
BG.7	يوضح إجراءات حالة الطوارئ والمهام الموكلة إليه في حالات الطوارئ.	A.2.5 E.2.3	1.4	T1
BG.8	يوضح ما يجب القيام به في حالات الكوارث الطبيعية والحرائق.	A.2.5 E.2.3	1.5	T1
BG.9	يوضح طرق ترشيد استهلاك الطاقة التي يجب مراعاتها أثناء التشغيل.	B.1.1 B.1.2 B.2.2	2.1	T1
BG.10	يعد قائمة بالنفايات العضوية والمعاد تدويرها والخطيرة والطبية والضارة ويوضح طرق الجمع والتخزين ذات الصلة.	B.2.3	2.2 2.3	T1
BG.11	يوضح الآثار البيئية للتطبيقات الجارية في وحدته والعواقب الضارة المحتملة.	B.2.4	2.4	T1

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	-			

12UY0097-3/A2 تنظيم الأعمال ونظام إدارة الجودة
وحدة الكفاءة

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيم الأعمال ونظام إدارة الجودة
2	رمز المرجعية	A2/12UY0097-3
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 . 2016/07/27 - 2016/47- التحديث ذو الرقم 01 . 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
	مسؤول الطابق (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0023-3	
7	النتائج التعليمية	

النتيجة التعليمية الاولى (1): القيام بتحضيرات ما قبل البدء بالعمل.

مقاييس النجاح:

- 1.1 يطبق مبادئ النظافة الشخصية والتعقيم والعناية.
- 1.2 يوضح القواعد المتعلقة باستخدام ملابس العمل وملحقاته.
- 1.3 القيام بتوزيع المهام من خلال استلام تقرير حالة التشغيل وبرنامج التنظيف اليومي والدوري والمعلومات والتعليمات حول الضيوف الخاصون.
- 1.4 يوضح طرق تبادل المعلومات داخل القسم
- 1.5 استلام مفاتيح المكاتب المناطق والأجزاء والمكاتب التي تقع تحت مسؤوليته (الوحدة، الطابق، الخ).
- 1.6 ذكر ما يجب القيام به إذا تم فقدان أحد المفاتيح أو تعطله.

السياق 1:

المواد المستخدمة: تقرير حالة العمل، برنامج التنظيف اليومي والدوري، نموذج/ دفتر تسليم المفتاح، مفاتيح المرور.

النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح المسائل التي يتابعها في عمل موظفي الغرف.

مقاييس النجاح:

- 2.1 يوضح كيفية متابعة أوقات الوصول والمغادرة لعمال وموظفي المساحة العامة ومظهرهم الشخصي وما إذا كانوا يمتثلون 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.

النتيجة التعليمية الثالثة (3): يحقق الجودة المطلوبة في الأعمال المنجزة في قسمه.

مقاييس النجاح:

- 3.1 يوضح معلومات الاستخدام وفاعلية كل من المعدات والادوات والماكينات والمواد الكيماوية المستخدمة في العمل.
- 3.2 يقدم التدريب المهني إلى موظفي نظافة الغرف.
- 3.3 يوضح طرق تنفيذ أعمال التنظيف والعناية وفق الخطط والتعليمات المحددة في نظام إدارة الجودة.

8	القياس والتقييم
8a	الامتحان النظري
<p>امتحان الاختيار من متعدد (T1): يجري الامتحان النظري لوحد الكفاءة (A2) وفق قائمة تدقيق "المعلومات" الواردة في الملحق (-A2) 2). يجب إخضاع المرشحين في الاختبار النظري إلى امتحان كتابي "الاختيار من متعدد" مكون 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 المعلومات والبيانات (الملحق 2-A2) المراد قياسها في هذه الوحدة.</p>	
8b	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>	
8c	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 لوحد الكفاءة
<p>جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)</p>	
10	الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع
<p>لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)</p>	
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
<p>الموافقة الأولى: 82/2012-2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23 التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27</p>	

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

الملحق 2-A: 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.2.4	1.4	T1
BG.4	يوضح ما الذي يجب فعله في حال ضاع المفتاح أو انكسر (إبلاغ المشرف أو الوحدة المعنية وهكذا).	D.3.3	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.	D.5.1 D.5.2	2.1	T1
BG.6	يوضح المواضيع التي يجري الاتصال حولها بين موظفي المساحة العامة وكل من مسؤول خدمة الطابق أو معاونه.	D.5.3	2.2	T1
BG.7	يوضح معلومات الاستخدام وفاعلية كل من المعدات والأدوات والماكينات والمواد الكيماوية المستخدمة في العمل.	3.3.15	3.1	T1
BG.8	يوضح تقنيات التدريب حول المعلومات المهنية لموظفي نظافة الغرف.	C.1.3 H.1.3	3.2	T1
BG.9	يوضح طرق تنفيذ أعمال التنظيف والعناية وفق الخطط والتعليمات المحددة في نظام إدارة الجودة.	C.2.1 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 الغرف بما يناسب برنامج النظافة اليومية الدوري، والمعلومات والتعليمات المتعلقة بالنزلاء خصوصاً.	D.2.5	1.3	P1
BY.3	استلام مفاتيح المكاتب المناطق والأجزاء والمكاتب التي تقع تحت مسؤوليته (الوحدة، الطابق، الخ) مقابل توقيع.	D.3.1	1.5	P1
BY.4	يقدم التدريب المهني إلى موظفي نظافة الغرف.	C.1.3 H.1.3	3.2	P1

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

12UY0097-3/A3 وحدة كفاءة رقابة المساحات

1	اسم وحدة الكفاءة	رقابة المساحات
2	رمز المرجعية	A3/12UY0097-3
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. 2016/07/27 - 2016/47- التحديث ذو الرقم 01. 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
مسؤول الطابق (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0023-3		
7	النتائج التعليمية	

النتيجة التعليمية الاولى (1): القيام برقابة المساحات.

مقاييس النجاح:

- 1.1 توضيح ما يجب القيام به للتأكد من أن المساحات التي يستخدمها النزلاء في المنطقة المسؤول عنها نظيفة ومرتبطة.
- 1.2 كتابة قائمة بالمحتويات التي ينبغي أن تكون في خزانة الصيدلية الموجودة في المكتب.
- 1.3 توضيح كيفية ابعاد الأدوات المتسخة الموجودة في الأماكن التي يستخدمها النزلاء.
- 1.4 التحقق إذا ما كانت غرفة النزلاء فارغة.
- 1.5 التحقق من نظافة الغرف التي تم إعدادها للنزلاء أو النزلاء الجدد في مساحته المسؤول عنها وترتيبها.
- 1.6 التحقق من صناديق الأمانات في الغرف المعدة للنزلاء الجدد.
- 1.7 شرح كيفية إعداد الغرف للنزلاء المميزين.
- 1.8 شرح ما يجب القيام به لإعداد الغرف التي سئعد للنزلاء الجدد في أقرب وقت ممكن.

النتيجة التعليمية الثانية (2): يحدد ويتابع الأعطال.

مقاييس النجاح:

- 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.

النتيجة التعليمية الثالثة (3): يقوم بمتابعة وضع المعدات المفقودة والمتضررة.

مقاييس النجاح:

- 3.1 يبلغ بأقصى سرعة ممكنة الوحدة المسؤولة بمعلوماته عن حالات الضرر وتلف المعدات التي يسجلها في منطقتة.
- 3.2 يوضح ما يجب فعله للتعامل مع المعدات التي تتعرض للفقدان والتلف.

8	القياس والتقييم
(a 8) الامتحان النظري	
<p>(T1) امتحان اختيار من متعدد: يجري الامتحان النظري لوحة الكفاءة (A3) وفق قائمة تدقيق "المعلومات" الواردة في ملحق (A3-2). 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 A3-2) المراد قياسها في هذه الوحدة.</p>	
(b 8) الامتحان المعتمد على الأداء	
<p>(P1) يجري الاختبار القائم على الأداء للوحدة A3 وفقاً لقائمة تدقيق "المهارات والكفاءات" في الملحق A3-2. 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 A3-2) باختبار قائم على الأداء.</p>	
(8c) 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.</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)
	<p>جمعية اتحاد الفنادق السياحية ومشغليها في البحر الأبيض المتوسط (AKTOB)</p> <p>لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)</p> <p>الموافقة الأولى: 82/2012-2012/11/07 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23 التحديث رقم 02: 47/2016-2016/07/27</p>

ملحقات وحدة الكفاءة

الملحق A3-1: 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 الغرفة وترتيبها.
 - 1.1 تنظيف غرف النزلاء وترتيبها.
 - 1.2 تنظيف الغرف المحجوزة للنزلاء وترتيبها.
 - 1.3 تعداد خطوات تنظيف الغرف
 - 1.4 تعداد خطوات تنظيف الحمام
 - 1.5 تعداد خطوات تنظيف النافذة والشرفة
 - 1.6 الإجراءات المتعلقة بالضيوف المميزين
2. مكائن 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:	اداة التقييم
BG.1	أن يشرح ما يجب القيام به للتأكد من أن مناطق الضيوف (الممرات والسلالم والمصاعد وما إلى ذلك) في المنطقة المسؤولة عنها دائمًا نظيفة ومرتبّة.	E.2.1	1.1	T1
BG.2	كتابة قائمة بالمحتويات التي ينبغي أن تكون في خزانة الصيدلية الموجودة في المكتب.	F.2.5	1.2	T1
BG.3	توضح كيفية ابعاد الأدوات المتسخة الموجودة في الأماكن التي يستخدمها النزلاء.	E.2.2	1.3	T1
BG.4	توضح ما يجب القيام به لتنظيف الغرف التي فيها النزلاء أو الغرف التي سيدخلها نزلاء جدد.	E.1.2 E.1.7 E.1.8	1.5	T1
BG.6	توضح كيفية التحقق من صناديق الأمانات في الغرف المجهزة للنزلاء الجديد.	E.1.5	1.6	T1
BG.7	توضح كيفية تجهيز الغرف للنزلاء المميزين (VIP)، غرفة شهر (العسل، وغيرها).	E.1.4	1.7	T1
BG.8	شرح ما يجب القيام به لإعداد الغرف التي سئعد للنزلاء الجدد في أقرب وقت ممكن.	E.1.2 E.1.7 E.1.8	1.8	T1
BG.9	يوضح كيفية إعلام الضيوف بالأعطال الحاصلة إذا كان هناك أي خطر أو إذا كان العطل في مكان قد يزعج الضيوف.	E.3.3	2.2	T1
BG.10	يوضح كيفية تنظيف سريع قدر الإمكان للمساحة التي يتم إصلاح العطل فيها وما الذي يجب القيام به لإعادة افتتاحه أمام الخدمة من جديد.	E.3.4 E.3.5	2.3	T1
BG.11	يوضح طرق إخبار مسؤول الوردية التالية حول الأعطال التي لم ينته من إصلاحها واستغرقت وقتًا طويلاً.	E.3.4	2.4	T1
BG.12	يوضح ما يجب فعله للتعامل مع المعدات التي تتعرض للفقْدان والتلف.	E.3.1 F.4.2	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	طرق باب الغرفة التي فيها نزلاء متبعاً لمبدأ 3x3 للتحقق مما إذا كانت الغرفة فارغة.	E.1.1 E.1.2	1.4	P1
*BY.2	التحقق مما إذا كانت الأسرة في الغرفة مرتبّة بشكل صحيح ومن نظافة الأقمشة.	E.1.3	1.5	P1
*BY.3	التحقق من نظافة حمام الغرفة، ومن ترتيبها، ومن وجود	E.1.3	1.5	P1

رقم	مُصطلحيّ المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.4		E.1.3	1.5	P1
*BY.5		E.1.3	1.5	P1
BY.6		E.1.5	1.6	P1
BY.7		E.3.1 E.3.2	2.1	P1
BY.8		E.3.1 F.4.1 F.4.2	3.1	P1

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

12UY0097-3/A4 وحدة كفاءات الإجراءات الدورية

1	اسم وحدة الكفاءة	العمليات الدورية
2	رمز المرجعية	12UY0097-3/A4
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. 2016/07/27 - 2016/47- التحديث ذو الرقم 01. 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
مسؤول الطابق (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0023-3		
7	النتائج التعليمية	
<p><u>النتيجة التعليمية الاولى (1): يتابع أعمال النظافة والعناية الدورية.</u></p> <p><u>مقاييس النجاح:</u></p> <p>1.1 يوضح كيفية إعداد برامج النظافة الدورية 1.2 يوضح طرق إغلاق استعمال الغرف التي يطول إجراءات النظافة والعناية الدورية فيها. 1.3 يدقق في عمليات التنظيف الدورية لمؤوسيه. 1.4 يشرح كيفية الاتصال والتعاون الذي ينبغي القيام به مع الإدارات ذات الصلة حول عمليات التنظيف والتحديث والصيانة والإصلاح الدورية في عموم المنشأة وغرفها.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الثانية (2): يوضح عملية سحب المواد من المستودع الرئيسي.</u></p> <p><u>مقاييس النجاح:</u></p> <p>2.1 يوضح قواعد تنظيف وترتيب المستودع. 2.2 يوضح كيفية عمل مخزون يومي وأسبوعي للمواد. 2.3 يوضح طريقة تحديد احتياجات المواد في مستودع خدمات الطابق. 2.4 يوضح كيفية وضع المواد المسحوبة من المستودع الرئيسي في مكتب المواد.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الثالثة (3): يقوم بإنجاز قوائم جرد الآلات الرئيسية.</u></p> <p><u>مقاييس النجاح:</u></p> <p>3.1 إن إجراء عمليات جرد دقيقة وكاملة للمخزون هي من مسؤوليات هذه الوحدة. 3.2 ينقل نتائج الإحصاء إلى المعنيين.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الرابعة (4): توضيح طرق مكافحة الحشرات.</u></p> <p><u>مقاييس النجاح:</u></p> <p>4.1 يوضح طرق مكافحة الآفات الحشرية وكيفية إبلاغ الضيوف بهذه المشكلة. 4.2 يوضح الاحتياطات الواجب اتخاذها حيال الآفات الحشرية التي أبلغ عنها مؤوسوه أو اكتشفها بنفسه.</p>		

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.	
8c) 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

2. إجراءات سحب البضاعة والمواد من المستودع الرئيسي

3. ترتيب مكتب المواد

4. إعداد قوائم الجرد

5. طرق مكافحة الآفات الحشرية

6. طرق الوقاية من بكتيريا الليجيونيلا

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

(a) المعلومات (BG)

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح	اداة التقييم
BG.1	يوضح عملية الإعداد والتخطيط والتنفيذ لبرامج التنظيف الدورية.	G.1.2	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 والتحديث والصيانة والإصلاح الدورية في عموم المنشأة.	G.1.4	1.4	T1
BG.4	يوضح قواعد تنظيف وترتيب المستودع.	G.2.4 G.3.1	2.1	T1
BG.5	يوضح كيفية عمل مخزون يومي وأسبوعي للمواد.	F.2.4 G.2.2 G.4.1	2.2	T1
BG.6	يوضح طريقة تحديد احتياجات المواد في مستودع خدمات الطابق.	F.2.4 G.2.3	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 G.3.2	2.4	T1
BG.8	يقوم بشرح المسؤوليات وطرق مكافحة المتبعة خلال أعمال مكافحة الدوري للآفات الحشرية.	G.5.2 G.5.3	4.1	T1
BG.9	يوضح طرق إعلام الضيوف في المنطقة المعنية بعملية مكافحة الآفات الحشرية.	E.4.1 G.5.1	4.1	T1
BG.10	يوضح الاحتياطات الواجب اتخاذها حيال الآفات الحشرية التي أبلغ عنها مرؤوسه أو اكتشفها بنفسه.	E.4.1	4.2	T1
BG.11	يوضح كيفية تنظيف رؤوس دش الاستحمام ومصافي الصنابير.	E.1.6	5.1	T1
BG.12	يوضح سبب وطريقة تسرب المياه في الحنفيات والدوشات في الأماكن غير المستخدمة.	E.1.6	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.1.3	1.3	P1
*BY.2	يوجه مرؤوسيه لإجراء عمليات التنظيف الدورية وفقاً للمعايير المحددة.	G.1.3	1.3	P1
BY.3	إن إجراء عمليات جرد دقيقة وكاملة للمخزون هي من مسؤوليات هذه الوحدة.	G.4.1	3.1	P1
BY.4	يجمع ويكتب نتائج العد بصيغة مناسبة ويعطيها لموظفيه في العمل.	G.4.2	3.2	P1

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

12UY0097-3/A5 وحدة كفاءة أعمال نهاية اليوم (نهاية الدوام/ المناوبة)

1	اسم وحدة الكفاءة	أعمال نهاية اليوم (نهاية الدوام/ الوردية)
2	رمز المرجعية	A5/12UY0097-3
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 - 2016/07/27 - 2016/47 التحديث ذو الرقم 01 - 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
مسؤول الطابق (المستوى 3) المعيار المهني الوطني - 09UMS0023-3		
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 توضيح كيفية التعامل مع الغرف المعلق على مقبض بابها تعليمات "الرجاء عدم الإزعاج". 1.2 يوضح كيفية رمي النفايات في أماكن تجميعها. 1.3 توضيح كيفية التعامل مع ومتابعة المعلومات المتعلقة بالغرف وطلبات النزلاء وشكاويهم التي ينقلها طاقم تنظيف الغرف وترتيبها. 1.4 يوضح كيفية وأين سيتم تسجيل ما يجب الإبلاغ عنه لعامل المناوبة أو المشرف التالي.</p> <p>السياق 1: المواد المستخدمة: تعليمات "عدم الإزعاج" المعلقة على مقبض الباب، ملاحظة "غرفتك لا يمكن تنظيفها لأنه معلق على مقبض بابها بطاقة DND" أو تعليمات مقبض الباب، دفتر التواصل.</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 الغرف. 2.3 توضيح كيفية التعامل مع الغسيل الذي يتركه النزلاء في غرفهم ليتم تنظيفه.</p> <p>السياق 2: المواد المستخدمة: استمارة بالأشياء 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 أو استمارة تقديم الهدايا، استمارة خروج الأشياء.</p>		

النتيجة التعليمية الرابعة (4) : القيام بإعداد التقارير وتسليمها نهاية المناوبة.

مقاييس النجاح:

- 4.1 توضيح كيفية إعداد تقارير موظفي تنظيف الغرف والتحقق منها.
- 4.2 يشرح كيفية إعداد تقرير مشرف الطابق حسب تقارير عمال نظافة الغرف.
- 4.3 يسلم وسائل الاتصال والمفاتيح التي في عهده.
- 4.4 يوضح كيفية تسليم ملابس العمل في نهاية الوردية.

السياق 4:

4.2: الاختصارات الأساسية المستخدمة في إعداد التقارير:

- C/O: Check-out (الغرفة التي غادر منها الضيوف)
- C/in : Check-in (الغرفة التي دخلها الضيوف)
- R/C: Room Change (تغيير الغرفة)
- Occ : Occupide (غرفة فيها نزلاء)
- O.O.O: Out of Order (معطلة)
- VIP: Very Important Person (الغرفة التي يقيم فيها أشخاص مهمين بالمجان أو بشكل مدفوع)
- S/o: Sleep Out (الغرفة التي لا يسكنها الضيوف ليلاً)
- N/B: No baggage (الغرفة التي يسكنها ضيوف بلا حقائب)
- D/L: Double Lock (الغرفة مقفلة الباب من الداخل)
- DND: Do Not Disturb (غرفة معلق على بابها ورقة "الرجاء عدم الازعاج")
- VD: Vacant dirty (غرفة فارغة و متسخة)
- VR: Vacant ready (غرفة فارغة و جاهزة)
- VC: Vacant Clean (غرفة فارغة و نظيفة)

السياق 4:

المواد المستخدمة: تقرير مشرف الطابق، تقرير حالة العمل، تقرير نظافة الغرفة
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 اختيار 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 وتوجيهات بما يخص مقبض الباب
 - 1.2 إجراءات الأشياء المفقودة والمعثور عليها
 - 1.3 إجراءات غسيل ملابس النزلاء
 - 1.4 إجراءات تلقي الهدايا والأشياء
 - 1.5 إجراءات إخراج الأشياء
 - 1.6 إجراءات ثياب/ بزّة العمل
2. ترتيب المكتب، تنظيف المعدات والآلات والماكينات والتخزين
3. المصطلحات المستخدمة في تقارير قسم خدمات الطابق وكتابة التقارير
4. النماذج المستخدمة في قسم خدمات الطابق

ملحق A5-2: 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	اداة التقييم
BG.1	أن يوضح كيفية متابعة الغرف التي لا يمكن الدخول إليها وفقا لإجراءات التشغيل لوجود بطاقة "عدم الإزعاج" على الباب.	E.5.3 F.1.1	1.1	T1
BG.2	يوضح كيفية رمي النفايات الى أماكن تجميعها وذلك بما يتناسب مع معايير منشأة العمل.	F.1.3	1.2	T1
BG.3	أن يوضح كيفية التعامل مع ومتابعة المعلومات المتعلقة بالغرف وطلبات النزلاء وشكاويهم التي ينقلها طاقم تنظيف الغرف وترتيبها.	E.5.2 F.6.2	1.3	T1
BG.4	يوضح كيفية تسجيل ما يجب إبلاغه إلى عاملي أو مشرف الوردية التالية في "دفتر الاتصال".	F.6	1.4	T1
BG.5	أن يشرح طرق متابعة المفقودات وممتلكات الضيوف التي يعثر عليها بنفسه أو عاملو نظافة الغرف.	F.3.1 F.3.2	2.1 2.2	T1

رقم	بيان المعلومة	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	وحدة الكفاءة مقاييس النجاح	اداة التقييم
BG.6	يشرح كيفية متابعة الغسيل الذي يطب الضيوف تنظيفها.	F.6.2	2.3	T1
BG.7	أن يشرح كيفية إعداد ومراجعة تقارير "نظافة الغرفة".	F.5.1	4.1	T1
BG.8	أن يشرح كيفية إعداد مشرف الطابق تقرير المنطقة المسؤول عنها عبر التحقق من معلومات الغرفة في تقارير عمال نظافة الغرف.	F.5.2	4.2	T1
BG.9	يوضح كيف قام بتسليم ملابس العمل إلى الوحدة ذات الصلة (المغسلة وغيرها) في نهاية المناوبة وفقاً لقواعد منشأة العمل.	D.1.3	4.4	T1

(b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	اداة التقييم
BY.1	أن يسجل معلومات الأشياء التي عُثر عليها (خصائصه ومكانه والشخص الذي وجده والتاريخ وما إلى ذلك).	F.3.1 F.3.2	2.2	P1
BY.2	يضمن استلام الهدايا المقدمة من الضيوف بورقة أو نموذج خطي وموقع.	F.7.1	3.1	P1
BY.3	يعمل على إعداد "استمارة خروج الأشياء" لإخراج الهدايا من منشأة العمل.	F.7.2	3.2	P1
*BY.4	يسلم مع التوقيع وسائل الاتصال والمفاتيح التي في عهده.	D.3.1 D.3.2 D.3.3	4.3	P1

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

B1/12UY0097-3 وحدة الكفاءة للغة الأجنبية

1	اسم وحدة الكفاءة	لغة أجنبية
2	رمز المرجعية	B1/ 12UY0097-3
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 2016/07/27 - 2016/47- التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	-
7	النتائج التعليمية	<p><u>النتيجة التعليمية الاولى (1):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A2 من مهارات الاستماع بلغة أجنبية.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الثانية (2):</u> أن يكون الشخص حائزا على مستوى A2 من مهارات القراءة بلغة أجنبية.</p> <p><u>النتيجة التعليمية الثالثة (3):</u> أن يكون للشخص مهارات المحادثة باللغة الأجنبية على مستوى 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 النتائج التعليمية أعلاه هي من بين معايير إتقان اللغة (A1-C2) في مجموعة اللغات الأوروبية والتي تقرر استخدامها لتحديد الكفاءة اللغوية في 17 أكتوبر عام 2000.</p>
8	القياس والتقييم	<p>يجري القياس والتقييم بطرق منفصلة تحدد وفقاً لمستوى النتائج التعليمية الخمس في إتقان اللغة الأجنبية.</p> <p>يمكن 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 1-1: المعلومات الخاصة عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة.

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

ملحقات الكفاءة

ملحق 1: وحدات الكفاءة

- A1/12UY0097-3 قواعد الصحة المهنية والسلامة وحماية البيئة
- A2/12UY0097-3 تنظيم الأعمال ونظام إدارة الجودة
- A3/12UY0097-3 مراقبة المنطقة
- A4/12UY0097-3 الإجراءات الدورية
- A5/12UY0097-3 اجراءات نهاية اليوم (نهاية المناوبة)
- B1/12UY0097-3 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.

غطاء الفراش: رداء حماية الفراش.

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 وتوقعها عند أخذ المفتاح العام ومفاتيح المكتب والمستودع.

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

عرض: العروض التعريفية والتروجية.

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

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

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

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

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

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 (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 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.

طريقة 3x3: طريقة يطرق فيها عامل تنظيف الغرفة باب الضيف ثلاث 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.

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.

غطاء السرير (RUNNER): ويعني مفرش للسرير بحجم يغطي طرف القدم فقط.

ملحق 3: مسارات التقدم الأفقية والعمودية في المهنة

يمكن للأشخاص الحاصلين على شهادة الكفاءة المهنية "عامل الغرف (المستوى 3)" إذا حصلوا على نتائج و نتائج تعليمية إضافية 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 الغرف (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 (موظف خدمة الغرف) (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.
- يكون قد عمل سابقاً في وظيفة مدير خدمات الطابق (موظف خدمة الغرف) لمدة سنتين على الأقل.

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

c. 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 وفقاً لمعايير إتقان اللغة في محفظة اللغات الأوروبية في اللغة الأجنبية ذات الصلة، كما يجب 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 وحدة 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.