

مميزات وأسس التصنيف

التقييم الذاتي

إن التقييم الذاتي هي الخطوة الأولى في تصنيف المنشآت الفندقية، حيث يقوم أصحاب المنشآت الفندقية بتعبئة قائمة للتأكد من تلبيةهم للمعايير المطلوبة للمستوى المراد الحصول عليها. وتتيح سهولة فهم المعايير وشرحها المفصل في (شرح المعايير) الفرصة لأصحاب المنشآت لمعرفة المستوى الذي ينتمون لها وما هي المتطلبات اللازمة للوصول إلى المستوى الأعلى.

التصنيف المؤقت

يبقى التصنيف المؤقت الممنوح للمنشأة الفندقية صالحاً لستة أشهر من تاريخ الحصول على موافقة مزاوله المهنة.

التفتيش

يتم التفتيش على المنشآت التي تتقدم بطلب تصنيف (أو إعادة تصنيف) خلال شهر بعد تقديم الطلب. وفي حال منح المنشأة مدة إمهال يقوم المفتشون بزيارة الموقع خلال شهر من نهاية تلك المدة. ويتم الإعلان عن عمليات التفتيش من قبل المفتشين قبل موعد الزيارة، أما مراقبة الجودة (Mystery Shopper) فلا يتم الإعلان عنها.

مع أن التقييم الذاتي جزء مهم من إجراءات التصنيف، إلا أن مستوى التصنيف المؤكدة تُمنح بالاستناد إلى عمليات تفتيش في الموقع يقوم بها مفتشو الوزارة. ويتم تفتيش جميع المنشآت في الموقع مرة كل ثلاثة أعوام على الأقل.

التصنيف النهائي

تحصل المنشأة على تصنيفها النهائي خلال شهر بعد التفتيش، ويجب أن يكون التصنيف في أعلى مستوى يتم فيها تلبية جميع المعايير بالكامل. في حال عدم حصول المنشأة على الدرجة المطلوبة، يقوم المفتشون بإرفاق تقرير عن المعايير التي لم يتم تلبيةها.

وفي حال لم يتم (بعد) تحقيق جميع المعايير في المستوى المطلوب، يمكن منح المنشأة الفندقية فترة إمهال لا تزيد عن ثلاثة أشهر لأستكمالها. وخلال شهر من انتهاء فترة الإمهال، يتم التفتيش مرة أخرى على المنشأة لتحصل على مستوى التصنيف النهائي في حال تلبيةها جميع المعايير المطلوبة.

لوحات مستوى التصنيف

يتم إصدار لوحات بمستوى التصنيف النهائي (عدد ٢) للمنشأة الفندقية. ويمكن طلب لوحات إضافية مقابل الرسم المحدد لها. في حال توقفت المنشأة الفندقية عن عملها أو تم تصنيفها ضمن مستوى يختلف عن سابقتها، يجب على إدارة المنشأة إعادة اللوحات (القديمة) خلال أسبوعين إلى جهة التصنيف.

الاعتراض من قبل المنشآت الفندقية

يجوز لطالب التصنيف الاعتراض على قرار لجنة التصنيف خلال شهر من تاريخ صدور القرار، وللوزارة والنظر في الطلب خلال شهر من تاريخ استلامه، ويعتبر القرار المتخذ ملزماً لجميع الأطراف المعنية.

النزول باعتباره المحور المركزي

لا يمكن أن تكون المرافق/ الخدمات في أي فندق مهمة أو ذات صلة ما لم يعتبرها النزلاء مفيدة. لهذا السبب، تم تصميم معايير تصنيف المنشآت الفندقية و المخيمات السياحية من وجهة نظر النزلاء. وليست المدخلات من حيث حجم الاستثمار أو الجهد في اختيار المعايير وأهميتها، بل المخرجات من حيث رضا النزلاء.

مبدأ القابلية للاستخدام

تُعتبر قابلية الاستخدام للمعيار الوارد في المقياس أمراً ضرورياً لجميع المقاييس الأساسية/ الاختيارية. وهذا يعني أن أي أمر يتم توفيره أو أي مرفق أو خدمة يجب أن يكون فعالاً قابلاً للاستخدام للغرض المحدد له. على سبيل المثال، تتأثر القابلية للاستخدام للطاولة المذكورة في المقياس ٦٠٩ في حال وُضع عليها تلفزيون ولم يعد بالإمكان استخدام الطاولة للغرض المحدد لها، مثل الجلوس والكتابة أو وضع شيء ما فوقها.

كما أن طريقة إعلان الفندق عن الغرفة مهمة في تحديد قابليتها للاستخدام. فإن أعلن فندق عن غرفة بأنها منفردة، فيجب أن تكون مهيأة لإقامة شخص واحد، وليس اثنين أو أكثر. ويتم التحقق من توفر جميع الأمور والمرافق لإقامة العدد المعلن عنه من النزلاء عند تقييم الغرفة.

من جهة أخرى، تلبية المقاييس التي يتم توفيرها ”حسب الطلب“ يتطلب أيضاً أن يتمكن الفندق من تلبية معدل طلبات النزلاء بشكل كاف. أما طلب أجر من النزول مقابل خدمة ما أو استخدام مرفق ما فليس عاملاً مهماً في تقييم تلبية المقاييس.

توفر المعلومات عن الخدمات المقدمة

تتطلب بعض المقاييس وجود خدمة معيّنة أو ضمان توفر مرفق «حسب الطلب» للنزلاء. ويجب أن يتم إعلام النزلاء بوضوح حول إتاحة البنود المذكورة في هذه المقاييس (مثل خدمة الغرف). حيث لا يمكن للنزلاء استخدام خدمة ما بشكل جيد إن لم يكن على علم بتوفرها.

ويُذكر أن توفير معلومات عن الفندق في الغرفة (المقياس ١٠٠٥) مخصص لهذه الغاية بالتحديد.

وأحياناً يكون من المفيد أيضاً توفير معلومات واضحة حول المرافق و/ أو الخدمات (على سبيل المثال، المقياس ٦٠٥: توفر سرير أطفال حسب الطلب) في الاستقبال مثلاً، أو حتى خارج الفندق (على سبيل المثال، المقياس ١٧٠٣: موقف سيارات داخلي خاص في الفندق).

إن توجب توفير المعلومات أيضاً في الاستقبال أو خارج الفندق أو في الغرف، فسيتم تحديد ذلك في وصف المقياس ذو العلاقة. وسيعتبر أن المقياس لم يلب إن لم يتم تعريف النزلاء به بشكل واضح.

شرح المقاييس

في معظم الحالات، يكون وصف المقياس كافياً لتحديد ما إن كان الفندق فعلاً يقدم الخدمة أو المرفق المذكور. لكن بعض المواقف في الممارسة اليومية تتطلب معلومات إضافية لتحديد ما هو ليس مؤهلاً لتلبية مقياس معين. على سبيل المثال، يتطلب المقياس ٦٠٠ توفر وسائل للأسرة، وقد دلت الممارسات اليومية على ضرورة ذكر أن الوسائد الجانبية لا تُعتبر وسائل لأنها غير مناسبة للنوم عليها، لكنها كثيراً ما تقدم كبديل عن وسادة السرير الحقيقية. لقد تم جمع هذا النوع من المعلومات في شرح المقاييس.

يحتوي شرح المقاييس على المعلومات التالية:

- كيفية إعلام النزلاء بالخدمات/ المرافق (حسب الطلب).
- المنطق وراء وضع مقاييس معيّنة.
- كيفية تقييم مقاييس معيّنة خلال عمليات التفتيش.

تُعتبر المعلومات والمتطلبات المذكورة في الشرح جزءاً من وصف المقياس المرتبط بها.

إن تصنيف المنشأة الفندقية نظام إجباري يشتمل على خمس فئات (١-٥) يتم التعبير عنها بالنجوم. و يمكن لمستوى الخمس نجوم الحصول على تسمية ديلوكس. ويجب دوماً تصنيف أي منشأة فندقية في أعلى مستوى تلبي فيها المعايير بشكل كامل. وعدم تلبية جميع المعايير في مستوى تصنيف واحدة على الأقل يعني أنه غير مسموح لهذه المنشأة الفندقية باستخدام تسمية 'فندق'. وينطبق هذا على المنشآت التي يطلق عليها أو تحتوي بلقبها على كلمة «فندق» مثل 'شقق فندقية' و 'أجنحة فندقية'... الخ

إن أي منشأة فندقية ملزمة بالإعلان عن نفسها بالتصنيف الصحيح في جميع الأنشطة الدعائية والتسويقية، وبالإضافة إلى ضمان أن لوحات تصنيف الفندق ظاهرة للعيان في منطقة الاستقبال وفي الخارج عند المدخل الرئيسي للمنشأة.

المقاييس الأساسية والاختيارية

العلامة المميزة	المقاييس
تحمّل الرمز (●) وهذا يعني انه يجب توفير هذا المعيار	المقاييس الأساسية
(تحمل رقم بعدد النقاط الممكن الحصول عليها عند توفير ذلك المعيار مثال : نقطة ١ ، ٢ ... إلى ٥ نقاط كحد أقصى.	المقاييس الاختيارية

تتقسم المعايير المستخدمة في التصنيف إلى مقاييس أساسية وأخرى اختيارية. المقاييس الأساسية تحدد المتطلبات الدنيا من الأمور وجوانب الجودة التي يجب أن تكون متوفرة في المنشأة لضمان تلبية المتطلبات الأساسية للنزلاء. والمقاييس الاختيارية تمنح الفرصة للمنشأة الفندقية في مستوى نجمتين أو أكثر المرونة لتمييز نفسها عن الفنادق الأخرى في ذات المستوى. على سبيل المثال، فندق يقدم مرافق أعمال كثيرة مقابل فندق آخر يقدم مرافق ترفيه كثيرة.

تعتبر الصحة والسلامة والأمان وسلامة الغذاء أموراً مهمة جداً لنزلاء المنشآت الفندقية. وتتطلب الرقابة الجيدة على هذه الأمور خبرة متخصصة وعمليات تفتيش متكررة تختلف بشكل كبير من تلك اللازمة للتقييم العادي للفندق من وجهة نظر خدمية. لذا، لا يشتمل التصنيف بشكل عام على مقاييس مفصلة للصحة والسلامة والأمن، لكنه عوضاً عن ذلك يشير إلى مخرجات عمليات التفتيش من قبل الجهات المعنية على هذه الأمور، مثل المديرية العامة للدفاع المدني ووزارة الصحة وغيرها.

ولا ينطبق ذلك على التدابير التي تتخذها المنشآت لتعزيز السلامة الشخصية للنزلاء وممتلكاتهم، مثل وجود خدمات طبية معتمدة أو معدات أمن أو موظفي أمن. فمن وجهة نظر النزلاء، يجب أن تُعامل هذه المسائل باعتبارها خدمات/ مرافق إضافية تبرر الحصول على مستوى تصنيف أعلى. لذا، فقد تم إدماجها في المقاييس.

التفتيش على الجودة والخدمات (Mystery Shopper)

إن أي نظام لتصنيف الفنادق هو بطبيعته تقييم نوعي يستند إلى الحقائق. فخلال زيارات التفتيش، يظل من الصعب الحكم على مستوى الخدمات المقدمة لأن المفتش لا يجرب تلك الخدمات على أرض الواقع.

يجب أن تعطى الخدمات أولوية في جميع مستويات التصنيف، لكن بشكل خاص فنادق الأربع والخمس نجوم. وللحصول على صورة أفضل عن تلك المنشآت، يُعدّ الحصول على نتيجة مرضية لتفتيش الجودة والخدمات المنفصل (Mystery Shopper) جزءاً من المقاييس الأساسية في تلك المنشآت. ويقوم بإجراء عمليات التدقيق هذه مفتشون متخصصون في تدقيق خدمات الفنادق بالتنسيق مع وزارة السياحة والآثار، وينطوي ذلك في العادة على الإقامة ليلة أو ليلتين في الفندق، يتم خلالهما اختبار جميع خدماته.

توافق المقاييس

العديد من المقاييس ترتبط ببعضها البعض في محتواها لكنها تختلف في درجاتها، الأمر الذي قد يؤدي إلى التكرار عند تلبية المقاييس. على سبيل المثال، إن كان الفندق يلبي المقياس ١٢٠٥ (مجفف شعر في جميع الغرف)، فهذا يعني أنه قد تم تلبية المقياس 'الأخف' ١٢٠٤ (مجفف شعر حسب الطلب).

في هذا المثال، يتم حل التوافق كما يلي: إن كان المقياسان اختياريين لذلك المستوى، فلا يمكن الحصول على نقاط تراكمية لتلبيتهما المقياسين، ويُستعاض عن ذلك بتحقيق النقاط للمقياس 'الأعلى' (العدد الأعلى من النقاط). لكن إن كان المقياس ١٢٠٤ أساسياً والمقياس ١٢٠٥ اختياريًا في ذلك المستوى، يُعتبر أن الفندق يلبي المقياس ١٢٠٤ الأساسي، وفي الوقت ذاته، يحصل على نقاط لتلبيته المقياس ١٢٠٥ الاختياري 'الأعلى'.

وقد تم جمع المقاييس التي قد تتوافق مع بعضها البعض باللون البرتقالي في جداول المواصفات.

لكل مستوى مقاييسها الأساسية الخاصة. وعلى أي منشأة فندقية تقدم خدمة الإقامة أن تلبي جميع المقاييس الأساسية في إحدى الفئات ليتم تصنيفها في ذلك المستوى. وعدم تلبية متطلب واحد أو أكثر من المقاييس الأساسية في مستوى معين يعني أنه لا يمكن تصنيف تلك المنشأة الفندقية في ذلك المستوى، ولا يمكن التعويض عن ذلك بتلبية مقاييس أساسية/ اختيارية أخرى. والجدير بالذكر أن مستوى النجمة الواحدة لا يتضمن سوى مقاييس أساسية.

إلى جانب المقاييس الأساسية، يتطلب التصنيف في مستوى ما الحصول على عدد أدنى من النقاط (كما هو مفصل بالجدول أدناه) من خلال تلبية مجموعة متعددة من المقاييس الاختيارية. وتطبق قائمة مختلفة من المقاييس الاختيارية على كل مستوى ما عدا مستوى النجمة الواحدة. ولكل المقاييس الاختيارية قيم نقاط منفصلة، ويجب تحقيق عدد معين من المقاييس الاختيارية لضمان الحصول على العدد الأدنى من النقاط لمستوى نجوم ما.

عدد النقاط

بالنسبة لفئات التصنيف الأعلى، فإن هناك عدداً أكبر من المقاييس الاختيارية التي تُعتبر أساسية، لذا لا يتبقى الكثير من المقاييس الاختيارية متاحاً للحصول على نقاط. لهذا السبب، فإن العدد الأقصى من النقاط التي يمكن الحصول عليها في فئات التصنيف الأعلى أقل بكثير.

الأعداد لفئات التصنيف المختلفة هي كما يلي:

المقاييس الاختيارية	المقاييس الأساسية	المستوى
العدد الأدنى المطلوب	(●)	
٦٠	١٦٧	C
٧٥	١٨٧	B
٥٥	٢٠٢	A