



وزارة السياحة والآثار



دليل أسس ومعايير تصنيف  
الأجنحة الفندقية

## المحتويات:

٤٩	التسهيلات العامة في الفندق	٢٥	المرافق والخدمات العامة في الفندق	٢	المقدمة
٥٣	الطعام والشراب في الفندق	٢٩	الطعام والشراب في الفندق	٣	فئات المنشآت الفندقية
٥٥	الترويج والترفيه في الفندق	٣١	الترويج والترفيه في الفندق	٤	تصنيف المنشآت الفندقية
٥٧	المؤتمرات والحفلات في الفندق	٣١	المؤتمرات والحفلات في الفندق	٥	من يقوم بتقديم طلب التصنيف
٥٧	المناطق الخلفية	٣٢	المناطق الخلفية	٥	متى يتم تقديم طلب التصنيف
٥٨	النظافة	٣٣	النظافة	٦	إجراءات طلب موافقة مبدئية على إقامة منشأة فندقية
٥٨	الصيانة	٣٤	الصيانة	٨	إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة الفندقية لأول مرة
٥٨	مستوى الخدمات	٣٦	مستوى الخدمات	٩	إجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية
٥٩	رضا النزلاء	٣٦	رضا النزلاء	١٠	إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية
٥٩	الدرجة والصورة العامة	٣٧	الدرجة والصورة العامة	١١	مميزات وأسس التصنيف
		٣٩	الشهادات	١٤	الفنادق
		٣٩	وضوح مستوى التصنيف	١٤	المقاييس الأساسية والاختيارية
		٤٠	تفتيش الجودة والخدمة	١٦	كيفية استخدام دليل ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية
		٤١	معايير تصنيف فنادق/البيوتيك	١٨	معايير تصنيف الفنادق
		٤٢	معايير تصنيف فنادق/المنتجعات	١٨	غرفة الفندق
		٤٣	شرح المعايير	٢٤	مرافق صحية عامة في الفندق

## المقدمة

يُشكل قطاع السياحة في الأردن جزءاً أساسياً من اقتصاد المملكة، ويتمتع هذا القطاع بإمكانيات كبيرة للنمو والازدهار. إلا أنه يشهد تنافساً عالمياً، ليس فقط على المستوى الإقليمي بل بين دول العالم أجمع، ومن هنا، فإننا نسعى إلى تطوير قطاع السياحة الأردنية والمنشآت السياحية العاملة فيه ليصبح قطاعاً يلبي أعلى المعايير الدولية لجذب الزوّار وإطالة فترة إقامتهم.

ولتحقيق هذا الهدف تم تشكيل فريق عمل لمراجعة معايير تصنيف الفنادق بهدف تحديثها لضمان جودة الضيافة ولتتناسب مع حاجات وتوقعات السياح. وعلى ضوء ذلك جاءت أسس ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية والمخيمات السياحية كجزء من الجهود التي قامت بها وزارة السياحة والآثار بالتعاون مع مشروع تطوير السياحة في الأردن الممول من الوكالة الأمريكية للإنماء الدولي لتطبيق أفضل المعايير العالمية في القطاع السياحي للمملكة.



## تصنيف الأجنحة الفندقية

درجات التصنيف			
<b>A</b> 5 stars equivalent أ ما يعادل ٤ نجوم	<b>B</b> 4 stars equivalent ب ما يعادل ٣ نجوم	<b>C</b> 3 stars equivalent ج ما يعادل نجمتين	الأجنحة الفندقية
✓	✓	✓	الأجنحة الفندقية



## من يقوم بتقديم طلب التصنيف:

على جميع أصحاب المنشآت الفندقية والمخيمات السياحية التقدم بطلب تصنيف أو إعادة التصنيف إلى وزارة السياحة والآثار.

## متى يتم تقديم طلب التصنيف:

١. خلال أول شهرين من تاريخ الحصول على موافقة مزاولة المهنة من الوزارة.
٢. في حال إجراء تغيير في المنشأة مما يؤدي إلى تدني أو رفع مستواها أو زيادة/ نقصان عدد الغرف.
٣. يتم تجديد التصنيف سنوياً ودفء رسوم التصنيف مرة كل سنة.
٤. يتم طلب إعادة التصنيف مرة كل ثلاثة أعوام.

## إجراءات طلب موافقة مبدئية على إقامة منشأة فندقية

تشمل عبارة المنشأة الفندقية : الفندق ، المنتجع السياحي ، فندق بوتيك ، الاجنحة الفندقية، الشقق الفندقية ، المخيم السياحي أو أي جزء منها وأي منشآت أخرى يقرر الوزير إنها تعتبر من المنشآت الفندقية.

### الخطوة الأولى

- 1- تعبئة نموذج طلب الترخيص.
  - 2- تعبئة نموذج التقييم الذاتي
  - 3- ارفاق الوثائق والمتطلبات التالية ادناه:
    - سند ملكية أو عقد إيجار مصدق مع سند ملكية حديث.
    - مخطط موقع تنظيمي حديث.
    - مخطط أراضي صادر عن دائرة الأراضي والمساحة / حديث.
    - تقديم مخططات معمارية مبدئية للمشروع.
    - اذا كان المشروع ضمن منطقة البحر الميت فيتطلب احضار الموافقة من سلطة وادي الأردن لإقامة المشروع.
    - سجل تجاري مبين فيه الرقم الوطني للمنشأة ومن غاياته إقامة منشأة فندقية / حديث
- ملاحظة : لغايات الحصول على الاعفاءات الجمركية والضريبية للمشروع تقدم الطلبات من خلال مؤسسة تشجيع الاستثمار/ النافذة الاستثمارية.

### الخطوة الثانية

عرض الطلب على المديرية المختصة لغايات الحصول على الموافقة المبدئية

### الخطوة الثالثة

صدور الموافقة المبدئية المشروطة لاقامة المشروع حسب فئة التصنيف المؤقتة والمعلنة وفقا لنموذج التقييم الذاتي المعد من طالب الترخيص لمدة أقصاها سنتان قابلة للتمديد لمدة مماثلة .

### الخطوة الرابعة

إبلاغ أصحاب المنشأة الفندقية بالموافقة المبدئية المشروطة الممنوحة لهم .

### الخطوة الخامسة

- بعد تنفيذ المشروع وتوفير الشروط والمتطلبات أدناه وتأثيثه بالموجودات الثابتة يتقدم أصحاب العلاقة باستدعاء لهذه الوزارة لاستكمال اجراءات الترخيص والتصنيف.
- نسخة من المخططات المعمارية حسب المنفذ (AS BUILT) مصدقة حسب الأصول.
  - إذن أشغال صادر عن الجهة التنظيمية وفقاً لصفة الترخيص الممنوحة بالموافقة المبدئية.
  - موافقة الدفاع المدني على تشغيل المنشأة واستقبال النزلاء .
  - سجل تجاري مبين فيه الرقم الوطني للمنشأة ومن غاياته إقامة منشأة فندقية / حديث
  - اسم تجاري أو علامة تجارية وفقاً لصفة الترخيص الممنوحة/ حديث

### الخطوة السادسة

يقوم موظفي المديرية المختصة بزيارة المشروع للتأكد من اكتمال اعمال التأثيث والتجهيز لغايات استقبال النزلاء واعداد التقرير الفني اللازم.

### الخطوة السابعة

تقوم المديرية المختصة باصدار موافقة لمزاولة المهنة لغايات استقبال النزلاء سارية المفعول لمدة اقصاها ستة شهور اعتبارا من تاريخ صدورها.

كما هو مبين في الشكل رقم ( ١ ) في الصفحة التالية.

## الشكل رقم (١) - إجراءات طلب موافقة مبدئية على إقامة منشأة فندقية

تقديم الطلب موافقة مبدئية  
للمديرية المختصة لدى وزارة السياحة والآثار

المرفقات  
المطلوبة

١) سند ملكية أو عقد إيجار  
٢) مخطط موقع تنظيمي  
٣) مخطط أرضي  
٤) مخططات معمارية مبدئية مصدقة  
٥) سجل تجاري واسم تجاري وعلامة تجاري

صدور موافقة مبدئية مشروطة لإقامة  
المشروع حسب فئة التصنيف لمدة أقصاها سنتان  
قابلة للتمديد لمدة مماثلة

## بعد الانتهاء من اقامة المشروع

تقديم طلب للمديرية المختصة لدى  
وزارة السياحة والآثار لاستكمال إجراءات الترخيص  
والتصنيف مرفقة بنموذج التقييم الذاتي  
الذي يقوم به المالك.

المرفقات  
المطلوبة

١) نسخة من المخططات المعمارية (As Built)  
٢) إذن أشغال (من الجهة التنظيمية)  
٣) إذن استقبال نزلاء (الدفاع المدني)

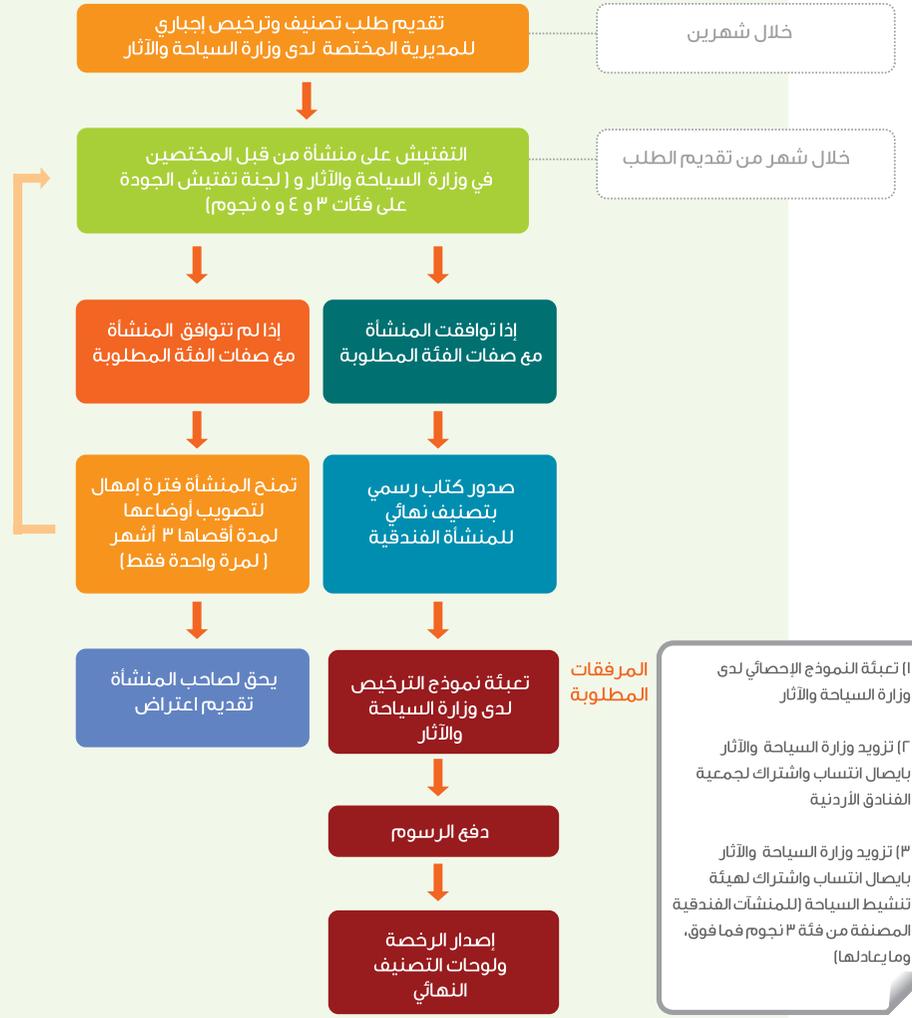
التفتيش من قبل وزارة السياحة والآثار  
للتأكد من جاهزية المنشأة لاستقبال النزلاء

صدور موافقة لمزاولة المهنة لمدة أقصاها ٦ أشهر

## إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة الفندقية لأول مرة

الشكل رقم (٢) - إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة الفندقية لأول مرة

بعد منح المنشأة موافقة مزاوله المهنة



### الخطوة الأولى

يتوجب على طالب الترخيص خلال أول شهرين من تاريخ بدء العمل بتقديم طلب تصنيف نهائي للوزارة مرفقا به نموذج التقييم الذاتي النهائي الخاص بالمشروع.

### الخطوة الثانية

تقوم لجنة التصنيف بدراسة وتدقيق نموذج التقييم الذاتي وزيارة المشروع للتأكد من التقييم الوارد فيه ، وفي حال تبين عدم تطابقه للمواصفات المعمول بها يمنح اصحابه فترة أقصاها ثلاثة شهور لتصويب الاوضاع، اما اذا توافق المشروع مع الأسس والمعايير المعمول بها يمنح مستوى التصنيف النهائية وذلك بعد احضار الموافقات المذكورة ادناه :

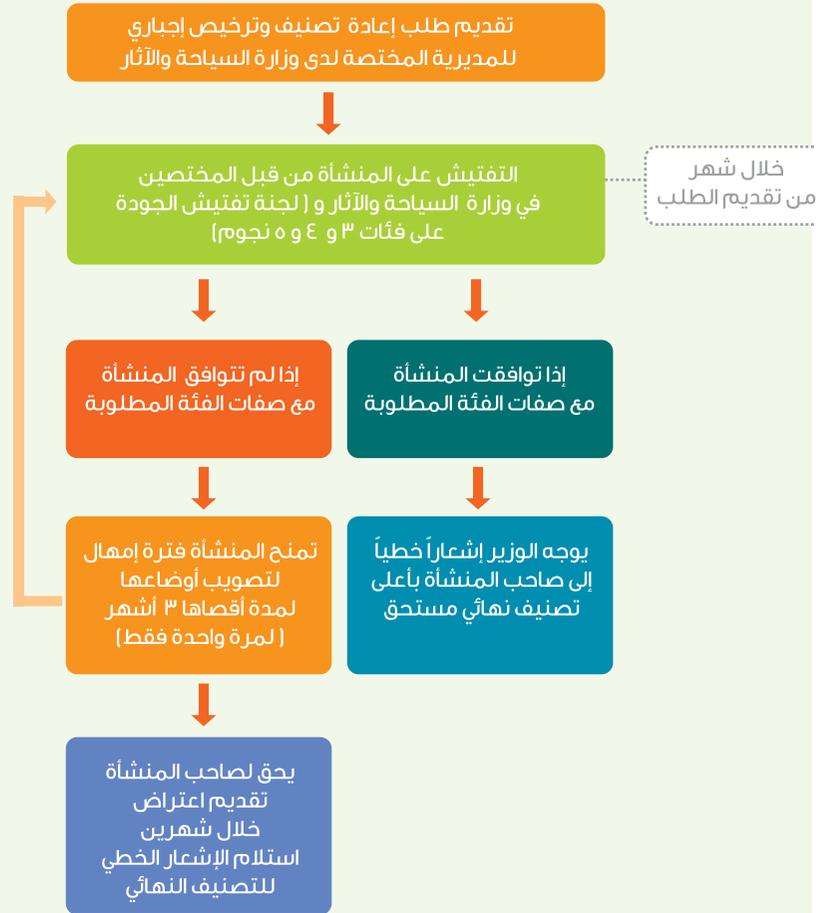
- شهادة انتساب واشتراك في جمعية الفنادق الأردنية .
- الانتساب والاشترك في هيئة تنشيط السياحة للمنشآت الفندقية من مستوى الثلاث نجوم فما فوق وما يعادلها من أجنحة وشقق فندقية.
- تعبئة النموذج الإحصائي الموجود لدى هذه الوزارة وتسليمه إلى مديرية الإحصاء والمعلومات .
- توفير الأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر البشرية اللازمة لإدارتها للفنادق من مستوى الثلاث نجوم فما فوق.
- إحضار بوليصة تامين المسؤولية المدنية لرواد المنشأة الفندقية.
- دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقا لمستوى التصنيف

### الخطوة الثالثة

يحق لطالب الترخيص خلال شهر من تاريخ صدور قرار التصنيف الاعتراض على هذا القرار من خلال تقديم طلب للوزارة. كما يتوجب على الوزارة البت بالموضوع خلال شهر من تاريخ استلامه ويعتبر قرار هذه اللجنة ملزما لجميع الاطراف المعنية.

كما هو مبين في الشكل رقم (٢) .

## الشكل رقم (٣) - إجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية



## إجراءات تجديد ترخيص وتصنيف المنشأة الفندقية

تجدد الرخصة سنوياً حتى نهاية شهر شباط من كل سنة وفي حالة التخلف عن ذلك يدفع مبلغاً إضافياً مقداره (٥%) من رسم الترخيص عن كل شهر أو الجزء منها يستمر فيه التأخير عن تجديد الرخصة .

### إجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية

#### الخطوة الأولى

يتوجب على طالب إعادة التصنيف بتقديم طلب تصنيف نهائي للوزارة مرفقاً به نموذج التقييم الذاتي النهائي الخاص بالمشروع وذلك حسب الحالات المشروحة في صفحة رقم (٥) .

#### الخطوة الثانية

تقوم لجنة التصنيف بدراسة وتدقيق نموذج التقييم الذاتي وزيارة المشروع للتأكد من التقييم الوارد فيه، وفي حال تبين عدم تطابقه للمواصفات المعمول بها يمنح اصحابه فترة مدتها ثلاثة شهور لتصويب الأوضاع، اما اذا توافقت المشروع مع الأسس والمعايير المعمول بها يمنح مستوى التصنيف النهائية وذلك بعد احضار الموافقات المذكورة ادناه :

- شهادة انتساب واشتراك في جمعية الفنادق الأردنية .
- الانتساب والاشتراك في هيئة تنشيط السياحة للمنشآت الفندقية من مستوى الثلاث نجوم فما فوق وما يعادلها من أجنحة وشقق فندقية .
- تعبئة النموذج الإحصائي الموجود لدى هذه الوزارة وتسليمه إلى مديرية الإحصاء والمعلومات .
- توفير الأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر البشرية اللازمة لإدارتها للفنادق من مستوى الثلاث نجوم فما فوق .
- إحضار بوليصة تامين المسؤولية المدنية لرواد المنشأة الفندقية .
- دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقاً لمستوى التصنيف

#### الخطوة الثالثة

يحق لطالب الترخيص خلال شهر من تاريخ صدور قرار التصنيف الاعتراض على هذا القرار من خلال تقديم طلب للوزارة. كما يتوجب على الوزارة البت بالموضوع خلال شهر من تاريخ استلامه ويعتبر قرار هذه اللجنة ملزماً لجميع الاطراف المعنية.

كما هو مبين في الشكل رقم (٢) .

## الشكل رقم (٤) - إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية



## إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية

### الخطوة الأولى

- تعبئة نموذج الترخيص لدى الوزارة ودفع الرسوم المستحقة.
- إحضار رخصة المنشأة الفندقية الأصلية للسنة السابقة .
- إحضار صورة مصدقة عن السجل التجاري والاسم التجاري حديث
- إحضار بوليصة تأمين المسؤولية المدنية لرواد المنشأة الفندقية .

### الخطوة الثانية

تعبئة النموذج الإحصائي الموجود لدى الوزارة وتسليمه إلى مديرية الإحصاء والمعلومات / وزارة السياحة .

### الخطوة الثالثة

صورة عن اشتراك في جمعية الفنادق الأردنية .

### الخطوة الرابعة

صورة عن الاشتراك في هيئة تنشيط السياحة للمنشآت الفندقية من مستوى الثلاث نجوم فما فوق وما يعادلها من أجنحة وشقق فندقية.

### الخطوة الخامسة

توفير الأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر البشرية اللازمة حسب التعليمات المعمول بها.

### الخطوة السادسة

دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقا لمستوى التصنيف

كما هو مبين في الشكل رقم (٤).

ولمعرفة المزيد من التفاصيل، بالإمكان زيارة الموقع الإلكتروني: [www.tourism.jo](http://www.tourism.jo)

## 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 المقاييس وشرحها المفصل في ( شرح المقاييس) 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 إهمال 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 المقاييس التي لم يتم تلبيةها.

وفي حال لم يتم (بعد) تحقيق جميع المعايير في المستوى المطلوب، يمكن منح المنشأة الفندقية فترة إهمال لا تزيد عن ثلاثة أشهر لأستكمالها. وخلال شهر من انتهاء فترة الإهمال، يتم التفتيش مرة أخرى على المنشأة لتحصل على مستوى التصنيف النهائي في حال تلبيةها جميع المقاييس 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 المقاييس 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 فعلاً 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 معينة 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 توفر 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 توجّب توفير المعلومات أيضاً في الاستقبال أو خارج الفندق أو في الغرف، فسيتم تحديد ذلك في وصف المقياس ذو العلاقة. وسيعتبر أن المقياس لم يلبّ 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 تُقدّم 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 معينة.
- كيفية تقييم مقاييس معينة 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

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

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 تُلبي 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	(٠)	
٦٠	١٦٧	A
٧٥	١٨٧	B
٥٥	٢٠٢	C

## كيفية استخدام دليل أسس ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية

الفئة

متطلب أساسي

لكل معيار رقم خاص به

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة	A	B	C
١٠٠	لكل غرفة مدخلها الخاص.	•	•	•
١٠١	وجود لوحة إرشادية واضحة خارج جميع الغرف، تحمل رقم أو اسم أو حرف، إلخ لتدل على الغرفة.	•	•	•
١٠٢	إمكانية إقفال باب الغرفة في جميع الغرف.	•	•	•
١٠٣	عين سحرية في باب الغرفة في جميع الغرف.	•	•	•
١٠٤	تجهيزات إقفال إضافية لباب الغرفة في جميع الغرف	•	•	•
١٠٥	نظام إقفال إلكتروني لباب الغرفة في جميع الغرف.	٢	٢	٢
١٠٦	وجود وسيلة لمنع الناس من النظر داخل الغرف (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الغرف.	•	•	•
١٠٧	خزنة للنزلاء في الغرفة أو قاعة للنزلاء في مكان ما في الفندق	•	•	•
١٠٨	خزنة للنزلاء في جميع الغرف	•	٣	٣
إذا تحقق المقياس ١٠٨ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٧				
١٠٩	إشارة الرجاء عدم الإزعاج في جميع الغرف.	•	•	•
١١٠	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارئ في جميع الغرف.	•	•	•
١١١	وجود وسيلة لمنع الضجيج والصوت من الدخول للغرفة	٣	٣	٣

متطلب اختياري وعدد النقاط المكتسبة، في هذا المثال نقطتين



## معايير تصنيف الاجنحة الفندقية

### معايير خاصة بالأجنحة الفندقية

المعيار	A	B	C
أ-١	•	•	•
أ-٢	•	•	•
أ-٣	•	•	•
أ-٤	•	•	•

### غرفة النوم في الجناح

المعيار	A	B	C
١٠٠	•	•	•
١٠١	•	•	•
١٠٢	•	•	•
١٠٣	•	•	•
١٠٤	•	•	•
١٠٥	٢	٢	٢
١٠٦	•	•	•
١٠٧			•
١٠٨	•	•	٣

إذا تحقق المقياس ١٠٨ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٧

١٠٩	•	•	•
١١٠	•	•	•
١١١	٣	٣	٣

المعيار	الإضاءة والكهرباء في الجناح	A	B	C
٢٠٠	إضاءة عامة في جميع الاجنحة.	•	•	•
٢٠١	مفتاح كهرباء للإضاءة عند المدخل في جميع الاجنحة.	•	•	•
٢٠٢	إضاءة مناسبة للقراءة في السرير يمكن التحكم فيها من السرير في جميع الاجنحة.	•	•	•
٢٠٣	قابض كهرباء غير مشغول بجانب السرير ويسهل الوصول إليه في جميع الاجنحة.	•	١	١
٢٠٤	مفتاح كهرباء بجانب السرير للتحكم بالإضاءة العامة من السرير في جميع الاجنحة.	•	٣	٣

المعيار	أبعاد الجناح	A	B	C
٣٠١	الغرفة المزدوجة ١٧ متر مربع (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الغرف، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).			•
٣٠٢	الغرفة المزدوجة ٢٢ متر مربع (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الغرف، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).		•	٥
٣٠٣	الغرفة المزدوجة ٢٦ متر مربع (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الغرف، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).	•	٥	٥

لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلا مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ٣٠٠ و/أو ٣٠١ و/أو ٣٠٢ و/أو ٣٠٣

٣٠٤	شرفة خاصة يمكن وصولها من الجناح في ٢٥٪ من الاجنحة.	٢	٢	٢
-----	--	---	---	---

المعيار	ضوء النهار في الجناح	A	B	C
٤٠٠	على الأقل توفر نافذة واحدة وعلى مستوى النظر تسمح بدخول ضوء النهار في جميع الاجنحة.	•	•	•
٤٠١	ستائر سميكة أو ما شابهها في جميع الاجنحة.	•	•	•
٤٠٢	ستائر أو ما شابهها لا تسمح بمرور الضوء لضمان أن يتمكن النزلاء من النوم في غرف النوم أيضاً خلال النهار (تعتيم).	•	•	٢

المعيار	إضافة معالجة الهواء في الجناح	A	B	C
٥٠٠	وجود نظام تدفئة يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الاجنحة.	•	•	•
٥٠١	نافذة أو شبكة يمكن فتحها أو نظام تهوية في جميع الاجنحة.	•	•	•
٥٠٢	نظام تكييف هواء يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الاجنحة.	•	•	•

جميع غرف النوم في الجناح يجب أن تحتوي على:

المعيار	السرير والأثاث في غرف النوم	A	B	C
٦٠٠	السرير أو الأسرة متناسبة مع عدد أماكن النوم، بما في ذلك الفرشات والوسائد والشراشف والأغطية في جميع الاجنحة.	•	•	•
٦٠١	توفير بطانية (أو لحاف) ووسادة إضافيتين حسب الطلب.	•	•	•
٦٠٢	وسائد إضافية في كل الاجنحة.	•	•	٢
٦٠٣	تغيير بياضات السرير والمناشف يوماً بعد يوم على الأقل أو يومياً حسب الطلب.	•	•	•
٦٠٤	أسرة طولها على الأقل متران وعرضها على الأقل ٩٠سم في جميع غرف النوم.	•	٣	٣
٦٠٥	سرير طفل حسب الطلب.	•	•	•
٦٠٦	مقعد واحد لكل نزيل في جميع الغرف. وفي حال استخدم الغرفة ثلاثة نزل أو أكثر، فإن وجود مقعدين كافٍ.			•
٦١٢	سلة مهملات في جميع الاجنحة.	•	•	•
٦١٣	مرآة طويلة في جميع الاجنحة.	•	•	•

المعيار	توضيب الملابس والأمتعة في الاجنحة	A	B	C
٧٠٠	حمالة ثابتة أو متحركة للأمتعة أو ما شابهها في جميع الاجنحة.	•	•	١
٧٠١	خزانة برفوف أو ما شابهها وعلاقات ملابس (متماثلة) من البلاستيك/ الخشب لتعليق الملابس في جميع الاجنحة.	•	•	•
٧٠٢	مكواة بناطيل في جميع الاجنحة.	٢	٢	٢
٧٠٣	أجهزة كوي على البخار حسب الطلب.	•	•	•
٧٠٤	أجهزة كوي على البخار في جميع الاجنحة. (تشمل على مكواة ولوح كوي)	٢	٢	٢

إذا تحقق المقياس ٧٠٤، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٧٠٣.

المعيار	الاتصالات في الجناح	A	B	C
٨٠٠	هاتف بخط خارجي وتعليمات استخدام مكتوبة في جميع الاجنحة.		•	•
٨٠١	جهازين هاتف بخط خارجي وتعليمات استخدام مكتوبة، واحد على طاولة الكتابة والآخر بجانب السرير في جميع الاجنحة.	•	١	١
٨٠٢	وصلة الكترونية لنقل البيانات عبر الأنترنت مع تعليمات استخدام مكتوبة وعلى الأقل قابس كهرباء واحد لأستعمال أجهزة الكمبيوتر في جميع الاجنحة.	•	•	١
٨٠٣	وصلة الكترونية لنقل البيانات عبر الأنترنت توفر عدة وصلات في الوقت نفسه (صوت وبيانات)، وقابسي كهرباء غير مشغولين في جميع الاجنحة.	٢	٢	٢
٨٠٤	وصلة الكترونية لنقل البيانات عبر الأنترنت بسرعة عالية وقابسي كهرباء غير مشغولين في جميع الاجنحة.	٣	٣	٣

لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلا مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ٨٠٢ و/أو ٨٠٣ و/أو ٨٠٤.

١	١	١	٨٠٥	فاكس حسب الطلب.
٢	٢	٢	٨٠٦	كمبيوتر وشبك على الإنترنت حسب الطلب.
٣	٣	٣	٨٠٧	كمبيوتر وشبك على الإنترنت في جميع الاجنحة.

إذا تحقق المقياس ٨٠٧ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٨٠٦.

•	١	١	٨٠٨	جهاز رد آلي في جميع الاجنحة (بريد صوتي).
٢	٢	٢	٨٠٩	هاتف إضافي مع خط خارجي في الحمام الخاص في جميع الاجنحة.
١	١	١	٨١٠	جهاز طباعة حسب الطلب.
٢	٢	٢	٨١١	جهاز طباعة في جميع الاجنحة.

إذا تحقق المقياس ٨١١ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٨١٠.

## غرفة الجلوس في الجناح

A	B	C	المعيار	التجهيزات السمعية والمرئية في الجناح
•	•	•	٩٠١	تلفزيون ملون بشاشة ٢٠ إنش على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون في جميع الاجنحة.
•	•	•	٩٠٢	محطات إذاعية في جميع الاجنحة.
٢	٢	٢	٩٠٣	راديو مع اختيار حر من المحطات في جميع الاجنحة.

إذا تحقق المقياس ٩٠٣ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٩٠٢.

٢	٢	٢	٩٠٤	قناة للمشاهدة بالأجرة أو قناة مخصصة للأفلام مع إمكانية إلغاؤها بحسب طلب النزلاء.
١	١	١	٩٠٥	سماعة إضافية للراديو و/أو التلفزيون في مرافق الحمام الخاص في جميع الاجنحة.
١	١	١	٩٠٦	جهاز DVD و أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكم عن بعد حسب الطلب.
٢	٢	٢	٩٠٧	جهاز DVD أو أجهزة عرض مشابهة في جميع الأجنحة.

إذا تحقق المقياس ٩٠٧ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٩٠٦.

٢	٢	٢	٩٠٨	أفلام وموسيقى عند الطلب في جميع الأجنحة، مع توفير مجموعة متنوعة منها في الاستقبال.
•	•	•	٩٠٩	وجود انارة اضافية جانبية على الطاولات او الحائط.
•	•	•	٩١٠	وجود مفروشات منسقة ومنظمة بهدف توفير مجلس مريح لمشاهدة التلفزيون والقراءة واستقبال الضيوف.
•	•	•	٩١١	طاولة يمكن أيضاً استخدامها طاولة كتابة وكرسي أو مقعد بذراعين يتماشى معها (يُعتبر أيضاً مقعداً/ مقعداً بذراعين) مع إضاءة مكتب كافية في جميع الاجنحة.

## الحمّامات في الأجنحة الفندقية

جميع الحمّامات في الجناح يجب أن تحتوي على:

المعيار	مستلزمات النزلاء في الجناح والحمّام	A	B	C
١٠٠٠	صابون (سائل أو صلب) استحمام وشامبو في جميع الاجنحة.	•	•	•
١٠٠١	مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية (معجون أسنان وأدوات حلاقة وما إلى ذلك) حسب الطلب.	•	•	١
١٠٠٢	مجموعة واسعة من منتجات العناية الشخصية في جميع الاجنحة (تشتمل على المنتجات المذكورة في المقياس ١٠٠١ وعلى الأقل أيضاً منتجات مثل كريم مرطب للجسم وشامبو/ بلسم وصابون من نوع فاخر).	•	٢	٢

إذا تحقق المقياس ١٠٠٢ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٠١.

١٠٠٣	أدوات تلميع أحذية حسب الطلب.	•	١	١
١٠٠٤	أدوات تلميع أحذية في جميع الاجنحة.	•	٢	٢

إذا تحقق المقياس ١٠٠٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٠٣.

١٠٠٥	دليل المعلومات في جميع الاجنحة حول خدمات الأجنحة الفندقية الإضافية والتسليّة/ الترويج خارج الأجنحة الفندقية.	•	•	•
١٠٠٦	هدية ترحيبية في جميع الاجنحة.	١	١	١
١٠٠٧	قرطاسية وورق مراسلات في جميع الاجنحة.	•	•	١
١٠٠٨	إشارة تحديد اتجاه القبلة في جميع الاجنحة.	•	•	•
١٠٠٩	محوّل قابس كهرباء لجميع الاجنحة حسب الطلب.	•	•	•

المعيار	المغسلة في الحمّام	A	B	C
١١٠٠	مغسلة بمياه جارية باردة وساخنة في جميع الاجنحة.	•	•	•
١١٠١	مرآة مغسلة في جميع الاجنحة.	•	•	•
١١٠٢	إمكانية استيعاب أغراض الحمّام أو حقيبة زينة في جميع الاجنحة.	•	•	•
١١٠٣	إضاءة للمغسلة في جميع الاجنحة.	•	•	•
١١٠٤	قابس كهرباء (للحلاقة) بجانب مرآة المغسلة في جميع الاجنحة.	•	•	١
١١٠٥	بشكير ومشفة حمام لكل شخص في جميع الاجنحة.	•	•	•
١١٠٦	بشكيران ومشفة حمام لكل شخص في جميع الاجنحة.	•	•	٣
١١٠٧	بشكير (للوجه) لكل نزلي مقيم في الجناح.	•	١	١
١١٠٨	كوب أو كأس لكل شخص في جميع الاجنحة.	•	•	•
١١٠٩	مغسلة بحوضين في جميع الاجنحة المزدوجة والأجنحة.	٢	٢	٢

المعيار	مرافق الحمام في الجناح	A	B	C
١٢٠٢	دعاسة أرضية لتنشيف الأقدام في جميع مرافق الحمام في جميع الاجنحة.	•	١	١
١٢٠٣	أرضية ضد الانزلاق ومقايض يد لدخول حوض الاستحمام والخروج منه في جميع الاجنحة التي تحتوي على حوض استحمام خاص.	•	•	•
١٢٠٤	مجفف شعر حسب الطلب.			•
١٢٠٥	مجفف شعر في جميع الاجنحة.	•	•	٢

إذا تحقق المقياس ١٢٠٥ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٢٠٤.

١٢٠٦	روب حمام وخف حمام لكل نزيل في جميع الاجنحة.	•	٢	٢
١٢٠٧	حبل غسيل يمكن تطويله أو ما شابهه في جميع الاجنحة.	١	١	١
١٢٠٨	مرآة منفصلة للحلاقة في جميع الاجنحة.	١	١	١
١٢٠٩	مرآة منفصلة للحلاقة، مع إضاءة متصلة بها، في جميع الاجنحة.	٢	٢	٢

إذا تحقق المقياس ١٢٠٩ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٢٠٨.

١٢١٠	مرايا حمام مقاومة للضباب في جميع الاجنحة.	١	١	١
١٢١١	جهاز لتدفئة المناشف في جميع الاجنحة.	١	١	١
١٢١٢	حوض شطاف في جميع حمامات الاجنحة.	١	١	١
١٢١٣	حوض استحمام ودوش منفصلان في ٥٠٪ من الاجنحة.	٢	٢	٢
١٢١٤	حوض استحمام ودوش منفصلان في جميع الاجنحة.	٣	٣	٣

إذا تحقق المقياس ١٢١٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٢١٣.

١٢١٥	التواليت منفصل عن مرافق الحمام في ٥٠٪ من الاجنحة.	٢	٢	٢
١٢١٦	التواليت منفصل عن مرافق الحمام في جميع الاجنحة.	٣	٣	٣

إذا تحقق المقياس ١٢١٦ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٢١٥.

## غرفة الطعام (السفرة)

A	B	C	المعيار	غرفة الطعام والسفرة
•	•	•	١٤٠٠	طاولة طعام بسعة عدد نزلاء الجناح.
•	•	•	١٤٠١	طقم سفرة يكفي مرة ونصف المرة لعدد نزلاء الجناح.
•	•	•	١٤٠٢	طقم سفرة يكفي لضعفي عدد نزلاء الجناح.

## المرافق والخدمات العامة في الأجنحة الفندقية

A	B	C	المعيار	معالجة الهواء في الأجنحة الفندقية.
	•	•	١٥٠١	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نقياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في جميع المناطق العامة.
•	٤	٤	١٥٠٢	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نقياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في المبنى بأكمله.

إذا تحقق المقياس ١٥٠١ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٥٠٢.

A	B	C	المعيار	الاتصالات في الأجنحة الفندقية
•	•	•	١٦٠٠	إمكانية استخدام الهاتف في الأجنحة الفندقية حسب الطلب.
•	•	•	١٦٠١	إمكانية استخدام الفاكس في الأجنحة الفندقية حسب الطلب.
•	•	•	١٦٠٢	إمكانية استخدام كمبيوتر مع شبك على الإنترنت بسرعة عالية عند الطلب في الأجنحة الفندقية.

A	B	C	المعيار	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الأجنحة الفندقية
•	•	•	١٧٠٠	يجب أن يتمكن النزلاء من الاتصال و الوصول لموظفي الأجنحة الفندقية ٢٤ ساعة في اليوم.
٢	٢	٢	١٧٠١	مواقف خاصة في الأجنحة الفندقية.
٤	٤	٤	١٧٠٢	مواقف خاصة في الأجنحة الفندقية تكفي لـ ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الأجنحة.
٣	٣	٣	١٧٠٣	مواقف سيارات داخلية خاصة في الأجنحة الفندقية.
٥	٥	٥	١٧٠٤	مواقف داخلية خاصة في الأجنحة الفندقية تكفي لـ ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الأجنحة.

لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلا مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ١٧٠١ أو ١٧٠٢ أو ١٧٠٣ أو ١٧٠٤.

•	٢	٢	١٧٠٥	خدمة دائمة لإيقاف السيارات.
	•	•	١٧٠٦	نقل الأمتعة حسب الطلب.
•	٢	٢	١٧٠٧	يتم عرض خدمة نقل الأمتعة.

إذا تحقق المقياس ١٧٠٧ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٧٠٦.

•	•	•	يُصعد النزلاء درجتين فقط للوصول إلى غرفهم. (شاحط عدد ٢)	١٧٠٨
•	•	•	يُصعد النزلاء درجتاً واحداً فقط للوصول إلى غرفهم. (شاحط عدد ١)	١٧٠٩
•	•	٤	يمكن للنزلاء الوصول إلى ٩٥٪ من غرف الأجنحة الفندقية دون الحاجة لاستخدام الدرج.	١٧١٠

لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلا مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ١٧٠٨ و/أو ١٧٠٩ و/أو ١٧١٠.

•	•	•	مصعد/مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد/مصاعد النزلاء إذا زادت الأجنحة الفندقية عن ٣ طوابق.	١٧١١
•	•	٣	مصعد/مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد/مصاعد النزلاء.	١٧١٢
•	•	•	منطقة مسقوفة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الأجنحة الفندقية.	١٧١٤

A	B	C	المعيار	السلامة والأمان في الأجنحة الفندقية
•	•	•	١٨٠٠	موافقة المديرية العامة للدفاع المدني بما يثبت توفير أنظمة السلامة العامة والحماية الذاتية.
•	•	•	١٨٠١	وجود ماكينة XRay لفحص الامتعة.
•	•	•	١٨٠٢	وجود ماكينة XRay لفحص الأشخاص.
•	٣	٣	١٨٠٣	نظام الدائرة التلفزيونية المغلقة ٢٤ ساعة في اليوم.
•	٢	٢	١٨٠٤	تقييد القدرة على دخول مناطق غرف النزلاء.
•	•	٢	١٨٠٥	رجل أمن مناوب ٢٤ ساعة في اليوم. (تغطية أمنية على مدار ٢٤ ساعة).
•	١	١	١٨٠٦	خدمات طبية معتمدة جاهزة عند الطلب ٢٤ ساعة في اليوم.
١	١	١	١٨٠٧	جهاز صدمات كهربائية للقلب ووجود عاملين مرخصين ومدربين لاستخدامه ٢٤ ساعة في اليوم.
•	•	٢	١٨٠٨	مسؤول إسعاف أولي موجود ٢٤ ساعة في اليوم بالتناوب

A	B	C	المعيار	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الأجنحة الفندقية
•	•	١	١٩٠٠	مدخل الأجنحة الفندقية وجميع المناطق العامة مهيأة لمستخدمي الكراسي المدولبة.
•	•	١	١٩٠١	مرحاض عام معد لمستخدمي الكرسي المدولب.
•	•	١	١٩٠٢	غرفة معدة لمستخدمي الكرسي المدولب.

A	B	C	المعيار	الاستقبال
•	•	•	٢٠٠٠	يجب أن يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة.
•	•	•	٢٠٠١	موظفو الاستقبال يتحدثون العربية والإنجليزية على الأقل.
•	•	•	٢٠٠٣	مكتب استقبال منفصل.
•	•	•	٢٠٠٥	موظفو استقبال ومُعالون موجودون ٢٤ ساعة في اليوم.
•	•	•	٢٠٠٦	توصيل الرسائل والأغراض بشكل ملائم للنزلاء.
•	•	•	٢٠٠٧	أماكن جلوس في منطقة الاستقبال.
١	١	١	٢٠٠٨	إمكانية حجز غرف الأجنحة الفندقية على الإنترنت، بما في ذلك تأكيد الحجز.
١	١	١	٢٠٠٩	اصطحاب النزلاء إلى غرفهم عند الوصول.

A	B	C	المعيار	مرافق أخرى في الأجنحة الفندقية
•	•	•	٢١٠٢	التدخين ممنوع في ١٠٪ من الأجنحة، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب.
•	•	١	٢١٠٣	غرفة أمتعة في الأجنحة الفندقية (مقفلة ومرافقة).
١	١	١	٢١٠٤	آلة تلميع أحذية في الأجنحة الفندقية.
•	•	١	٢١٠٥	إمكانية شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الأجنحة الفندقية.
١	١	١	٢١٠٦	توفر مكان لشراء الهدايا في الأجنحة الفندقية.
١	١	١	٢١٠٧	صالون شعر في الأجنحة الفندقية.

A	B	C	المعيار	خدمات أخرى يقدمها الأجنحة الفندقية
•	•	•	٢٢٠٠	مكاملة إيقاظ حسب الطلب.
•	٤	٤	٢٢٠١	خدمة ترتيب الأجنحة في المساء (كل مساء).
•	٢	٢	٢٢٠٢	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس من الساعة ٨ صباحاً وحتى ٨ ليلاً، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.
•	٣	٣	٢٢٠٣	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.

إذا تحقق المقياس ٢٢٠٣، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٢٢٠٢.

•	١	١	٢٢٠٤	خدمة التنظيف الجاف للملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ١٢ ساعة.
١	١	١	٢٢٠٥	خدمة تلميع الأحذية حسب الطلب.
•	١	١	٢٢٠٦	خدمة سكرتاريا حسب الطلب.
١	١	١	٢٢٠٧	خدمة مجالسة أطفال حسب الطلب.
٢	٢	٢	٢٢٠٨	خدمات الاستعلامات (الكونسيرج) متوفرة (التنقل واستئجار السيارات، والحجز لزيارة المواقع السياحية والرحلات والمسرح والمتاحف).
•	•	١	٢٢٠٩	خدمة صراف عملة
•	•	١	٢٢١٠	قبول على الأقل نوعين من بطاقات الائتمان.

## الطعام والشراب في الأجنحة الفندقية

المعيار	توفير الإفطار	A	B	C
٢٣٠٠	إمكانية تناول الإفطار.		•	•
٢٣٠١	إمكانية تناول الإفطار في صالة لتناول الطعام تتسع الى ٢٠٪ من الطاقة الاستيعابية للأجنحة الفندقية	•	•	•
٢٣٠٢	خدمة غرف للإفطار.		•	٢
٢٣٠٣	بوفيه إفطار و/أو إمكانية طلب الإفطار وخدمة غرف للإفطار.	•	•	٣

إذا تحقق المقياس ٢٣٠٣ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٢٣٠٢.

المعيار	توفر المشروبات	A	B	C
٢٤٠١	ثلاجة صغيرة مملّنة في جميع الاجنحة أو خدمة غرف لطلب المشروبات من الساعة ٧ صباحاً وحتى ١١ ليلاً.			•
٢٤٠٢	ثلاجة صغيرة مملّنة في جميع الاجنحة أو خدمة غرف لطلب المشروبات ٢٤ ساعة في اليوم.	•	•	٤

إذا تحقق المقياس ٢٤٠٢ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٢٤٠١.

٢٤٠٣	منطقة مع خدمة يقدمها العاملون في الأجنحة الفندقية لشراء المشروبات.		•	٢
٢٤٠٤	بار يقوم عليه عاملون من الأجنحة الفندقية يحتوي على تشكيلة عالمية من المشروبات.	•	٣	٣

إذا تحقق المقياس ٢٤٠٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٢٤٠٣.

٢٤٠٥	أدوات و مواد إعداد القهوة/ الشاي في جميع الاجنحة.	٢	٢	٢
------	---	---	---	---

المعيار	توفر الطعام	A	B	C
٢٥٠٢	عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في مطعم في الأجنحة الفندقية.		•	•
٢٥٠٣	عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في عدة مطاعم في الأجنحة الفندقية.	•	٤	٤

لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلا مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ٢٥٠٠ أو ٢٥٠١ أو ٢٥٠٢ أو ٢٥٠٣.

٢٥٠٤	قوائم الطعام والأسعار متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية عند مدخل جميع مطاعم الأجنحة الفندقية.	•	•	•
٢٥٠٥	يتم أخذ حميات خاصة في الاعتبار حسب الطلب.	•	١	١
٢٥٠٦	يتم أخذ قوائم طعام الأطفال في عين الاعتبار حسب الطلب.	١	١	١
٢٥٠٧	خدمة غرف لطلب الطعام من الساعة ٦ مساءً وحتى ١١ ليلاً.			•
٢٥٠٨	خدمة غرف لطلب الطعام ٢٤ ساعة في اليوم.		•	٢
٢٥٠٩	خدمة غرف متنوعة لطلب الطعام بتشكيلة واسعة من الطعام، بما في ذلك وجبات كاملة، ٢٤ ساعة في اليوم.	•	٣	٣

لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلا مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ٢٥٠٧ و/أو ٢٥٠٨ و/أو ٢٥٠٩.

## الترويج والترفيه في الأجنحة الفندقية

A	B	C		
٥	٥	٥	مسبح ومرافقها وخدماتها مع خدمة وجبات خفيفة ومشروبات في الأجنحة الفندقية.	٢٦٠٠
٢	٢	٢	ساونا للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقها وخدماتها.	٢٦٠١
٢	٢	٢	حمام بخار للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه وخدماته.	٢٦٠٢
١	١	١	جاكوزي للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه وخدماته.	٢٦٠٣
١	١	١	مرافق لأخذ حمام شمس للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه وخدماته.	٢٦٠٤
٣	٣	٣	غرفة لياقة بدنية في الأجنحة الفندقية و مرافقها وخدماتها.	٢٦٠٥
٣	٣	٣	صالون تجميل في الأجنحة الفندقية.	٢٦٠٦
٣	٣	٣	مقهى خارجي مع منطقة جلوس مظلمة كافية في الأجنحة الفندقية.	٢٦٠٧
٢	٢	٢	حديقة خارجية في الأجنحة الفندقية.	٢٦٠٨
١	١	١	غرفة لعب وملعب في الأجنحة الفندقية للأطفال.	٢٦٠٩
١	١	١	غرفة ألعاب في الأجنحة الفندقية.	٢٦١٠
٢	٢	٢	ملاعب تنس بجانب الأجنحة الفندقية أو ملاعب تنس داخلية في الأجنحة الفندقية.	٢٦١١
٢	٢	٢	ملعب كرة طائرة و/أو كرة سلة في الأجنحة الفندقية.	٢٦١٢
١	١	١	إمكانية استئجار أدوات ترفيه في الأجنحة الفندقية.	٢٦١٣

## المؤتمرات والحفلات في الأجنحة الفندقية

A	B	C		
٣	٣	٣	قاعة/قاعات مؤتمرات مصممة ومؤثثة للاجتماعات في الأجنحة الفندقية.	٢٧٠٠
٣	٣	٣	مرافق حفلات في الأجنحة الفندقية.	٢٧٠١
٢	٢	٢	خدمات متخصصة لقاءات المؤتمرات ومرافق الحفلات.	٢٧٠٢

## المناطق الخلفية

A	B	C	المطبخ	المعيار
•	•	•	وجود منطقة لتحضير الطعام	٢٨٠٠
A	B	C	منطقة جمع النفايات	المعيار
•	•	•	توفر منطقة مخصصة للتخلص السليم من النفايات	٢٩٠٠
A	B	C	منطقة تحميل و تنزيل البضائع	المعيار
•	•	•	توفر منطقة مخصصة لتحميل و تنزيل البضائع	٣٠٠٠
A	B	C	منطقة العاملين في الأجنحة الفندقية	المعيار
•	•	•	توفر مدخل خاص للعاملين في الأجنحة الفندقية	٤٠٠٠
•	•	•	توفر مرافق صحية ومكان لتغيير الملابس وشاورات للعاملين في الأجنحة الفندقية	٤٠٠١

A	B	C	المعيار	غرف الأجنحة الفندقية
•	•	•	٥٠٠٠	فرشات سرير
•	•	•	٥٠٠١	وسائد
•	•	•	٥٠٠٢	لحافات أو بطانيات
•	•	•	٥٠٠٣	شراشف سرير وأغطية لحافات وأغطية الوسائد
•	•	•	٥٠٠٤	الأرضية
•	•	•	٥٠٠٥	الجدران
•	•	•	٥٠٠٦	السقف
•	•	•	٥٠٠٧	الأثاث
•	•	•	٥٠٠٨	الستائر
•	•	•	٥٠٠٩	عناصر أخرى في غرف الأجنحة الفندقية

A	B	C	المعيار	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء
•	•	•	٥١٠٠	بلاط الأرضية والجدران
•	•	•	٥١٠١	ترويب الأرضية والجدران
•	•	•	٥١٠٢	الدوش وحوض الاستحمام
•	•	•	٥١٠٣	ستارة الدوش
•	•	•	٥١٠٤	داخل المراض (المقعد) وخارجه
•	•	•	٥١٠٥	عناصر أخرى في مرافق الحمام

A	B	C	المعيار	المطاعم والحانات
•	•	•	٥٢٠٠	الأرضية
•	•	•	٥٢٠١	الجدران
•	•	•	٥٢٠٢	الأسقف
•	•	•	٥٢٠٣	الأثاث
•	•	•	٥٢٠٤	الإضاءة
•	•	•	٥٢٠٥	أدوات المائدة
•	•	•	٥٢٠٦	لباس العاملين
•	•	•	٥٢٠٧	عناصر أخرى في المطاعم والحانات

A	B	C	المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد .. إلخ)	المعيار
•	•	•	المراحيض العامة	٥٣٠٠
•	•	•	الأرضية	٥٣٠١
•	•	•	الجدران	٥٣٠٢
•	•	•	الأسقف	٥٣٠٣
•	•	•	الأثاث	٥٣٠٤
•	•	•	لباس العاملين	٥٣٠٥
•	•	•	عناصر أخرى في المناطق العامة	٥٣٠٦

A	B	C	الخارج	المعيار
•	•	•	المبنى من الخارج والأرض المحيطة بالأجنحة الفندقية.	٥٣٠٧

## الصيانة

A	B	C	غرف الأجنحة الفندقية	المعيار
•	•	•	فرشات سرير	٥٤٠٠
•	•	•	وسائد	٥٤٠١
•	•	•	لحافات أو بطانيات	٥٤٠٢
•	•	•	شراشف سرير وأغطية لحافات وأغطية وسائد	٥٤٠٣
•	•	•	الأرضية	٥٤٠٤
•	•	•	الجدران	٥٤٠٥
•	•	•	السقف	٥٤٠٦
•	•	•	الأثاث	٥٤٠٧
•	•	•	الستائر	٥٤٠٨
•	•	•	عناصر أخرى في غرف الأجنحة الفندقية	٥٤٠٩

A	B	C	المعيار	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء
•	•	•	٥٥٠٠	بلاط الأرضية والجدران
•	•	•	٥٥٠١	ترويب الأرضية والجدران
•	•	•	٥٥٠٢	الدوش وحوض الاستحمام
•	•	•	٥٥٠٣	ستارة الدوش
•	•	•	٥٥٠٤	داخل المراحيض (المقعد) وخارجه
•	•	•	٥٥٠٥	عناصر أخرى في مرافق الحمام

A	B	C	المعيار	المطاعم والحانات
•	•	•	٥٦٠٠	الأرضية
•	•	•	٥٦٠١	الجدران
•	•	•	٥٦٠٢	الأسقف
•	•	•	٥٦٠٣	الأثاث
•	•	•	٥٦٠٤	الإضاءة
•	•	•	٥٦٠٥	أدوات المائدة
•	•	•	٥٦٠٦	لباس العاملين
•	•	•	٥٦٠٧	عناصر أخرى في المطاعم والحانات

A	B	C	المعيار	المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد .. إلخ)
•	•	•	٥٧٠٠	المراحيض العامة
•	•	•	٥٧٠١	الأرضية
•	•	•	٥٧٠٢	الجدران
•	•	•	٥٧٠٣	الأسقف
•	•	•	٥٧٠٤	الأثاث
•	•	•	٥٧٠٥	لباس العاملين
•	•	•	٥٧٠٦	عناصر أخرى في المناطق العامة

A	B	C	المعيار	الخارج
•	•	•	٥٨٠٠	الحدائق
•	•	•	٥٨٠١	الدهان
•	•	•	٥٨٠٢	الإضاءة

## مستوى الخدمات

A	B	C	المعيار	الخارج
•	•	•	٥٩٠٠	استقبال النزلاء يتم بشكل مضياف.
•	•	•	٥٩٠١	النزول هو المحور الرئيسي في عمل الأجنحة الفندقية.
•	•	•	٥٩٠٢	يمكن تمييز العاملين من خلال الزي الموحد وبطاقات تبيّن الاسم/ المنصب.

## رضا النزلاء

A	B	C	المعيار	الخارج
•	•	•	٦٠٠٠	يتم تسجيل شكاوى النزلاء.
•	•	•	٦٠٠١	يتم التعامل مع شكاوى النزلاء بالشكل الصحيح.
•	•	•	٦٠٠٢	يتم إطلاع النزلاء حسب الطلب على مقاييس التصنيف التي تم منح الأجنحة الفندقية مستوى التصنيف وفقاً لها.
•	•	•	٦٠٠٣	استبيانات للنزلاء من الأجنحة الفندقية في جميع الاجنحة.

## الدرجة والصورة العامة

يتم تلبية التوقعات الواقعية للنزلاء من أجنحة الفندقية متوسط فيما يتعلق بـ:

A	B	C		
		•	المظهر الخارجي للأجنحة الفندقية (البناء وتنسيق المواقع)	٦٣٠٠
		•	التناسب بين عدد الاجنحة و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	٦٣٠١
		•	جو المطاعم والحانات.	٦٣٠٢
		•	جودة مرافق الترفيه.	٦٣٠٣
		•	التناسب بين عدد الاجنحة وعدد العاملين.	٦٣٠٤
		•	مظهر العاملين وزِيَّهم الموحد.	٦٣٠٥
		•	نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	٦٣٠٦
		•	التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	٦٣٠٧

يتم تلبية التوقعات الواقعية للنزلاء من أجنحة الفندقية درجة أولى فيما يتعلق بـ:

A	B	C		
	•		المظهر الخارجي للأجنحة الفندقية (البناء وتنسيق المواقع)	٦٤٠٠
	•		التناسب بين عدد الاجنحة و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	٦٤٠١
	•		جو المطاعم والحانات.	٦٤٠٢
	•		جودة مرافق الترفيه.	٦٤٠٣
	•		التناسب بين عدد الاجنحة وعدد العاملين.	٦٤٠٤
	•		مظهر العاملين وزِيَّهم الموحد	٦٤٠٥
	•		نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	٦٤٠٦
	•		التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	٦٤٠٧

يتم تلبية التوقعات الواقعية للنزلاء من أجنحة الفندقية بدرجة ديلوكس فيما يتعلق بـ:

A	B	C		
•			المظهر الخارجي للأجنحة الفندقية (البناء وتسيق المواقع)	٦٥٠٠
•			التناسب بين عدد الأجنحة و(منطقة) الخدمات/ المرافق العامة.	٦٥٠١
•			جودة المطاعم والحانات.	٦٥٠٢
•			جودة مرافق الترفيه.	٦٥٠٣
•			التناسب بين عدد الأجنحة وعدد العاملين.	٦٥٠٤
•			مظهر العاملين وزيهم الموحد.	٦٥٠٥
•			نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	٦٥٠٦
•			التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	٦٥٠٧

## الشهادات

A	B	C		
•	•	•	الالتزام بالشروط الصحية اللازمة والمعمول بها للتداول من الجهات الرسمية ذات العلاقة.	٦٦٠٠
١	١	١	شهادة تقييد بيئية معترف فيها دولياً.	٦٦٠١

## وضوح مستوى التصنيف

A	B	C		
•	•	•	لوحة تبيّن مستوى التصنيف المعتمدة واضحة للعيان وبلا عيوب في الاستقبال.	٦٧٠٠
•	•	•	لوحة تبيّن مستوى التصنيف المعتمدة واضحة للعيان وبلا عيوب في الخارج عند المدخل الرئيسي.	٦٧٠١

## تفتيش الجودة والخدمة

A	B	C		
	•		نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لأجنحة الفندقية ٤ نجوم.	٦٨٠٠
•			نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لأجنحة الفندقية ٥ نجوم.	٦٨٠١

## مجموع النقاط اللازمة للوصول للمستوى المطلوب

A	B	C	المقاييس الاساسية
٢٠٢	١٨٧	١٦٧	الحد الأدنى المطلوب من المقاييس الاختيارية
٥٥	٧٥	٦٠	

## شرح المعايير

### غرفة الأجنحة الفندقية

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الاجنحة
١٠٠	لكل جناح مدخله الخاص.
١٠٢	إمكانية إقفال باب الجناح في جميع الاجنحة.
١٠٣	عين سحرية في باب الجناح في جميع الاجنحة.
١٠٤	تجهيزات إقفال إضافية لباب الجناح في جميع الاجنحة.
١٠٦	وجود وسيلة لمنع الناس من النظر داخل الجناح (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الاجنحة.
١٠٧	خزنة للنزلاء في الجناح أو قاصة للنزلاء في مكان ما في الأجنحة الفندقية.
١٠٨	خزنة للنزلاء في جميع الاجنحة.
١١٠	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارئ في جميع الاجنحة.
١١١	وجود وسيلة لمنع الضجيج والصوت من الدخول للجناح

يعني هذا المقياس أنه يجب أن يتمكن النزلاء من الوصول مباشرة إلى أجنحتهم دون الاضطرار إلى عبور جناح آخر على سبيل المثال. ويهدف إلى استثناء مهاجع النوم، التي يستأجر فيها النزلاء في العادة سريراً وليس جناح. فعندما يتم تصنيف منشأة فندقية معينة بأنها فندق، فإن ذلك يولد لدى المستهلك توقعات بخصوص الحد الأدنى من الترتيبات المتوفرة. ويرتبط مفهوم فندق في اللغة اليومية التي يستعملها الناس بمنشأة فندقية توفر - من بين أمور أخرى - أجنحة خاصة، وليس سريراً يمكن استئجاره في مهجع. ولا يجب الخلط بين مصطلح غرف العائلات أو الأجنحة أو الغرف المتصلة بأبواب داخلية المخصصة لاستخدامها من قبل أفراد جماعة محددة.

وجود قفل للباب ومفتاح خاص لكل نزلاء.

الهدف هو أن يتمكن النزلاء من رؤية أي شخص يقف أمام الباب من خلال عين سحرية تعمل من جهة واحدة فقط.

سلسلة إضافية أو وسيلة إقفال لتكون وسيلة إقفال إضافية للباب من الداخل.

تهدف إلى تمكين النزلاء من النظر من خلال النوافذ خلال ساعات النهار دون أن يتمكن الآخرون من رؤيتهم من الخارج.

الهدف من خزانة النزلاء أن يستعملها النزلاء لحفظ متعلقاتهم الشخصية الثمينة (مثل جواز السفر أو المجوهرات أو المحفظة) أو دفتر أو حقيبة يد صغيرة. يكون للخزانة قفل يتم إعطاء النزلاء مفتاح خاص وشخصي لها.

يذكر المعيار ١٠٧ أن الخزانة قد تكون في مكان آخر في الأجنحة الفندقية، على سبيل المثال، ضمن الخزانة المركزية للأجنحة الفندقية. في هذه الحالة، يجب أن يكون للنزلاء مفتاحه الخاص والشخصي لخزانة النزلاء (وليس بالضرورة الخزانة المركزية). ويجب أن يكون هناك عدد كافٍ من الخزانات ليناسب على الأقل معدل الطلب عليها. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

من المهم أن يعرف النزلاء كيف يتصرفون في حالة الطوارئ. لذا، يجب وضع إرشادات للتعامل مع الطوارئ في مكان ظاهر للعيان في الاجنحة، وأن تكون على الأقل جزءاً من دليل الاجنحة.

تهدف الى تمكين النزلاء من الجلوس و النوم و التواجد الجناح بعيدا عن الضوضاء و الضجيج القادم من الشارع، مناطق الخدمة، الردهات، و الجناح الأخرى

المعيار	الإضاءة والكهرباء في الجناح
٢٠١	مفتاح كهرباء للإضاءة عند المدخل في جميع الاجنحة. على سبيل المثال، مفتاح كهرباء للإضاءة العامة أو إضاءة السرير.
٢٠٢	قابس كهرباء غير مستخدم بجانب السرير ويسهل الوصول إليه في جميع الأجنحة. يجب أن يكون من السهل الوصول إلى قابس الكهرباء، لذا لا يجب أن يوضع تحت السرير أو خلف طاولة سرير جانبية.

المعيار	ضوء النهار في الجناح
٤٠٠	على الأقل نافذة واحدة واضحة على مستوى النظر تسمح بدخول ضوء النهار في جميع الجنحة. النافذة تربط الجناح بالعالم الخارجي وتسمح بدخول ضوء النهار إلى ال وتسمح أيضاً للنزول بالنظر إلى الخارج من خلالها. والنافذة ليست جزءاً من الباب الزجاجي. لا يجب أن يكون الطرف السفلي لزجاج النافذة أعلى من ارتفاع الكتف (١,٥م).
٤٠١	ستائر سميكة أو ما شابهها في جميع الاجنحة. ستائر غير شفافة أو ما شابهها (ستائر تفتح بلفها للأعلى أو ستائر عمودية أو أفقية) للنزلاء استخدامها عند الغروب أو وقت النوم، بحيث تعتم الجناح قدر الإمكان ولا تسمح برؤية الجناح من الخارج.
٤٠٢	ستائر أو ما شابهها لا تسمح بمرور الضوء لضمان أن يتمكن النزلاء من النوم في الغرف أيضاً خلال النهار (تعتيم) يعني هذا ستائر أو وسيلة أخرى (مثل أباجورات) تقريباً تحجب الضوء عن الغرفة.

المعيار	معالجة الهواء في الالجنحة
٥٠٠	وجود نظام تدفئة يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الاجنحة. يمكن للنزلاء تشغيل التدفئة أو إطفائها وتعديل درجة الحرارة.
٥٠١	نافذة أو شبكة يمكن فتحها أو نظام تهوية في جميع الاجنحة. في حال لم يكن بالإمكان فتح النافذة، فيجب أن يدخل الهواء النقي الجناح ٢٤ ساعة. ولا يكفي وجود فتحة تهوية (من السقف) لأنها تحرك الهواء، بدلاً من أن تجدد.
٥٠٢	تكييف هواء يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الاجنحة. يمكن للنزلاء التحكم بمفردهم بالتكييف والحرارة في الجناح. ليس مقبولاً تعليق مروحة من السقف.

المعيار	السرير والأثاث في غرفة النوم
٦٠٠	السرير أو الأُسرة متناسبة مع عدد أماكن النوم، بما في ذلك الفرشات والوسائد والشراشف والأغطية في جميع الاجنحة. الوسائد الجانبية لا تُعتبر وسائد لأنها لا تصلح للنوم عليها. يجب أن يتناسب حجم بياضات السرير مع شكل الفرشة.
٦٠١	توفير بطانية (أو لحاف) ووسادة إضافيتين حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
٦٠٢	وسائد إضافية في كل الاجنحة. يجب أن تكون الوسادة موجودة في الجناح (في الخزانة مثلاً) وأن تكون موضوعة في كيس معقم مقفل بإحكام.
٦٠٣	تغيير بياضات السرير والمناشف يوماً بعد يوم على الأقل أو يومياً حسب الطلب. يجب ذكر الخدمة الإضافية اليومية لتغيير بياضات السرير والمناشف في دليل الاجنحة.
٦٠٥	سرير طفل حسب الطلب. يجب أن يأتي سرير الطفل مع بياضات ملائمة. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
٦٠٧	مقعد بذراعين أو أريكة لكل نزيل في الجناح، ويُعتبر ذلك مكاناً للجلوس في جميع الاجنحة. يتيح المقعد بذراعين/ الأريكة للنزلاء الجلوس براحة. والفكرة هي أن تشكل الكراسي/ الأرائك ترتيباً للجلوس مع طاولة القهوة، بحيث تسمح للنزلاء الجلوس مقابل بعضهم البعض. ويجب أن يكون المقعد بذراعين أو الأريكة لكل نزيل مقيم موجودة في الجناح عند وصول النزيل.
٦٠٨	طاولة وكرسي يتماشى معها (يُعتبر مقعداً واحداً) في جميع الاجنحة. من المهم أن يكون ارتفاع الجلوس للمقعد بذراعين متناسباً مع ارتفاع طاولة القهوة. طاولة السرير الجانبية أو عتبة النافذة غير مقبولة كطاولة.
٦٠٩	طاولة يمكن أيضاً استخدامها طاولة كتابة وكرسي أو مقعد بذراعين يتماشى معها (يُعتبر أيضاً مقعداً/ مقعداً بذراعين) مع إضاءة مكتب كافية في جميع الاجنحة. من المهم أن يكون ارتفاع الجلوس للكراسي/ المقاعد بذراعين متناسباً مع ارتفاع طاولة الكتابة. يجب أن تكون مساحة سطح الطاولة وإضاءتها مناسبة لاستخدامها طاولة كتابة.
٦١٠	طاولة قهوة أو ما شابهها لوضع المشروبات وما إلى ذلك عليها في المتناول من المقعد/ المقاعد ذات الذراعين في جميع الاجنحة. طاولة السرير الجانبية أو عتبة النافذة لن تكون مقبولة كطاولة قهوة.
٦١١	إمكانية أن يجلس الأشخاص في مواجهة بعضهم البعض و/أو تناول وجبة في حال وجود شخصين. في حال عدم توفر طاولة كهذه في الجناح، يمكن توفيرها حسب الطلب. على سبيل المثال، على شكل طاولة بعجلات. وفي هذه الحالة، يجب ذكر هذه المعلومات في دليل الاجنحة.
٦١٣	مرآة طويلة في جميع الاجنحة. المرآة الطويلة هي مرآة يمكن للنزيل الوقوف أمامها أن يرى نفسه بالكامل.
٦١٤	ثلاجة (ثلاجة صغيرة) فارغة في جميع الاجنحة. يمكن للنزلاء حفظ أغراض أحضروها معهم (مثل الطعام والشراب) بارداً. يمكن أن تقي ثلاجة صغيرة بهذا الغرض. وفي حال تطلب التقيّد بالمقياسين ٢٤٠١ و ٢٤٠٢ وجود ثلاجة صغيرة مملّوءة، فيجب أن تكون فارغة ويتم ملؤها حسب طلب النزيل.

المعيار	توضيب الملابس والأمتعة في الجناح
٧٠٠	حمالة متحركة أو ثهبة للأمتعة أو ما شابهه في جميع الاجنحة. يتعلق هذا المقياس بقطعة أثاث - بإمكانية أن تكون قابلة للطي - يمكن وضع حقيبة عليها لتفريغ محتوياتها. السرير لا يغطي هذا الغرض.
٧٠١	خزانة برفوف أو ما شابهها وعلاقات ملابس (متماثلة) من البلاستيك / الخشب لتعليق الملابس خزائنة بياضات/ تعليق ملابس هي قطعة أثاث محددة أو مساحة مخصصة لهذا الغرض فيها قضيبي معدني وعلاقات لتعليق الملابس عليها. يمكن أن يكون القسم المتعلق بالبياضات ضمن الوحدة نفسها أو منفصلاً عنها.
٧٠٢	أجهزة كوي على البخار حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

المعيار	الاتصالات في الجناح
٨٠٠	هاتف بخط خارجي في جميع الاجنحة.
٨٠١	جهازين هاتف بخط خارجي وتعليمات استخدام مكتوبة، واحد على طاولة الكتابة والآخر بجانب السرير في جميع الاجنحة. يجب أن يكون بالإمكان استخدام أجهزة الهاتف هذه (والخطوط الخارجية فيها) حتى عندما يكون الاستقبال مغلقاً.
٨٠٢	وصلة الكترونية لنقل البيانات عبر الأنترنت مع تعليمات استخدام مكتوبة وعلى الأقل قابس كهرباء واحد لأستعمال أجهزة الكمبيوتر في جميع الاجنحة.
٨٠٣	وصلة الكترونية لنقل البيانات عبر الأنترنت توفر عدة وصلات في الوقت نفسه (صوت وبيانات)، وقابسي كهرباء غير مشغولين في جميع الاجنحة.
٨٠٤	وصلة الكترونية لنقل البيانات عبر الأنترنت بسرعة عالية وقابسي كهرباء غير مستعملين في جميع الاجنحة.

هذه الوصلات والقوابس غير المشغولة موجودة بالقرب من طاولة الكتابة لتتيح للنزلاء العمل في تلك المساحة. يجب أن يتمكن النزلاء من الشبك واستعمال أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم.

٨٠٥	فاكس حسب الطلب. الغاية من هذا المعيار أن يتمكن النزلاء من استخدام الفاكس في جناح النزلاء، وليس في مكان آخر في المبنى. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
٨٠٦	كمبيوتر وشبك على الإنترنت حسب الطلب.
٨٠٧	كمبيوتر وشبك على الإنترنت في جميع الاجنحة.
٨١٠	جهاز طباعة حسب الطلب.
٨١١	جهاز طباعة في جميع الاجنحة.

المعيار ٨٠٦ يتعلق بجهاز كمبيوتر (من الممكن من خلال شاشة التلفزيون) مشبوك بشكل دائم على الإنترنت، وجهاز لاستخدامه في الجناح حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.  
المعيار ٨٠٧ يدل على أن هذا الكمبيوتر الجاهز للاستعمال موجود في جميع الاجنحة.

المعيار ٨١٠ يتعلق بوجود طباعة مع أوراق وحبر ووصلة شبك للكمبيوتر جاهزة للاستخدام في الجناح حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.  
المعيار ٨١١ يبين أن هذه الطباعة الجاهزة للاستخدام في جميع الاجنحة.

المعيار	التجهيزات السمعية والمرئية في الجناح
٩٠٠	تلفزيون ملون وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون في ٥٠٪ من الاجنحة.
٩٠١	تلفزيون ملون بشاشة ٢٠ إنش على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون في جميع الاجنحة.

يمكن إعطاء جهاز التحكم عن بعد للنزلاء عن الوصول والتسجيل. في هذه الحالة، يجب عمل ذلك تلقائياً دون أن يطلبه النزيل. للفنادق أن تختار أن تطلب من النزلاء ترك عربون مقابل الجهاز.

٩٠٢	محطات إذاعية في جميع الاجنحة.
٩٠٣	راديو مع اختيار حر من المحطات في جميع الاجنحة.

في حال كان يتم بث المحطات الإذاعية من خلال نظام التلفزيون، فيجب ذكر ذلك في دليل الاجنحة. المعيار ٩٠٣ يتعلق بوجود راديو منفصل (بمشغل إسطوانات CD أو بدونه) وليس راديو من خلال نظام التلفزيون لأن هذه الأنظمة لا تتيح اختياراً حراً من المحطات، بل عدداً محدوداً ومنتقى مسبقاً من المحطات الإذاعية.

٩٠٤	قناة للمشاهدة بالأجرة أو قناة مخصصة للأفلام مع إمكانية إلغائها بحسب طلب النزلاء. يجب تعطيل خطة المشاهدة بالدفع والقنوات المخصصة للأفلام حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
٩٠٦	جهاز فيديو/أو DVD أو أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكم عن بعد حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

المعيار	مستلزمات النزلاء في الجناح والحمام
١٠٠٠	صابون (سائل أو صلب) استحمام وشمبو في جميع الاجنحة. في حال توفر علب صابون للصابون والشامبو، فيجب وضع ملصقات عليها يُعرف محتواها.
١٠٠١	مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية (معجون أسنان وأدوات حلاقة وما إلى ذلك) حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
١٠٠٣	أدوات تلميع أحذية حسب الطلب.
١٠٠٤	أدوات تلميع أحذية في جميع الاجنحة.

إما صندوق فيه تشكيلة من أدوات تلميع الأحذية أو أقمشة تلميع أحذية. يجب ذكر الخدمة المذكورة في المعيار ١٠٠٣ في دليل الاجنحة.

١٠٠٥	دليل المعلومات في جميع الاجنحة حول خدمات الأجنحة الفندقية الإضافية والتسليّة/ الترويح خارج الأجنحة الفندقية.	الهدف الرئيسي لهذا المعيار هو إطلاع النزلاء على جميع الخدمات الإضافية في الأجنحة الفندقية، مثل جميع الخدمات والأمور التي يمكن للأجنحة الفندقية تقديمها حسب الطلب، وفق المعايير الأساسية والاختيارية في نظام التصنيف. يجب أن تكون المعلومات متوفرة بشكل واضح في الاجنحة ويكون الحصول عليها سهلاً. يمكن الإعلان عن الخدمات من خلال التلفزيون، طالما كان ذلك مبيّناً بوضوح.
١٠٠٦	هدية ترحيبية في جميع الاجنحة.	الهدية الترحيبية في الجناح هي أمر ملموس مثل فاكهة أو باقة زهور، وليس رسالة ترحيب.
١٠٠٩	محوّل قابس كهرباء لجميع الاجنحة حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

المعيار	المغسلة في الجناح	
١١٠١	مرآة مغسلة في جميع الاجنحة.	مرآة المغسلة ليست في العادة نفس مرآة الحلاقة (التي تكون أصغر عادة).
١١٠٢	إضاءة للمغسلة في جميع الاجنحة.	الفكرة هي أن يتمكن النزلاء من رؤية أنفسهم في المرآة عندما يقفون أمامها. يجب أن يكون الضوء مناسباً، ولا يكون أقوى من اللازم فيزعج العينين.
١١٠٤	قابس كهرباء (للحلاقة) بجانب مرآة المغسلة في جميع الاجنحة.	الهدف من قابس الكهرباء للسماح للنزلاء بالحلاقة أو تجفيف شعرهم وبالتالي يجب أن يكون مكانه قريباً من مرآة المغسلة بحيث يراعي طول الأسلاك.

المعيار	مرافق الحمام في الجناح	
١٢٠٠	٥٠% من الاجنحة فيها مرافق حمام خاصة ومرحاض مرفق باجنحة النوم (مرافق الحمام منطقة مستقلة لها باب وفيها حوض استحمام مع دوش أو دوش منفصل بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت وتهوية وإضاءة).	
١٢٠١	جميع الاجنحة فيها مرافق حمام خاصة ومرحاض مرفق بغرف النوم (مرافق الحمام منطقة مستقلة لها باب وفيها حوض استحمام مع دوش أو دوش منفصل بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت وتهوية وإضاءة).	
١٢٠٤	مجفف شعر حسب الطلب.	كابينة الدوش لا تُعتبر مرفق حمام في هذه الحالة.
١٢١٣	حوض استحمام ودوش منفصلان في ٥٠% من الاجنحة.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

١٢١٤	حوض استحمام ودوش منفصلان في جميع الاجنحة.
١٢١٥	التواليت منفصل عن مرافق الحمام في ٥% من الاجنحة.
١٢١٦	التواليت منفصل عن مرافق الحمام في جميع الاجنحة.

من الممكن الوصول للتواليت المذكور هنا من الحمام، لكنه مفصول عن مرافق الحمام الأخرى بواسطة حائط وباب.

## التسهيلات العامة في الأجنحة الفندقية

المعيار	الاتصالات في الأجنحة الفندقية
١٦٠٠	إمكانية استخدام الهاتف في الأجنحة الفندقية حسب الطلب.
١٦٠١	إمكانية استخدام الفاكس في الأجنحة الفندقية حسب الطلب.
١٦٠٢	إمكانية استخدام كمبيوتر مع شبك على الإنترنت بسرعة عالية عند الطلب في الأجنحة الفندقية.
١٧٠٠	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الأجنحة الفندقية

يتيح هذا المعيار للنزلاء استخدام هاتف داخل المبنى، وليس في الجوار. من المهم ضمان خصوصية النزلاء قدر الإمكان أثناء استخدامهم الهاتف. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.

يتيح هذا المعيار للنزلاء إرسال واستقبال الفاكسات داخل المبنى، وليس في الجوار. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.

يتيح هذا المعيار للنزلاء استخدام الكمبيوتر داخل المبنى، وليس في الجوار. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.

التقيّد الكامل بهذا المعيار يعني وجوب وجود موظف أجنحة الفندقية واحد على الأقل ٢٤ ساعة في اليوم. إن لم يكن بالإمكان الوصول للموظف إلا بالهاتف في بعض اللحظات، يجب إطلاع النزلاء بكيفية الاتصال به. يجب ذكر كيفية الوصول للموظف في دليل الأجنحة.

يجب أن يتمكن النزلاء من الأتصال والوصول لموظفي الأجنحة الفندقية ٢٤ ساعة في اليوم.

١٧٠١	مواقف خاصة في الأجنحة الفندقية.
١٧٠٢	مواقف خاصة في الأجنحة الفندقية تكفي لـ ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الاجنحة.
١٧٠٣	مواقف سيارات داخلية خاصة في الأجنحة الفندقية.
١٧٠٤	مواقف داخلية خاصة في الأجنحة الفندقية تكفي لـ ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الاجنحة.

المعياران ١٧٠١ و ١٧٠٢ يتعلقان بالمواقف في الأجنحة الفندقية نفسه وليس مواقف عامة أو موقف سيارات كما هو مذكور في المعياران ١٧٠٣ و ١٧٠٤. أما المعياران ١٧٠٣ و ١٧٠٤ فمتعلقان بموقف سيارات مغطى في الأجنحة الفندقية نفسه. يجب وضع لوحة أرشادية واضحة خارج الأجنحة الفندقية لهذا الموقف. ويُسمح كذلك بحجز منطقة في موقف عام قريب جداً من الأجنحة الفندقية وتخصيص مواقف فيها لتنزلاء الأجنحة الفندقية ووضع إشارات تدل على ذلك. يجب ذكر إمكانات إيقاف السيارة المذكورة في المقاييس ١٧٠١ و ١٧٠٢ و ١٧٠٣ و ١٧٠٤ في دليل الاجنحة.

١٧٠٥	خدمة دائمة لإيقاف السيارات.
١٧٠٦	نقل الأمتعة حسب الطلب.
١٧٠٧	يتم عرض خدمة نقل الأمتعة.

نقل الأمتعة يعني جلبها إلى الجناح عند الوصول ومنها عند المغادرة. المعيار ١٧٠٦ يعني أن الخدمة تأتي حسب طلب النزيل، أما المعيار ١٧٠٧ فيعني أن العاملين يعرضون هذه الخدمة تلقائياً. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة والإشارة إليها بوضوح في الاستقبال.

١٧٠٨	يصعد النزلاء درجين فقط للوصول إلى اجنحتهم. (شاحط عدد ٢)
١٧٠٩	يصعد النزلاء درجاً واحداً فقط للوصول إلى اجنحتهم. (شاحط عدد ١)
١٧١٠	يمكن للنزلاء الوصول إلى ٩٥٪ من اجنحة الأجنحة الفندقية دون الحاجة لاستخدام الدرج.

إن كان هناك مصاعد متوفرة من أجل التقيّد بالمقاييس ١٧٠٨ و/أو ١٧٠٩ و/أو ١٧١٠، فيجب أن تكون مصاعد عامة لخدمة النزلاء وليس مصاعد خدمة في الجهة الخلفية من المبنى.

١٧١٣	منطقة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الأجنحة الفندقية.
١٧١٤	منطقة مسقوفة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الأجنحة الفندقية.

يعني هذا المعيار إتاحة الفرصة أمام النزلاء لإيقاف سياراتهم في مكان مخصص بالقرب من مدخل الأجنحة الفندقية ليركب فيها أشخاص أو ينزلوا منها أو لتحميل الأمتعة أو إنزالها. أما السقف المذكور في المعيار ١٧١٣، فهو لحماية النزلاء من ظروف الطقس.

١٧١٥	خدمات نقل خاص حسب الطلب أو من خلال برنامج.
------	--

ليس المعنى هنا أن تكون هذه الخدمة مركبات نقل عام أو تكسي إن لم تكن جزءاً من تسهيلات النقل في الأجنحة الفندقية. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

المعيار	السلامة والأمان في الأجنحة الفندقية
١٨٠٣	تقييد القدرة على دخول مناطق اجنحة النزلاء. الفنادق لدرجة كبيرة أماكن عامة، لكن الأفضل أن تكون مناطق اجنحة النزلاء مقتصرة على المقيمين في الأجنحة الفندقية. يمكن القيام بذلك من خلال ضبط القدرة على استخدام المساعد أو الاستفادة من الرموز الإلكترونية لمفاتيح الاجنحة. والأسهل من ذلك كله ولكنه فعال بالطريقة ذاتها، هي أن يقوم أحد رجال الأمن بالوقوف عن مدخل المصعد والطلب من النزلاء المقيمين في الأجنحة الفندقية إبراز مفاتيح اجنحتهم.
١٨٠٥	خدمات طبيعة معتمدة جاهزة عند الطلب ٢٤ ساعة في اليوم. لا يعني هذا المعيار وجود عاملين طبيين في الأجنحة الفندقية، بل الاتفاق مع خدمات طبية خارجية بحيث تكون هناك مساعدة طبية جاهزة وسريعة عند الحاجة.
١٨٠٦	جهاز صدمات كهربائية للقلب ووجود عاملين مرخصين ومدربين لاستخدامه ٢٤ ساعة في اليوم. يجب أن يتسنى الوصول بسهولة إلى هذا الجهاز الذي يتخذ الحياة والتأكد من أن يعمل بشكل سليم حسب مواصفاته.
المعيار	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الأجنحة الفندقية
١٩٠١	مرحاض عام معدّل للسماح بدخول كرسي مدولب. المرحاض منفصل على مرافق المراحيض العامة الأخرى.
المعيار	الاستقبال
٢٠٠٠	يجب أن يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة. يجب أن يتمكن النزلاء من دخول اجنحتهم والمبنى ومغادرتها في أي وقت في اليوم، قد يتم تحقيق ذلك من خلال إعطاء النزلاء مفتاحاً لباب مدخل الأجنحة الفندقية أو بوجود أحد العاملين بشكل دائم.
٢٠٠٢	توفير مستوى كافٍ من الخصوصية عند تسجيل النزلاء وصولهم ومغادرتهم.
٢٠٠٣	مكتب استقبال منفصل. المعيار ٢٠٠٢ يتعلق بإمكانية تسجيل الوصول في الأجنحة الفندقية، بحيث يتمكن النزلاء من التسجيل وأخذ مفاتيح اجنحتهم وترك الرسائل في جو من الخصوصية. المعيار ٢٠٠٣ فيتعلق بوجود مكتب استقبال منفصل يوفر المستوى المطلوب من الخصوصية.
٢٠٠٦	توصيل الرسائل والأغراض بشكل ملائم للنزلاء. يجب أن يتمكن النزلاء من استلام الرسائل أو الطرود التي تصلهم فوراً وبشكل كامل. ويجب أن يضمن الأجنحة الفندقية أن تكون إجراءات هذه الخدمة متوفرة وتتم بشكل فعال. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

٢٠٠٩ اصطحاب النزلاء إلى اجنحةهم عند الوصول.

يجب عرض هذه الخدمة على النزلاء دون طلب منهم.

المعيار	مرافق أخرى في الأجنحة الفندقية
٢١٠٠	جناحان على الأقل. والجناح اجنحة (بما فيها مرافق حمام خاصة ومدخل) تصميمها مريح وواسع للغاية. الحد الأدنى لمساحتها ٢٥٠م <sup>٢</sup> .
٢١٠٢	التدخين ممنوع في ١٠٪ من الاجنحة، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب.
٢١٠٤	آلة تلميع أحذية في الأجنحة الفندقية.
٢١٠٥	إمكانية شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الأجنحة الفندقية.
٢١٠٦	توفر مكان لشراء الهدايا في الأجنحة الفندقية.
	يتحقق المعيار عندما يكون في الأجنحة الفندقية متجر يحتوي على تشكيلة مناسبة من الهدايا أو خزائن عرض كافية في المناطق العامة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
المعيار	خدمات أخرى يقدمها الأجنحة الفندقية
٢٢٠٠	مكالمة إيقاظ حسب الطلب.
٢٢٠١	خدمة ترتيب الجناح في المساء (كل مساء).
٢٢٠٢	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس من الساعة ٨ صباحاً وحتى ٨ ليلاً، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.

يشتمل الجناح على منطقة للنوم ومنطقة للجلوس. الجناح أوسع وأكثر راحة بكثير من اجنحة النزلاء الأخرى. جناحان متلاصقتان بينهما باب داخلي يمكن استئجارهما بشكل منفصل لا تُعتبران جناحاً.

يجب ذكر هذه الخيارات في دليل الاجنحة أو الإشارة إليه بوضوح في الاستقبال.  
في حال لم يكن هناك سوى آلة تلميع أحذية في الأجنحة الفندقية، فيجب أن تكون في منطقة عامة متاحة بسهولة أمام جميع النزلاء في الأجنحة الفندقية.

يجب أن يحظى النزلاء بفرصة شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الأجنحة الفندقية. تقديم هذه الخدمة من خلال المجلات أو الصحف المجانية في بهو الأجنحة الفندقية لا يكفي للتأهل لتحقيق هذا المقياس. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

يتحقق المعيار عندما يكون في الأجنحة الفندقية متجر يحتوي على تشكيلة مناسبة من الهدايا أو خزائن عرض كافية في المناطق العامة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

مكالمة من الاستقبال في وقت يطلبه النزلاء، تكون إما شخصية أو مأمّنة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

من الأمثلة على خدمات ترتيب الجناح في المساء استبدال المناشف المستعملة وإعادة تزويد الحمام بالمواد وإغلاق الستائر وتجهيز الأسرة للنوم.

٢٢٠٣	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.
٢٢٠٤	خدمة التنظيف الجاف للملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ١٢ ساعة.
يُسمح بالاستثناءات خلال عطل نهاية الأسبوع والعطل الوطنية الخاصة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.	
٢٢٠٥	خدمة تلميع الأحذية حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.
٢٢٠٦	خدمة سكرتاريا حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.
٢٢٠٧	خدمة مجالسة أطفال حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.
٢٢٠٨	خدمات الاستعلامات ( الكونسيرج ) متوفرة ( التنقل واستئجار السيارات والحجز لزيارة المواقع السياحية والرحلات والمسرح والمتاحف).
٢٢٠٩	خدمة صرّاف عملة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.
٢٢١٠	قبول على الأقل نوعين من بطاقات الائتمان. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة وفي نقاط البيع في الأجنحة الفندقية.

## الطعام والمشروبات في الأجنحة الفندقية

المعيار	توفير الإفطار
٢٣٠٠	إمكانية تناول الإفطار.
٢٣٠١	إمكانية تناول الإفطار في صالة لتناول الطعام تتسع الى ٣٠٪ من الطاقة الاستيعابية للأجنحة الفندقية
	خدمة الإفطار من خدمات أي أجنحة الفندقية، بدءاً بمستوى نجمة واحدة. ويمكن أن يكون ذلك في أجنحة النزلاء أو في قاعة فطور عامة.
	أماكن تناول الإفطار في منطقة مشتركة تحتوي على طاولات وكراسي ومهيئة لخدمة وجبة الإفطار لـ ٣٠٪ من الطاقة الاستيعابية للأجنحة الفندقية على الأقل

٢٣٠٢	خدمة غرف للإفطار.
٢٣٠٣	بوفيه إفطار و/أو إمكانية طلب الإفطار وخدمة غرف للإفطار.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

المعيار	توفر المشروبات
---------	----------------

٢٤٠٠ المشروبات متوفرة في الأجنحة الفندقية. يمكن توفير المشروبات في اجنحة منفصلة بخدمة، أو على سبيل المثال توزيعها من آلة مشروبات. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

٢٤٠١	ثلاجة صغيرة مملّنة في جميع الاجنحة أو خدمة اجنحة لطلب المشروبات من الساعة ٧ صباحاً وحتى ١١ ليلاً.
٢٤٠٢	ثلاجة صغيرة مملّنة في جميع الاجنحة أو خدمة غرف لطلب المشروبات ٢٤ ساعة في اليوم.

إن كانت الثلاجة الصغيرة فارغة للتقيّد بالمقياس ٦١٤، فيجب ملؤها حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمات في دليل الاجنحة.

٢٤٠٣	منطقة مع خدمة يقدمها العاملون في الأجنحة الفندقية لشراء المشروبات.
٢٤٠٤	بار يقوم عليه عاملون من الأجنحة الفندقية يحتوي على تشكيلة عالمية من المشروبات.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

المعيار	توفر الطعام
---------	-------------

٢٥٠٠ عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء في الأجنحة الفندقية خلال ٣ ساعات على الأقل.

٢٥٠١ عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام العشاء في الأجنحة الفندقية خلال ٤ ساعات على الأقل.

٢٥٠٢ عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في مطعم في الأجنحة الفندقية.

٢٥٠٣ عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في عدة مطاعم في الأجنحة الفندقية.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.

٢٥٠٥	يتم أخذ حميات خاصة في الاعتبار حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة وذكرها في قائمة الطعام.
٢٥٠٦	يتم أخذ قوائم طعام الأطفال في عين الاعتبار حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة وذكرها في قائمة الطعام.
٢٥٠٧	خدمة غرف لطلب الطعام من الساعة ٦ مساءً وحتى ١١ ليلاً.	
٢٥٠٨	خدمة غرف لطلب الطعام ٢٤ ساعة في اليوم.	
٢٥٠٩	خدمة غرف متنوعة لطلب الطعام بتشكيلة واسعة من الطعام، بما في ذلك وجبات كاملة، ٢٤ ساعة في اليوم.	

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الأجنحة.

## الترويح والترفيه في الأجنحة الفندقية

٢٦٠٠	مسبح ومرافقها وخدماتها مع خدمة وجبات خفيفة ومشروبات في الأجنحة الفندقية.	يجب أن يكون المسبح مزوداً بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الآخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.
٢٦٠١	ساونا للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقها وخدماتها.	يجب أن تكون الساونا مزودة بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الآخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.
٢٦٠٢	حمام بخار للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه وخدماته.	يجب أن يكون حمام البخار مزود بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الآخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.

٢٦٠٣	جاكوزي للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه و خدماته.	يجب أن يكون الجاكوزي مزود بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الآخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.
٢٦٠٤	مرافق لأخذ حمام شمس للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه و خدماته.	يجب أن تكون هذه المرافق مزودا بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الآخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.
٢٦٠٥	غرفة لياقة بدنية في الأجنحة الفندقية.	يجب أن تكون غرفة اللياقة البدنية مزودة بأربعة أنواع مختلفة على الأقل من أجهزة تمارين للقلب والشرايين (الركض، ركوب الدراجة، إلخ)، وأربع أنواع مختلفة على الأقل من أجهزة تمارين العضلات (التجديف، إلخ)، بالإضافة إلى أوزان حرة وفرشاة تمرين ومياه للشرب.
٢٦٠٧	مقهى خارجي مع منطقة جلوس مظلة كافية في الأجنحة الفندقية.	يعني ذلك وجود فناء خارجي في الأجنحة الفندقية مع طاولات وكراسي، حيث يمكن للنزلاء الجلوس وطلب المشروبات.
٢٦١٣	إمكانية استئجار أدوات ترفيه في الأجنحة الفندقية.	من الممكن أن تشمل أدوات الترفيه على دراجات هوائية وقوارب، إلخ. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

## المؤتمرات والحفلات في الأجنحة الفندقية

٢٧٠٠	قاعة/قاعات مؤتمرات مصممة ومؤثثة للاجتماعات في الأجنحة الفندقية.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة والإشارة إليها في الاستقبال.
٢٧٠١	مرافق حفلات في الأجنحة الفندقية.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة والإشارة إليها في الاستقبال.
٢٧٠٢	خدمات متخصصة لقاءات المؤتمرات ومرافق الحفلات.	المساعدة الخبيرة متوفرة في الأجنحة الفندقية لمساعدة مخططي الاجتماعات والحفلات بشكل احترافي.

## المناطق الخلفية

المطبخ	المعيار
وجود منطقة لتحضير الطعام	٢٨٠٠
هذه المنطقة مخصصة لتحضير وتجهيز الطعام بالشكل النهائي المقدم للزبائن. هذه المنطقة خاضعة لقوانين وتعليمات وزارة الصحة، و يوجد ما يثبت ذلك.	
منطقة جمع النفايات	المعيار
توفر منطقة مخصصة مع تهوئة جيدة للتخلص السليم من النفايات	٢٩٠٠
هذه المنطقة مخصصة للتخلص الصحيح من النفايات لتكون بعيدة عن عيون الزبائن و موضوعة في حاويات مخصصة لهذا الغرض	
منطقة تحميل و تنزيل البضائع	المعيار
توفر منطقة مخصصة لتحميل و تنزيل البضائع	٣٠٠٠
منطقة العاملين في الأجنحة الفندقية	المعيار
توفر مدخل خاص للعاملين في الأجنحة الفندقية	٤٠٠٠
توفر مرافق صحية و منطقة لتغيير الملابس و شاورات للعاملين في الأجنحة الفندقية	٤٠٠١
تخضع هذه المناطق الى قوانين و تعليمات وزارة الصحة و يجب توفر ما يثبت ذلك	

## النظافة

النظافة متطلب أساسي مهم في الفنادق في جميع فئات التصنيف. والعناصر التي يتم تقييمها مبيّنة في المقاييس ٢٨٠٠ - ٢٨٠٩ (أجنحة الأجنحة الفندقية)، و٢٩٠٠ - ٢٩٠٥ (مرافق الحمامات الخاصة والعامّة في منطقة أجنحة النزلاء)، و٣٠٠٠ - ٣٠٠٧ (المطاعم والحانات)، و٣١٠٠ - ٣١٠٦ (المناطق العامّة)، و٣٢٠٠ (الخارج). يجب أن تكون جميع العناصر مُرضية، وإن لم تكن كذلك، فعلى الأجنحة الفندقية تحسينها خلال ثلاثة أشهر. وإن لم يتمكّن المفتشون تحديد بوضوح ما إن كان العنصر مُرضياً أم لا، يتم الإشارة إليه بأنه «يند يجب تحسينه»، وسيتوجب أن يكون مُرضياً قبل التفتيش القادم على حد أقصى. وإن بقي العنصر «يند يجب تحسينه» في التفتيش التالي، فإنه يُعتبر حينها ناقصاً.

## الصيانة

الصيانة المناسبة متطلب أساسي مهم في الفنادق في جميع فئات التصنيف. وتعني الصيانة الجيدة أن تكون المرافق المتوفرة بحالة سليمة وكاملة وتعمل بشكل جيد. والعناصر التي يتم تقييمها مبيّنة في المقاييس ٣٣٠٠ - ٣٣٠٩ (أجنحة الأجنحة الفندقية)، و٣٤٠٠ - ٣٤٠٥ (مرافق الحمامات العامّة والخاصة في منطقة أجنحة النزلاء)، و٣٥٠٠ - ٣٥٠٧ (المطاعم والحانات)، و٣٦٠٠ - ٣٦٠٦ (المناطق العامّة)، و٣٧٠٠ - ٣٧٠٢ (الخارج). يجب أن تكون جميع العناصر مُرضية، وإن لم تكن كذلك، فعلى الأجنحة الفندقية تحسينها خلال ثلاثة أشهر. وإن لم يتمكّن المفتشون تحديد بوضوح ما إن كان العنصر مُرضياً أم لا، يتم الإشارة إليه بأنه «يند يجب تحسينه»، وسيتوجب أن يكون مُرضياً قبل التفتيش القادم على حد أقصى. وإن بقي العنصر «يند يجب تحسينه» في التفتيش التالي، فإنه يُعتبر حينها ناقصاً.

## مستوى الخدمات

٦٠٠٠ استقبال النزلاء يتم بشكل مضياف

٦٠٠١ النزيل هو المحور الرئيسي في عمل الأجنحة الفندقية.

الضيافة والخدمة من أهم السمات الرئيسية والمميّزة لأي أجنحة الفندقية في أي فئة نجوم. ويجب أن تكون هذه العناصر جيدة لمصلحة كل من النزلاء وصناعة الفنادق. فمن المهم أن يحصل النزلاء على مستوى الضيافة والخدمة الذي يحق لهم - في حدود المعقول - توقعه من الأجنحة الفندقية في فئة التصنيف التي اختاروها. ويشتمل ذلك على جوانب مثل الاستقبال والمعاملة والسلوك ومدى المساعدة من قبل العاملين. وبشكل عام، يرتفع مستوى توقعات النزلاء من هذه الجوانب مع ارتفاع فئة التصنيف للفنادق. ولأن من الصعب تقييمها خلال التفتيشات، فإن هذه المقاييس ستستخدم بشكل رئيسي وعلى نحو متشدد مع الفنادق التي يبدو أنها تتجاهلها. على سبيل المثال، إن عبّر النزلاء بشكل متكرر عن شكاوى لها أساس حول المستوى المتدنّي من الضيافة والخدمة في الأجنحة الفندقية. في حالات كهذه، يتم الاجتماع مع إدارة الأجنحة الفندقية حول طبيعة الشكاوى ومحتواها، والتوصل إلى اتفاقات إضافية حول كيفية تحسين الوضع بسرعة.

## رضا النزلاء

٦١٠٠	يتم تسجيل شكاوى النزلاء.
٦١٠١	يتم التعامل مع شكاوى النزلاء بالشكل الصحيح. من أجل حماية مصلحة النزلاء لحد معين، يجب منحهم فرصة التعبير عن عدم رضاهم عن الأجنحة الفندقية وخدماته للإدارة. ومن المهم تسجيل هذه الشكاوى والتجاوب معها بشكل صحيح. هذا لا يعني بالضرورة أن شكاوى النزلاء دائماً مبررة، لكنه يعني أن إدارة الأجنحة الفندقية تتعامل معها وفق الممارسات العملية المقبولة، أي أن عليها النظر بشكل جدي في الشكاوى، والتجاوب معها خلال مدة معقولة، وتعويض النزلاء إن كانت الشكاوى مبررة.
٦١٠٢	يتم إطلاع النزلاء حسب الطلب على مقاييس التصنيف التي تم منح الأجنحة الفندقية نجومه وفقاً لها.
٦١٠٣	استبيانات للنزلاء من الأجنحة الفندقية في جميع الاجنحة. يجب ذكر هذه المعلومات في دليل الاجنحة. الفكرة من توفير هذه النماذج في الاجنحة هي تمكين النزلاء من التعبير عن أنفسهم بطريقة إيجابية أو من خلال شكوى. من الممكن أن تستخدم إدارة الأجنحة الفندقية هذه المعلومات لتحسين جودة الأجنحة الفندقية وعمله.

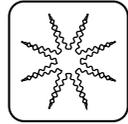
## الدرجة والصورة العامة

يحدّد التصميم الداخلي للأجنحة الفندقية وتصميم المبنى ومظهره والتنسيق الخارجي له إلى حد كبير الفرق بين فئات التصنيف. ويؤثر استخدام المواد والأثاث وعناصر التصميم في تجربة النزلاء بشكل كبير. ولأسباب واضحة، من المحيّد أن يتوافق مستوى التصنيف في الأجنحة الفندقية مع التوقعات الواقعية للنزلاء. ويختلف هذا المعيار عن غيره من المعايير كونه يشتمل على جانب شخصي في الحكم. لذا، يتم تقييم المقاييس من ٤٠٠٠ - ٤٠٣٩ بحذر دون التفات للذوق الشخصي.

## تفتيش الجودة والخدمة

٦٥٠٠	نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لأجنحة الفندقية ٤ نجوم.
٦٥٠١	نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لأجنحة الفندقية ٥ نجوم. كما هو حالها في جميع العالم، فإن عمليات التفتيش على الفنادق تقدّم صورة عن يوم واحد من السنة. كما أنه يتم الحكم على الأجنحة الفندقية بحسب ما يقدمه وليس كيفية التقديم. فالوقت المتاح للتفتيش قصير جداً، والطريقة الوحيدة للتوصل إلى حكم راسخ حول خدمات الأجنحة الفندقية، هي بتجربتها. ولأن ذلك جزء محوري في عمل الفنادق، فيجب أن تكون نتائج التدقيقات الإضافية للخدمة مُرضية ليتأهل الأجنحة الفندقية لفتة ٤ أو ٥ نجوم.

## رموز مرافق وخدمات المنشآت الفندقية.



وجود غرف مكيفة  
Air Conditioned Rooms



وجود صالون تجميل  
Hairdresser/Beauty-Salon



وجود مصعد  
Lift



وجود موقف للسيارات  
Parking facilities



توفر مواصلات من/إلى المطار  
Airport transfer



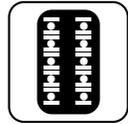
وجود مجفف شعر في كل الغرف  
Hairdryer in all rooms



وجود مشرب صغير  
Mini bar



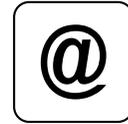
توفر تلفاز حسب الطلب  
Pay TV



توفر مرافق للإحتفالات و المؤتمرات  
Banquet and conference facilities



توفر خزانات  
In house safe



توفر خدمة الإنترنت  
Internet



توفر خدمة التعميم  
Porterage service



وجود بار  
Bar



وجود مسبح داخلي  
Indoor swimming pool



صحف  
Newspaper



وجود مطعم  
Restaurant



توفر مرافق للأعمال  
Business facilities



توفر آلة لتحضير القهوة و الشاي  
داخل الغرف  
In room coffee/Tea service



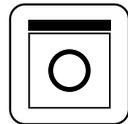
غرف ممنوع فيها التدخين  
No smoking rooms



خدمة الغرف  
Room service



وجود مركز للياقة البدنية  
Fitness Facilities



وجود مصبغة  
Laundry



وجود مسبح خارجي  
Outdoor swimming pool



وجود حمام بخاري  
Sauna



وجود ملاعب تنس أرضي  
Tennis



توفر مرافق للمعاقين  
Handicapped facilities



Ministry of Tourism & Antiquities

Ministry of Tourism and Antiquities

This certifies that

CERTIFICATE OF APPROVED INSPECTOR

**Name last name**

Has been granted this certificate following successful completion of training program  
and examination requirement of the

**“Approved Tourism Establishment Inspection Course”**

July 27, 09

\_\_\_\_\_  
Signature of  
Minister of Tourism and Antiquities

Certificate Number: 123456  
Expiration Date: July 26, 10

لوحة درجة تصنيف الفندق



