



# دليل أسس ومعايير تصنيف الأجنحة الفندقية



## المحتويات:

٤٩	التسهيلات العامة في الفندق	۲٥	المرافق والخدمات العامة في الفندق	۲ ا	المقدمة
٥٣	الطعام والشراب في الفندق	79	الطعام والشراب فخ الفندق	٣	فئات المنشآت الفندقية
00	الترويح والترهيه في الفندق	٣١	الترويح والترفيه في الفندق	٤	تصنيف المنشآت الفندقية
٥٧	المؤتمرات والحفلات في الفندق	۳۱	المؤتمرات والحفلات في الفندق	٥	من يقوم بتقديم طلب التصنيف
٥٧	المناطق الخلفية	44	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	^	إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة الفندقية لأول مرة
٥٨	مستوى الخدمات	٣٦	مستوى الخدمات	٩	إجراءات اعادة تصنيف المنشأة الفندقية
09	رضا النزلاء	٣٦	رضا النزلاء	١.	إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية
09	الدرجة والصورة العامة	٣٧	الدرجة والصورة العامة	11	ميزات وأسس التصنيف
		٣٩	الشهادات	١٤	الفنادق
		٣٩	وضوح مستوى التصنيف	١٤	المقاييس الاساسية والاختيارية
		٤٠	تفتيش الجودة والخدمة	١٦	كيفية استخدام دليل ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية
		٤١	معايير تصنيف فنادق/البوتيك	۱۸	معايير تصنيف الفنادق
		٤٢	معايير تصنيف فنادق/المنتجعات	۱۸	غرفة الفندق
		٤٣	شرح المعايير	7 £	مرافق صحية عامة في القندق

#### 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 و إطالة 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 الموّل من الوكالة الأمريكية للإنماء الدولي لتطبيق أفضل المعالمة.



## تصنيف الأجنحة الفندقية

	درجات التصنيف	
A 4 stars	<b>B</b> 3 stars	C 2 stars
equivalent	equivalent پ	equivalent
ما يعادل 4 نجوم		ما يعادل نجمتين
<b>✓</b>	/	<b>/</b>



## من يقوم بتقديم طلب التصنيف:

على جميع أصحاب المنشآت الفندقية والمخيمات السياحية التقدّم بطلب تصنيف أو أعادة 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 ودفع رسوم التصنيف مرة كل سنة.
    - ٤. يتم طلب إعادة التصنيف مرة كل ثلاثة أعوام.

0

#### الخطوة الرابعة

إبلاغ أصحاب المنشاة 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 المنشاة واستقبال النزلاء .
- سجل تجاري مبين فيه الرقم الوطني للمنشاة ومن غاياته إقامة منشاة فندقية / حديث
  - اسم تجاري أو علامة تجارية وفقاً لصفة الترخيص المنوحة/ حديث

#### الخطوة السادسة

يقوم موظفي المديرية المختصة بزيارة المشروع للتاكد من اكتمال اعمال التاثيث 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.

### إجراءات طلب موافقة مبدئية على إقامة منشاة 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

- ١- تعبئة نموذج طلب الترخيص.
- ٢- تعبئة نموذج التقييم الذاتي
- ٣- 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

#### <u>الخطوة الثالثة</u>

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

المرفقات المطلوبة

ا) سند ملكية أو عقد إيجار

۲) مخطط موقع تنظیمی

۳) مخطط أرضى

ع) مخططات معمارية مبدئية مصدقة

ه) سجل تجاری واسم تجاری وعلامة تجاری

تقديم الطلب موافقة مبدئية للمديرية المختصة لدى وزارة السياحة والاثار



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

## بعد الانتهاء من اقامة المشروع

المرفقات المطلوبة

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

تقديم طلب للمديرية المختصة لدى وزارة السياحة والآثار لاستكمال اجراءات الترخيص والتصنيف مرفقة بنموذج التقيم الذاتى الذي يقوم به المالك.



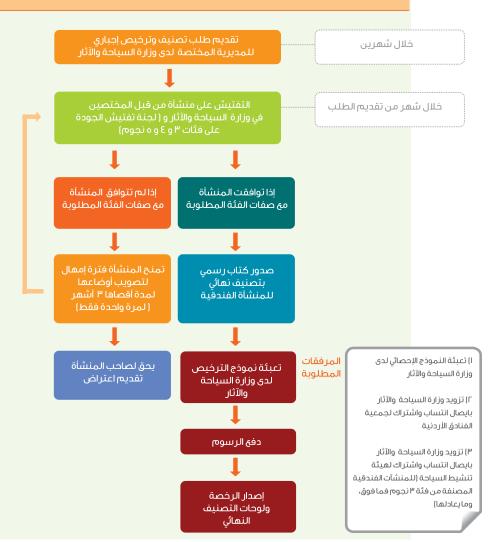
التفتيش من قبل وزارة السياحة والآثار للتأكد من جاهزية المنشأة لاستقبال النزلاء



صدور موافقة لمزاولة المهنة لمدة أقصاها ٦ أشهر

#### شكل رقم (٢) – إجراءات تصنيف وترخيص المنشاة الفندقية لأول مرذ

#### عد منح المنشأة موافقة مزاولة المهنة



## إجراءات تصنيف وترخيص المنشاة الفندقية لأول مرة

#### الخطوة الأولي

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

#### الخطوة الثانية

تقوم لجنة التصنيف بدراسة وتدقيق نموذج التقيم الذاتي وزيارة المشروع للتاكد من التقيم 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 والاشتراك في هئية تنشيط السياحة للمنشات الفندقية من مستوى الثلاث نجوم فما فوق ومايعادلها 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 المنشاة 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).

## تقديم طلب إعادة تصنيف وترخيص إجبارى للمديرية المختصة لدى وزارة السياحة والآثار خلال شهر من تقديم الطلب اذالم تتوافق المنشأة اذا توافقت المنشأة مع صفات الفئة المطلوبة مع صفات الفئة المطلوبة تمنح المنشأة فترة إمهال بوجه الوزير إشعاراً خطباً لتصويب أوضاعها الى صاحب المنشأة بأعلى لمدة أقصاها ٣ أشهر تصنيف نهائى مستحق (لمرة واحدة فقط) يحق لصاحب المنشأة تقديم اعتراض خلال شهرين استلام الإشعار الخطى للتصنيف النهائى

### اجراءات تجديد ترخيص وتصنيف المنشأة الفندقية

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

## اجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية

#### الخطوة الأولى

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

#### الخطوة الثانية

تقوم لجنة التصنيف بدراسة وتدقيق نموذج التقيم الذاتي وزيارة المشروع للتاكد من التقيم الوارد فيه، وفي حال تبين عدم تطابقه للمواصفات المعمول بها يمنح اصحابه فترة مدتها 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 والاشتراك في هئية تنشيط السياحة للمنشات 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 المنشاة 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 (٣).

#### لشكل رقم (٤) – اجراءات تجديد ترخيص المنشات الفندقية

## ا) الرخصة السياحية الأصلية للعام السابق المرفقات تعبئة نموذج الترخيص لدى وزارة السياحة والآثار المطلوبة ۲) صورة مصدقة حديثة عن سجل تجارى وإسم تجارى علامة تجارية ٣) بوليصة تأمين ضد الأخطار والحوادث والمسؤولية المدنية المترتبة لرواد المنشأة تعبئة النموذج الإحصائى لدى وزارة السياحة والآثار سارية المفعول حتى نهاية العام تزويد وزارة السياحة والآثار بإيصال تجديد اشتراك لحمعية الفنادق الأردنية للمنشآت الفندقية من فئة ٣ نجوم تزويد وزارة السياحة والآثار بايصال اشتراك فما فوق وما تعادلها لهيئة تنشيط السياحة توفير ألأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر البشرية اللازمة دفع الرسوم إصدار الرخصة

#### اجراءات تجديد ترخيص المنشات الفندقية

#### الخطوة الاولى

- تعبئة نموذج الترخيص لدى الوزارة ودفع الرسوم المستحقة.
- إحضار رخصة المنشاة الفندقية الأصلية للسنة السابقة .
- إحضار صورة مصدقة عن السجل التجاري والاسم التجاري حديث
  - إحضار بوليصة تامين المسؤولية المدنية لرواد المنشاة 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 للمنشات الفندقية من مستوى الثلاث نجوم فما فوق وما يعادلها من أجنحة وشقق فندقية.

#### الخطوة الخامسة

توفير ألأجهزة 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

## ميزات و أسس التصنيف

### التقييم الذاتى

إن التقييم الذاتي هي الخطوة الأولى في تصنيف المنشآت الفندقية، حيث يقوم أصحاب المنشآت الفندقية بتعبئة قائمة للتأكد من تلبيتهم للمقاييس المطلوبة للمستوى المراد الحصول عليها. و تتيح سهولة فهم المقاييس وشرحها المفصل في ( شرح المقاييس) الفرصة لأصحاب المنشآت لمعرفة المستوى اللذي 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 مزاولة المهنة.

#### لتفتسش

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 النهائر

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 تلبيتها.

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 تلبيتها 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.

## النزيل 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 لله. على سبيل المثال، تتأثر القابلية للاستخدام للطاولة المذكورة في المقياس ٢٠٩ 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 توفّر 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 يتمكّن الفندق من تلبية معدل طلبات النزلاء بشكل كاف. أما طلب أجر من النزيل مقابل خدمة ما أو استخدام مرفق ما فليس عاملاً مهماً في تقييم تلبية المقياس.

#### 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 بتوفّرها.

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 أوفي الغرف، فسيتم تحديد ذلك في وصف المقياس ذو العلاقة. وسيعتبر أن المقياس لم يلبّ إن لم يتم تعريف النزلاء به بشكل واضح.

### شرح المقاييسر

في معظم الحالات، يكون وصف المقياس كافياً لتحديد ما إن كان الفندق فعلاً يقدّم الخدمة أو المرفق المذكور. لكن بعض المواقف في الممارسة اليومية تتطلب معلومات إضافية لتحديد ما هو ليس مؤهلاً لتلبية مقياس معين. على سبيل المثال، يتطلّب المقياس ٢٠٠ توفّر وسائد للأسرة، وقد دلّت الممارسات اليومية على ضرورة ذكر أن الوسائد الجانبية لا تُعتبر وسائد لأنها غير مناسبة للنوم عليها، لكنها كثيراً ما تقدَّم 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.

ΙΓ

#### لصحة والسلامة

تُعتبر الصحة و السلامة و الأمان 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 مفصّلة 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 تُعامَل هذه المسائل باعتبارها خدمات/ مرافق إضافية تبرر الحصول على مستوى تصنيف أعلى. لذا، فقد تم إدماجها في المقاييس.

#### التفتسش على الحودة 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 المقدّمة لأن المفتّش لا يجرّب 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 و الآثار، وينطوي ذلك في العادة على الإقامة ليلة أو ليلتين في الفندق، يتم خلالهما اختبار جميع خدماته.

#### الفنادق

إن تصنيف المنشأة الفندقية نظام إجباري يشتمل على خمس فئات ((-0)) يتم التعبير عنها بالنجوم. و يمكن لمستوى الخمس نجوم الحصول على تسمية ديلوكس. ويجب دوماً تصنيف أي منشأة فندقية في أعلى مستوى تلبّي 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 أ أجنحة فندقية . ...ألخ

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	المقياس
تحمل الرمز (●) وهذا يعني انه يجب توفير هذا المعيار	المقاييس الاساسية
(تحمل رقم بعدد النقاط المكن الحصول عليها عند توفير ذلك المعيار مثال: نقطة ١، ٢ إلى ٥ نقاط كحد أقصى.	المقاييس الإختيارية

تنقسم 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. والمقايس الأختيارية تمنح الفرصة للمنشأة الفندقية في مستوى نجمتين أو أكثر المرونة لتمييز نفسها عن الفنادق الأخرى في ذات المستوى. على سبيل المثال، فندق يقدّم مرافق أعمال كثيرة مقابل فندق آخر يقدّم مرافق ترفيه كثيرة.

## توافق المقاييس

العديد من المقاييس ترتبط ببعضها البعض في محتواها لكنها تختلف في درجاتها، الأمر الذي قد يؤدي إلى التكرارعند تلبية المقاييس. على سبيل المثال، إن كان الفندق يلبّي 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 المقياسي، ويُستعاض عن ذلك بتحقيق النقاط للمقياس الأعلى (العدد الأعلى من النقاط). لكن إن كان المقياس ١٢٠٤ أساسياً والمقياس ١٢٠٥ اختيارياً في ذلك المستوى، يُعتبر أن الفندق يلبّي المقياس ١٢٠٥ الأساسي، وفي الوقت ذاته، يحصل على نقاط لتلبيته المقياس ١٢٠٥ الاختياري الأعلى .

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

لكل مستوى مقاييسها الأساسية الخاصة. وعلى أي منشأة فندقية تقدّم خدمة الإقامة أن تلبّي جميع المقاييس الأساسية في احدى 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 المنجمة الواحدة لا يتضمن سوى مقاييس أساسية.

إلى جانب المقاييس الأساسية، يتطلّب التصنيف في مستوى ما الحصول على عدد أدنى من النقاط (كما هو مفصل بالجدول ادناه) من خلال تلبية مجموعة متعددة من المقاييس الاختيارية. وتنطبق 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 الإختيارية 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 الأختيارية	المقاييس الأساسية	المستوى
العدد الأدنى المطلوب	(•)	
٦٠	777	A
٧٥	1AY	В
00	7.7	С

## كيفية استخدام دليل أسس ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية

نئة الم	ध		A contract of the second of th	
	متطلب أساء		لکل معیار رقم خاص به است میراد رقم خاص به است در این	
س <u>ي</u>	1001			
A	В	С	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة	المعيار
•	•	•	لكل غرفة مدخلها الخاص.	1
•	•	•	وجود لوحة إرشادية واضحة خارج جميع الغرف، تحمل رقم أو اسم أو حرف، إلخ لتدل على الغرفة.	1.1
•	•	•	إمكانية إقفال باب الغرفة في جميع الغرف.	1.4
•	•	•	عين سحرية في باب الغرفة في جميع الغرف.	1.4
•	•	•	تجهيزات إقفال إضافية لباب الغرفة في جميع الغرف	١٠٤
Υ	۲	۲	نظام إقفال إلكتروني لباب الغرفة في جميع الغرف.	1.0
•	•	•	وجود وسيلة لمنع الناس من النظر داخل الغرف (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الغرف.	١٠٦
•	•	•	خزنة للنزلاء في الغرفة أو قاصة للنزلاء في مكان ما في الفندق	١٠٧
•	٣	٣	خزنة للنزلاء في جميع الغرف	١٠٨
			س ١٠٨ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٧	إذا تحقق المقيا
•	•	•	إشارة 'الرجاء عدم الإزعاج' في جميع الغرف.	١٠٩
•	•	•	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارىء في جميع الغرف.	11.
٣	٣	٣	وجود وسيلة لمنع الضجيج والصوت من الدخول للغرفة	111

متطلب اختياري وعدد النقاط المكتسبة، في هذا المثال نقطتين

	٦	

المعيار	معايير تصنيف الفنادق	المعيار	معايير تصنيف الفنادق	المعيار	معايير تصنيف الأجنحة الفندقية
09.5-09	مستوى الخدمات	Fo.9- F	الطعام والشراب في الاجنحة الفندقية	£1 - 11 	معايير خاصة بالأجنحة الفندقية غرفة الجناح
7W = 7	رضا النزلاء	77.7 - 77	توفير الإفطار	111 – 1••	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة
7o.V-7"	الدرجة والصورة العامة	72.0 - 72	توفير المشروبات	Y•£ = Y••	الإضاءة والكهرباء في الغرفة
10.14	الغريبة والعقولة العالقة	Y0.9 - Y0	توفير الطام	<b>** !</b> = <b>** ·</b>	أبعاد الغرفة
77.1 – 77	الشهادات		التبويد والتبغيبال فيالد في الدونية	£ • Y – £ • •	ضوء النهار في الغرفة
7V.I – 7V	وضوح فئة التصنيف	רחוש – רח	الترويح والترفيه في الاجنحة الفندقية	0.4 - 0	إضافة معالجة الهواء في الغرفة
17.1-17	وصوع في التصنيف			718 - 7**	السرير والأثاث <u>ه</u> الغرفة
77.1-77	تفتيش الجودة والخدمة	ΓV.Γ – ΓV	المؤتمرات والحفلات في الاجنحة الخنوة بية	V•ε - V••	توضيب الملابس والأمتعة في الغرفة
			الفندقية	X11 - X11	الاتصالات في الغرفة
			المناطق الخلفية	9. 1 – 9	غرفة الجلوس في الجناح
		۱۰۰۱ – ۲۸۰۰	المطبخ	1 · · • - 1 · · ·	التجهيزات السمعية والمرئية في الغرفة
		۲۸۰۰	منطقة جمع النفايات	11.9 - 11	الحمامات في الاجنحة الفندقية
		44	منطقة تحميل وتنزيل البضائع	1717 – 1711	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام
		٣٠٠٠	منطقة العاملين في الفندق		المغسلة في الحمام
		£ • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		16 5 16	مرافق انحمام في الفرفة غر فـة الطعـام (السفر ة)
		o#.V - o	النظاقة	IE.F-IE	عرفه الصنفان (التنتقل)
		04 - 0	غرفة الاجنحة الفندقية		
		01.0-01	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء		المرافق والخدمات العامة في الفندق
		۰۲۰۷ – ۰۲۰۰	المطاعم والحانات	10.4-10.1	معالجة الهواء في الفندق
		۰۳۰۰ – ۲۰۳۰	المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد إلخ)	17.4-17	الاتصالات في الفندق
		٥٣٠٧	الخارج	1718 -17	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الفندق
				14.4 -14	السلامة والأمان في الفندق
		۰،۵۰ – ۲۰۸۰	الصيانة	19.4 - 19	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الفندق
		08.9 - 08	غرف الاجنحة الفندقية	Y • • • 9 — Y • • • •	الاستقبال
		00.0-00	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	Y1.V- Y1.Y	مرافق أخرى في الفندق
		۰۰۲۰ – ۲۰۶۰	المطاعم والحانات	*****	خدمات أخرى يقدمها الفندق
		۰۷۰۰ – ۲۰۷۰	المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد إلخ)		

## معايير تصنيف الاجنحة الفندقية

### معايير خاصة بالأجنحة الفندقية

A	В	С		المعيار
•	•	•	٩٠٪ من غرف الفندق هي عبارة عن أجنحة. الجناح هو عبارة عن غرفة نوم (بما فيها الحمام) واسعة ومريحة. مساحة الجناح يجب أن تكون ٥٠ متر مربع على الأقل.	1-1
•	•	•	الجناح يجب أن تتكون من غرفة نوم واحدة على الأقل، غرفة جلوس، غرفة سفرة، حمام.	أ-٢
•	•	•	غرف نوم منفصلة عن بعضها وعن أجزاء الجناح الاخرى بحواجز صلبة معزولة لمنع مرور الصوت، ولكل غرفة نوم باب خاص بها.	آ-٣
•	•	•	غرفة نوم واحده على الاقل تحتوي على حمام بالاضافة لوجود حمام آخر في الجناح.	اً - ٤

## غرفة النوم في الجناح

A	В		السلامة واحترام الخصوصية في الجناح	المعيار
•	•	•	لكل جناح مدخله الخاص.	١
•	•	•	وجود لوحة أرشادية واضعة خارج جميع الاجنحة، تحمل رقم أو اسم أو حرف، إلخ لتدل على الجناح.	1.1
•	•	•	إمكانية إقفال باب الجناح في جميع الاجنحة.	1.7
•	•	•	عين سحرية في باب الجناح في جميع الاجنحة.	1.7
•	•	•	تجهيزات إقفال إضافية لباب الجناح في جميع الاجنحة	١٠٤
۲	۲	۲	نظام إقفال إلكتروني لباب الجناح في جميع الاجنحة.	1.0
•	•	•	وجود وسيلة لحجب الرؤية من خارج الجناح (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الاجنحة.	١٠٦
		•	خزنة للنزلاء في الجناح أو قاصة للنزلاء في مكان ما في المنشآة	1.4
•	•	٣	خزنة للنزلاء في جميع الاجنحة	١٠٨
			لقياس ١٠٨ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٧	إذا تحقق الم
•	•	•	إشارة 'الرجاء عدم الإزعاج' في جميع الاجنحة.	1 - 9
•	•	•	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارىء في جميع الاجنحة.	11.
٣	٣	٣	وجود وسيلة لمنع الضجيج و الصوت من الدخول للغرفة	111

العيار	الإضاءة والكهرباء في الجناح	С	В	A
	ر بر ـــــرد ور شهریت دید.			
۲.,	إضاءة عامة في جميع الاجنحة.	•	•	•
7.1	مفتاح كهرباء للإضاءة عند المدخل في جميع الاجنحة.	•	•	•
7.7	إضاءة مناسبة للقراءة في السرير يمكن التحكم فيها من السرير في جميع الاجنحة.	•	•	•
7.7	قابس كهرباء غير مشغول بجانب السرير ويسهل الوصول إليه في جميع الاجنحة.	١	١	•
۲٠٤	مفتاح كهرباء بجانب السرير للتحكم بالإضاءة العامة من السرير في جميع الاجنحة.	٣	٣	•

لمعيار	أبعاد الجناح	С	В	A
۳۰۱	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 الحد	صول على أكبر عدد من النقاط إلاّ مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ٣٠٠ و/أو٣٠١ و/أو٣٠٢ و/ أو٣٠٣			
٣٠٤	شرفة خاصة يمكن وصولها من الجناح في ٢٥٪ من الاجنحة.	Y	۲	۲
المعيار	ضوء المنهار في الجناح	С	В	A
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 يتمكّن النزلاء من النوم في غرف النوم أيضاً خلال النهار (تعتيم).	۲	•	•
المعيار	إضافة معالجة الهواء في الجناح	С	В	A
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:

جميع عرف	للوم ہے، لجناح پنجب ان لحنوي على،			
المعيار	السرير والأثاث في غرف النوم		В	A
7	السرير أو الأسرّة متناسبة مع عدد أماكن النوم، بما في ذلك الفرشات والوسائد والشراشف والأغطية في جميع الاجنحة.	•	•	•
7.1	توفير بطانية (أو لحاف) ووسادة إضافيتين حسب الطلب.	•	•	•
7.7	وسائد إضافية في كل الاجنعة.	۲	•	•
7.4	تغيير بياضات السرير والمناشف يوماً بعد يوم على الأقل أو يومياً حسب الطلب.	•	•	•
٦٠٤	أسرّة طولها على الأقل متران وعرضها على الأقل ٩٠سم في جميع غرف النوم.	٣	٣	•
٦٠٥	سرير طفل حسب الطلب.	•	•	•
7.7	مقعد واحد لكل نزيل في جميع الغرف. وفي حال استخدم الغرفة ثلاثة نزلاء أو أكثر، فإن وجود مقعدين كاف.	•		
717	سلة مهملات في جميع الاجنحة.	•	•	•
٦١٣	مرآة طويلة في جميع الاجنحة.	•	•	•
المعيار	توضيب الملابس والأمتعة في الاجنحة		В	A
٧	حمالة ثابتة أو متحركة للأمتعة أو ما شابهها في جميع الاجنحة.	١	•	•
٧٠١	خزانة برفوف أو ما شابهها وعلَّاقات ملابس (متماثلة) من البلاستيك/ الخشب لتعليق الملابس في جميع الاجنحة.	•	•	•
٧٠٢	مكواة بناطيل في جميع الاجنحة.	۲	۲	۲
٧٠٣	أجهزة كوي على البخار حسب الطلب.	•	•	•
٧٠٤	أجهزة كوي على البخار في جميع الاجنحة. (تشمل على مكواة و لوح كوي)	۲	۲	۲
إذا تحقق المق	اس ٧٠٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٧٠٣.			
المعيار	الاتصالات في الجناح	С	В	A
۸۰۰	هاتف بخط خارجي وتعليمات استخدام مكتوبة في جميع الاجنحة.	•	•	
۸۰۱	جهازين هاتف بخط خارجي وتعليمات استخدام مكتوبة، واحد على طاولة الكتابة والآخر بجانب السرير في جميع الاجنحة.	١	١	•
۸۰۲	وصلة الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت مع تعليمات استخدام مكتوبة وعلى الأقل قابس كهرباء واحد لأستعمال أجهزة الكمبيوتر في جميع الاجنحة.	1	•	•
۸۰۳	وصلة الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت توفّر عدة وصلات في الوقت نفسه (صوت وبيانات)، وقابسَي كهرباء غير مشغولين في جميع الاجتحة.	۲	۲	۲
٨٠٤	وصلة الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت بسرعة عالية وقابسَي كهرباء غير مشغولين في جميع الاجنحة.	٣	٣	٣
لا يمكن الحد	ىول على أكبر عدد من النقاط إلاّ مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ٨٠٢ و/أو ٨٠٣ و/أو ٨٠٤.			

•	-	
١		

١	١	١	فاكس حسب الطلب.	۸۰٥
۲	۲	۲	كمبيوتر وشبك على الإنترنت حسب الطلب.	۲۰۸
٣	٣	٣	كمبيوتر وشبك على الإنترنت في جميع الاجنحة.	۸۰۷
			لمقياس ٨٠٧ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٨٠٦.	إذا تحقق
•	١	١	جهاز رد آلي في جميع الاجنحة (بريد صوتي).	۸۰۸
۲	۲	۲	هاتف إضافي مع خط خارجي في الحمام الخاص في جميع الاجنحة.	۸٠٩
١	١	١	جهاز طابعة حسب الطلب.	۸۱۰
Y	۲	۲	جهاز طابعة في جميع الاجنحة.	۸۱۱
			لمقياس ٨١١ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٨١٠.	إذا تحقق ا

### غرفة الجلوس في الجناح

المعيار	التجهيزات السمعية والمرئية في الجناح	С	В	A
٩٠١	تلفزيون ملوّن بشاشة ٢٠ إنش على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون في جميع الاجنحة.	•	•	•
٩٠٢	محطات إذاعية في جميع الاجنحة.	•	•	•
9.4	راديو مع اختيار حر من المحطات في جميع الاجنحة.	۲	۲	۲
إذا تحقق المن	قياس ٩٠٣ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٩٠٢.			
٩٠٤	قناة للمشاهدة بالأجرة أو قناة مخصصة للأفلام مع إمكانية إلغائها بحسب طلب النزلاء.	۲	۲	۲
9.0	سمّاعة إضافية للراديو و/أو التلفزيون في مرافق الحمام الخاص في جميع الاجنحة.	١	١	١
9.7	جهاز DVD و أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكم عن بعد حسب الطلب.	١	١	١
٩٠٧	جهاز DVD أو أجهزة عرض مشابهة في جميع الأجنحة.	۲	۲	۲
ذا تحقق المقيا	اس ٩٠٧ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٩٠٦.			
٩٠٨	أفلام وموسيقي عند الطلب في جميع الأجنحة، مع توفّر مجموعة منوعة منها في الاستقبال.	۲	۲	۲
9 - 9	وجود انارة اضافية جانبية على الطاولات او الحائط.	•	•	•
91.	وجود مفروشات منسقة ومنظمة بهدف توفير مجلس مريح لمشاهدة التلفزيون والقراءة واستقبال الضيوف.	•	•	•
911	طاولة يمكن أيضاً استخدامها طاولة كتابة وكرسي أو مقعد بذراعين يتماشي معها (يُعتبر أيضاً مقعداً/ مقعداً بذراعين) مع إضاءة مكتب كافية في جميع الاجنحة.	•	•	•

### لحمامات في الأجنحة الفندقية

## جميع الحمامات في الجناح يجب أن تحتوي على:

المعيار	مستلزمات النزلاء في الجناح والحمام	С	В	A
1	صابون (سائل أو صلب) استحمام وشامبو في جميع الاجنحة.	•	•	•
11	مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية (معجون أسنان وأدوات حلاقة وما إلى ذلك) حسب الطلب.	١	•	•
1	مجموعة واسعة من منتجات العناية الشخصية في جميع الاجنحة (تشتمل على المنتجات المذكورة في المقياس ١٠٠١ وعلى الأقل أيضاً منتجات مثل كريم مرطب للجسم	۲	۲	•
	وشامبو/ بلسم وصابون من نوع فاخر).			
إذا تحقق الم	لقياس ١٠٠٢ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٠١.			
1٣	أدوات تلميع أحذية حسب الطلب.	١	١	
١٠٠٤	أدوات تلميع أحذية في جميع الاجنحة.	۲	۲	•
إذاتحققا	لقياس ١٠٠٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٠٣.			
10	دليل المعلومات في جميع الاجنحة حول خدمات الأجنحة الفندقية الإضافية والتسلية/ الترويح خارج الأجنحة الفندقية.	•	•	•
١٠٠٦	هدية ترحيبية في جميع الاجنحة.	١	١	١
1	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 الحمام	С	В	A
11	مغسلة بمياه جارية باردة وساخنة في جميع الاجنحة.	•	•	•
11.1	مرآة مغسلة في جميع الاجنحة.	•	•	•
١١٠٢	إمكانية استيعاب أغراض الحمام أو حقيبة زينة في جميع الاجنحة.	•	•	•
11.7	إضاءة للمغسلة في جميع الاجنحة.	•	•	•
۱۱۰٤	قابس كهرباء (للحلاقة) بجانب مرآة المغسلة في جميع الاجنحة.	١	•	•
11.0	بشكيرومنشفة حمام لكل شخص في جميع الاجنحة.	•		
11.7	بشكيران ومنشفتا حمام لكل شخص في جميع الاجنحة.	٣	•	•
11.4	بشكير (للوجه) لكل نزيل مقيم في الجناح.	١	١	•
۱۱۰۸	كوب أو كأس لكل شخص في جميع الاجنحة.	•	•	•
11.9	مغسلة بحوضين في جميع الاجنحة المزدوجة والأجنحة.	۲	۲	۲

ΓΙ

المعيار مرافق الحمام في الجناح	С	В	A
١٢٠٢ دعَّاسة أرضية لتنشيف الأقدام في جميع مرافق الحمام في جميع الاجنحة.	١	١	•
١٢٠٣ أرضية ضد الانزلاق ومقابض 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.	۲	•	•
إذا تحقق المقياس ١٢٠٥ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٢٠٤.	3.		
١٢٠٦ روب حمام وخف حمام لكل نزيل في جميع الاجنحة.	۲	۲	•
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.	۲	۲	۲
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.	۲	۲	۲
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.	۲	۲	۲
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.			

#### ΓW

## غرفة الطعام (السفرة)

ار	غرفة الطعام والسفرة	С	В	A
١:	طاولة طعام بسعة عدد نزلاء الجناح.	•	•	•
١:	طقم سفرة يكفي مرة ونصف المرة لعدد نزلاء الجناح.	•	•	•
١٤	طقم سفرة يكفي لضعفي عدد نزلاء الجناح.	•	•	•

## المرافق والخدمات العامة في الأجنحة الفندقية

A	В		معالجة الهواء في الأجنحة الفندقية.	المعيار
	•	•	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نقياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في جميع المناطق العامة.	10-1
•	٤	٤	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نقياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في المبنى بأكمله.	10.4
			تياس ١٥٠١ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٥٠٢.	إذا تحقق الم
	_			
A	В		الاتصالات في الأجنحة الفندقية	المعيار
•	•	•	إمكانية استخدام الهاتف في الأجنحة الفندقية حسب الطلب.	١٦٠٠
•	•	•	إمكانية استخدام الفاكس في الأجنحة الفندقية حسب الطلب.	17.1
•	•	•	إمكانية استخدام كمبيوتر مع شبك على الإنترنت بسرعة عالية عند الطلب في الأجنحة الفندقية.	17.7
A	В		النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الأجنحة الفندقية	المعيار
•	•	•	يجب أن يتمكن النزلاء من الأتصال و الوصول لموظفي الأجنحة الفندقية ٢٤ ساعة في اليوم.	17
۲	۲	۲	مواقف خاصة في الأجنحة الفندقية.	۱۷۰۱
٤	٤	٤	مواقف خاصة في الأجنحة الفندقية تكفي لـ٠٥٪ على الأقل من إجمالي عدد الاجنحة.	17.7
٣	٣	٣	مواقف سيارات داخلية خاصة في الأجنحة الفندقية.	۱۷۰۳
٥	٥	٥	مواقف داخلية خاصة في الأجنحة الفندقية تكفي لـ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الاجنحة.	۱۷۰٤
			صول على أكبر عدد من النقاط إلاّ مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ١٧٠١ أو ١٧٠٣ أو ١٧٠٣.	لا يمكن الح
•	۲	۲	خدمة دائمة لإيقاف السيارات.	۱۷۰٥
	•	•	نقل الأمتعة حسب الطلب.	۱۷۰٦
•	۲	۲	يتم عرض خدمة نقل الأمتعة.	17.7
			قياس ١٧٠٧ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٧٠٦.	إذا تحقق الم

۱۷۰۸	يصعد النزلاء درجين فقط للوصول إلى غرفهم. (شاحط عدد ٢)	•		
۱۷۰۹	يصعد النزلاء درجاً واحداً فقط للوصول إلى غرفهم. (شاحط عدد ١)	•	•	
171.	يمكن للنزلاء الوصول إلى ٩٥٪ مِن غرف الأجنحة الفندقية دون الحاجة لاستخدام الدرج.	٤	•	•
لا يمكن الـ	حصول على أكبر عدد من النقاط إلاً مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ١٧٠٨ و/أو ١٧٠٩ و/أو ١٧١٠.			
۱۷۱۱	مصعد/مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد/مصاعد النزلاء إذا زادت الأجنحة الفندقية عن ٣ طوابق.	•		
١٧١٢	مصعد/مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد/مصاعد النزلاء.	٣	•	•
۱۷۱٤	منطقة مسقوفة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الأجنحة الفندقية.	•	•	•
لمعيار	السلامة والأمان في الأجنحة الفندقية	С	В	A
۱۸۰۰	موافقة المديرية العامة للدفاع المدني بما يثبت توفير أنظمة السلامةالعامة والحمايةالذاتية.	•	•	•
۱۸۰۱	وجود ماكنة XRay لفحص الامتعة.		•	•
١٨٠٢	وجود ماكنة XRay لفحص الأشخاص.	•	•	•
۱۸۰۳	نظام الدائرة التلفزيونية المغلفة ٢٤ ساعة في اليوم.	٣	٣	•
۱۸۰۶	تقييد القدرة على دخول مناطق غرف النزلاء.	۲	۲	•
۱۸۰٥	رجل أمن مناوب ٢٤ ساعة في اليوم. (تغطية أمنية على مدار ٢٤ ساعة).	۲	•	•
١٨٠٦	خدمات طبية معتمَدة جاهزة عند الطلب ٢٤ ساعة في اليوم.	١	١	•
۱۸۰۷	جهاز صدمات كهربائية للقلب ووجود عاملين مرخّصين ومدربين لاستخدامه ٢٤ ساعة في اليوم.	١	١	١
۱۸۰۸	مسؤول إسعاف أولي موجود ٢٤ ساعة في اليوم بالتناوب	۲	•	•
لمعيار	الترتيبات للنزلاء الندين يعانون من إعاقات في الأجنحة الفندقية	С	В	A
19	مدخل الأجنحة الفندقية وجميع المناطق العامة مهيَّأة لمستخدمي الكراسي المدولبة.	١	•	•
19.1	مرحاض عام معد لمستخدمي الكرسي المدولب.	١	•	•
19.7	غرفة معدّة لمستخدمي الكرسي المدولب.	١	•	•

н	$\wedge$	
н	U	

A	В	С	الاستقبال	المعيار
•	•	•	يجب أن يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة.	7
•	•	•	موظفو الاستقبال يتحدثون العربية والإنجليزية على الأقل.	71
•	•	•	مكتب استقبال منفصل.	7
•	•	•	موظفو استقبال وحمّالون موجودون ٢٤ ساعة في اليوم.	70
•	•	•	توصيل الرسائل والأغراض بشكل ملائم للنزلاء.	77
•	•	•	أماكن جلوس في منطقة الاستقبال.	7
١	١	١	إمكانية حجز غرف الأجنحة الفندقية على الإنترنت، بما في ذلك تأكيد الحجز.	۲۰۰۸
١	١	١	اصطحاب النزلاء إلى غرفهم عند الوصول.	79
A	В		مرافق أخرى في الأجنحة الفندقية	المعيار
•	•	•	التدخين ممنوع في ١٠٪ من الاجنحة، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب.	71.7
•	•	١	غرفة أمتعة في الأجنحة الفندقية (مقفلة ومراقبة).	71.7
١	١	١	آلة تلميع أحذية في الأجنحة الفندقية.	۲۱۰٤
•	•	١	إمكانية شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الأجنحة الفندقية.	71.0
١	١	١	توفر مكان لشراء الهدايا في الأجنحة الفندقية.	71.7
١	١	١	صالون شعر في الأجنحة الفندقية.	71.7

A	В	С	خدمات أخرى يقدّمها الأجنحة الفندقية	المعيار
•	•	•	مكالمة إيقاظ حسب الطلب.	77
•	٤	٤	خدمة ترتيب الاجنحة في المساء (كل مساء).	77.1
•	۲	۲	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس من الساعة ٨ صباحاً وحتى ٨ ليلاً ، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.	77.7
•	٣	٣	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.	77.7
			ياس ٢٢٠٣ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٢٢٠٢.	إذا تحقق المق
•	١	١	خدمة التنظيف الجاف للملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ١٢ ساعة.	77.5
١	١	١	خدمة تلميع الأحذية حسب الطلب.	77.0
•	١	١	خدمة سكرتاريا حسب الطلب.	77.7
١	١	١	خدمة مجالسة أطفال حسب الطلب.	77.7
۲	۲	۲	خدمات الاستعلامات (الكونسيرج) متوفرة (التنقل واستئجار السيارات والحجز لزيارة المواقع السياحية والرحلات والمسرح والمتاحف).	77.7
•	•	١	خدمة صرّاف عملة	77.9
•	•	١	قبول على الأقل نوعين من بطاقات الائتمان.	771.

## الطعام والشراب في الأجنحة الفندقية

	D			
A	В	С	توفير الإفطار	المعيار
	•	•	إمكانية تناول الإفطار.	77
•	•	•	إمكانية تناول الإفطار في صالة لتناول الطعام تتسع الى ٣٠٪ من الطاقة الاستعابية للأجنحة الفندقية	78.1
	•	٢	خدمة غرف للإفطار.	77.7
•	•	٣	بوفيه إفطار و/أو إمكانية طلب الإفطار وخدمة غرف للإفطار.	77.7
			لمقياس ٢٣٠٣ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٢٣٠٢.	إذا تحقق ا
	_			
A	В	С	توفر المشروبات	المعيار
		•	ثلاجة صغيرة مموّنة في جميع الاجنحة أو خدمة غرف لطلب المشروبات من الساعة ٧ صباحاً وحتى ١١ ليلاً.	75.1
•	•	٤	ثلاجة صغيرة مموّنة في جميع الاجنحة أو خدمة غرف لطلب المشروبات ٢٤ ساعة في اليوم.	72.7
			لمقياس ٢٤٠٢ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٢٤٠١.	إذا تحقق ا
	•	۲	منطقة مع خدمة يقدّمها العاملون في الأجنحة الفندقية لشراء المشروبات.	75.7
•	٣	٣	بار يقوم عليه عاملون من الأجنحة الفندقية يحتوي على تشكيلة عالمية من المشروبات.	72.2
			لمقياس ٢٤٠٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٢٤٠٣.	إذا تحقق ا
۲	۲	۲	أدوات و مواد إعداد القهوة/ الشاي في جميع الاجنحة.	Y 2 • 0
A	В		توفر الطعام	المعيار
	•	•	عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في مطعم في الأجنحة الفندقية.	70.7
•	٤	٤	عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في عدة مطاعم في الأجنحة الفندقية.	۲٥٠٣
			 حصول على أكبر عدد من النقاط إلاّ مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ٢٥٠٠ أو ٢٥٠٢ أو ٢٥٠٣.	لا يمكن الح
•	•	•	قوائم الطعام والأسعار متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية عند مدخل جميع مطاعم الأجنحة الفندقية.	۲٥٠٤
•	١	١	يتم أخذ حميات خاصة في الاعتبار حسب الطلب.	70.0
١	١	١	يتم أخذ قوائم طعام الأطفال في عين الاعتبار حسب الطلب.	70.7
		•	خدمة غرف لطلب الطعام من الساعة ٦ مساءً وحتى ١١ ليلاً.	Y0.V
	•	۲	خدمة غرف لطلب الطعام ٢٤ ساعة في اليوم.	۲۰۰۸
•	٣	٣	خدمة غرف متنوعة لطلب الطعام بتشكيلة واسعة من الطعام، بما في ذلك وجبات كاملة، ٢٤ ساعة في اليوم.	70.9
			حصول على أكبر عدد من النقاط إلاّ مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس ٢٥٠٧ و/أو ٢٥٠٨.	لا يمكن الح

## الترويح والترفيه في الأجنحة الفندقية

A	В	С		
٥	٥	٥	مسبح و مرافقها و خدماتها مع خدمة وجبات خفيفة ومشروبات في الأجنحة الفندقية.	۲٦٠٠
۲	۲	۲	ساونا للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقها و خدماتها.	77.1
۲	۲	۲	حمام بخار للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه و خدماته.	77.7
١	١	١	جاكوزري للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه و خدماته.	77.7
١	١	١	مرافق لأخذ حمام شمس للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه و خدماته.	۲٦٠٤
٣	٣	٣	غرفة لياقة بدنية في الأجنحة الفندقية و مرافقها و خدماتها.	77.0
٣	٣	٣	صالون تجميل في الأجنحة الفندقية.	77.7
٣	٣	٣	مقهى خارجي مع منطقة جلوس مظللة كافية في الأجنحة الفندقية.	Y7.V
۲	۲	۲	حديقة خارجية في الأجنحة الفندقية.	٨٠٢٢
١	١	١	غرفة لعب وملعب في الأجنحة الفندقية للأطفال.	77.9
١	١	١	غرفة ألعاب في الأجنحة الفندقية.	771.
۲	۲	Y	ملاعب تنس بجانب الأجنحة الفندقية أو ملاعب تنس داخلية في الأجنحة الفندقية.	7711
۲	Y	Y	ملعب كرة طائرة و/أو كرة سلة في الأجنحة الفندقية.	7717
١	١	١	إمكانية استئجار أدوات ترفيه في الأجنحة الفندقية.	7717

### المؤتمرات والحفلات في الأجنحة الفندقية

			В	A	
۲۷۰۰ قاعة/ق	قاعة/قاعات مؤتمرات مصممة ومؤثثة للاجتماعات في الأجنحة الفندقية.	٣	٣	٣	
۲۷۰۱ مرافق.	مرافق حفلات في الأجنحة الفندقية.	٣	٣	٣	
۲۷۰۲ خدمات	خدمات متخصصة لقاعات المؤتمرات ومرافق الحفلات.	۲	۲	۲	

#### لمناطق الخلفية

	С	ъ	A
ار المطبخ		В	A
٢٠ وجود منطقة لتحضير الطعام	•	•	•
	С	В	A
ار منطقة جمع النفايات			7.6
٢٠ توفر منطقة مخصصة للتخلص السليم من النفايات	•	•	•
ار منطقة تحميل و تنزيل البضائع	С	В	A
ار منطقة تحميل و تنزيل البضائع	C	В	A
٣ توفر منطقة مخصصة لتحميل و تنزيل البضائع	•	•	•
ار منطقة العاملين في الأجنحة الفندقية	С	В	A
٤ توفرمدخل خاص للعاملين في الأجنحة الفندقية	•	•	•
٤ توفر مرافق صحية ومكان لتغير الملابس وشاورات للعاملين في الأجنحة الفندقية	•	•	•

المعيار	غرف الأجنحة الفندقية	С	В	A
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	•	•	•
المعيار	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء		В	A
٥١٠٠	بلاط الأرضية والجدران	•	•	•
٥١٠١	ترويب الأرضية والجدران	•	•	•
٥١٠٢	الدوش وحوض الاستحمام	•	•	•
٥١٠٣	ستارة الدوش	•	•	•
٥١٠٤	داخل المرحاض (المقعد) وخارجه	•	•	•
01.0	عناصر أخرى في مرافق الحمام	•	•	•
	•			
المعيار	المطاعم والحانات		В	A
٥٢٠٠	الأرضية	•	•	•
07.1	الجدران	•	•	•
٥٢٠٢	الأسقف	•	•	•
٥٢٠٣	الأثاث	•	•	•
٥٢٠٤	الإضاءة	•	•	•
٥٢٠٥	أدوات المائدة	•	•	•
٥٢٠٦	لباس العاملين	•	•	•
٥٢٠٧	عناصر أخرى في المطاعم والحانات	•	•	•

ı		

$\mathbf{A}$	В		المناطق العامة (الردهات والمصاعد إلخ)	المعيار
•	•	•	المراحيض العامة	٥٣٠٠
•	•	•	الأرضية	٥٣٠١
•	•	•	الجدران	٥٣٠٢
•	•	•	الأسقف	٥٣٠٣
•	•	•	الأثاث	٥٣٠٤
•	•	•	لباس العاملين	٥٣٠٥
•	•	•	عناصر أخرى فخ المناطق العامة	٥٣٠٦
A	В		الخارج	المعيار
•	•	•	المبنى من الخارج والأرض المحيطة بالأجنحة الفندقية.	٥٣٠٧

#### لصيانة

A	В	С	غرف الأجنحة الفندقية	المعيار
•	•	•	فرشات سرير	٥٤٠٠
•	•	•	وسائد	٥٤٠١
•	•	•	لحافات أو بطانيات	05.4
•	•	•	شراشف سرير وأغطية لحافات وأغطية وسائد	٥٤٠٣
•	•	•	الأرضية	05.5
•	•	•	الجدران	05.0
•	•	•	السقف	٥٤٠٦
•	•	•	الأثاث	٥٤٠٧
•	•	•	الستائر	٥٤٠٨
•	•	•	عناصر أخرى في غرف الأجنحة الفندقية	08.9

عيار	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء		В	A
٥٥٠	بلاط الأرضية والجدران	•	•	•
٥٥٠	ترويب الأرضية والجدران	•	•	•
٥٥٠	الدوش وحوض الاستحمام	•	•	•
٥٥٠	ستارة الدوش	•	•	•
٥٥٠	داخل المرحاض (المقعد) وخارجه	•	•	•
٥٥٠	عناصر أخرى في مرافق الحمام	•	•	•
عيار	المطاعم والحانات		В	A
٥٦٠	الأرضية	•	•	•
٥٦٠	الجدران	•	•	•
٥٦٠	الأسقف	•	•	•
٥٦٠	الأفات	•	•	•
٥٦٠	الإضاءة	•	•	•
٥٦٠	أدوات المائدة	•	•	•
٥٦٠	لباس العاملين	•	•	•
۰۲۰	عناصر أخرى في المطاعم والحانات	•	•	•

A	В		المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد إلخ)	المعيار
•	•	•	المراحيض العامة	٥٧٠٠
•	•	•	الأرضية	٥٧٠١
•	•	•	الجدران	٥٧٠٢
•	•	•	الأسقف	٥٧٠٣
•	•	•	الأثاث	٥٧٠٤
•	•	•	نباس العاملين	٥٧٠٥
•	•	•	عناصر أخرى فخ المناطق العامة	٥٧٠٦

A	В		الخارج	1
•	•	•	الحدائق	
•	•	•	الدهان	
•	•	•	الإضاءة	

#### مستوى الخدمات

			В	A	
٥٩٠٠ استقبال النزلاء يتم بشكل مض	زلاء يتم بشكل مضياف.	•	•	•	
٥٩٠١ النزيل هو المحور الرئيسي في ع	حور الرئيسي في عمل الأجنحة الفندقية.	•	•	•	
٥٩٠٢ يمكن تمييز العاملين من خلال	العاملين من خلال الزي الموحّد وبطاقات تبيّن الاسم/ المنصب.	•	•	•	

## رضا النزلاء

A	В	С		
•	•	•	يتم تسجيل شكاوى النزلاء.	
•	•	•	يتم التعامل مع شكاوى النزلاء بالشكل الصحيح.	
•	•	•	يتم إطلاع النزلاء حسب الطلب على مقاييس التصنيف التي تم منح الأجنحة الفندقية مستوى التصنيف وفقاً لها.	
•	•	•	استبيانات للنزلاء من الأجنحة الفندقية في جميع الاجنحة.	

#### 11.0

#### لدرجة والصورة العامة

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

		C	В	
٦٣	المظهر الخارجي للأجنحة الفندقية (البناء وتنسيق المواقع)	•		
٦٣	التناسب بين عدد الاجنحة و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	•		
75	جو المطاعم والحانات.	•		
٦٣	جودة مرافق الترفيه.	•		
٦٣	التناسب بين عدد الاجنحة وعدد العاملين.	•		
77	مظهر العاملين وزيّهم الموحّد.	•		
٦٣	نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	•		
٦٣	التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	•		

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

В	С		
•		المظهر الخارجي للأجنحة الفندقية (البناء وتنسيق المواقع)	
•		التناسب بين عدد الاجنحة و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	
•		جو المطاعم والحانات.	
•		جودة مرافق الترفيه.	
•		التناسب بين عدد الاجنحة وعدد العاملين.	
•		مظهر العاملين وزيّهم الموحّد	
•		نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	
•		التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	

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

A	В		
•		المظهر الخارجي للأجنحة الفندقية (البناء وتنسيق المواقع)	70
•		التناسب بين عدد الاجنحة و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	70.1
•		جودة المطاعم والحانات.	70.7
•		جودة مرافق الترفيه.	70.4
•		التناسب بين عدد الاجنحة وعدد العاملين.	٦٥٠٤
•		مظهر العاملين وزيّهم الموحّد.	70.0
•		نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	٦٥٠٦
•		التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	70.7

#### الشهادات

A	В			
•	•	•	الالتزام بالشروط الصحية اللازمة والمعمول بها للتداول من الجهات الرسمية ذات العلاقة.	77
١	١	١	شهادة ٰتقیّد بیئیة معترف فیها دولیاً.	77.1

## وضوح مستوى التصنيف

A	В			
•	•	•	لوحة تبيّن مستوى التصنيف المعتمدة واضحة للعيان وبلا عيوب في الاستقبال.	77
•	•	•	لوحة تبيّن مستوى التصنيف المعتمدة واضحة للعيان وبلا عيوب في الخارج عند المدخل الرئيسي.	77.1

## تفتيش الجودة والخدمة

A	В		
	•	نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لأجنحة الفندقية ٤ نجوم.	٦٨٠٠
•		نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لأجنحة الفندقية ٥ نجوم.	۱۸۰۱

A B C	مجموع النقاط اللازمة للوصول للمستوى المطلوب
VFI VAI Y-Y	المقاييس الاساسية
00 V0 T.	الحد الأدنى المطلوب من المقاييس الاختيارية

# شرح المعايير

### غرفة الأجنحة الفندقية

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الاجنحة	
1	لكل جناح مدخله الخاص.	يعني هذا المقياس أنه يجب أن يتمكن النزلاء من الوصول مباشرة إلى اجنحتهم دون الاضطرار إلى عبور جناح أخر على سبيل المثال. ويهدف إلى استثناء مهاجع النوم، التي يستأجر فيها النزيل في العادة سريراً وليس جناح. فعندما يتم تصنيف منشأة فندقية معينة بأنها فندق، فإن ذلك يولّد لدى المستهلك توقعات بخصوص الحد الأدنى من الترتيبات المتوفّرة. ويرتبط مفهوم فندق في اللغة اليومية التي يستعملها الناس بمنشأة فندقية توفّر – من بين أمور أخرى – اجنحة خاصة، وليس سريراً يمكن استئجاره في مهجع. ولا يجب الخلط بين مصطلح غرف العائلات أو الأجنحة أوالغرف المتصلة بأبواب داخلية المخصصة لاستخدامها من قبل أفراد جماعة محدّدة.
1.7	إمكانية إقفال باب الجناح في جميع الاجنحة.	وجود قفل للباب ومفتاح خاص لكل نزيل.
1.4	عين سحرية في باب الجناح في جميع الاجنحة.	الهدف هو أن يتمكّن النزلاء من رؤية أي شخص يقف أمام الباب من خلال عين سحرية تعمل من جهة واحدة فقط.
۱۰٤	تجهيزات إقفال إضافية لباب الجناح في جميع الاجنحة.	سلسلة إضافية أو وسيلة إقفال لتكون وسيلة إقفال إضافية للباب من الداخل.
١٠٦	وجود وسيلة لمنع الناس من النظر داخل الجناح (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الاجنحة.	تهدف إلى تمكين النزلاء من النظر من خلال النوافذ خلال ساعات النهار دون أن يتمكّن الآخرون من رؤيتهم من الخارج.
1.4	خزنة للنزلاء في الجناح أو قاصة للنزلاء في مكان ما في الأجنحة الفندقية.	
۱۰۸	خزنة للنزلاء في جميع الاجنحة.	

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

يذكر المعيار ١٠٧ أن الخزنة قد تكون في مكان آخر في الأجنعة الفندقية، على سبيل المثال، ضمن الخزنة المركزية للأجنعة الفندقية. في هذه الحالة، يجب أن يكون للنزيل مفتاحه الخاص والشخصي لخزنة النزيل (وليس بالضرورة الخزنة المركزية). ويجب أن يكون هناك عدد كافٍ من الخزنات ليناسب على الأقل معدل الطلب عليها. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنعة.

من المهم أن يعرف النزلاء كيف يتصرّفون في حالة الطوارىء. لذا، يجب وضع إرشادات للتعامل مع الطوارىء في مكان ظاهر للعيان في الاجنحة، وأن تكون على الأقل جزءاً من دليل الاجنحة.	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارىء في جميع الاجنحة.	11.
نهدف الى تمكين النزلاء من الجلوس و النوم و التواجد الجناح بعيدا عن الضوضاء و الضجيج القادم من الشارع،مناطق الخدمة، الردهات، و الجناح الأخرى	وجود وسيلة لمنع الضجيج و الصوت من الدخول للجناح	111

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

	ضوء النهار في الجناح	المعيار
النافذة تربط الجناح بالعالم الخارجي وتسمح بدخول ضوء النهار إلى ال وتسمح أيضاً للنزيل بالنظر إلى الخارج من خلالها. والنافذة ليست جزءاً من الباب الزجاجي.	على الأقل نافذة واحدة واضحة على مستوى النظر تسمح بدخول ضوء النهار في جميع الجنحة.	٤٠٠
لا يجب أن يكون الطرف السفلي لزجاج النافذة أعلى من ارتفاع الكتف (١،٥٥).		
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.	ستائر سميكة أو ما شابهها في جميع الاجنحة.	٤٠١
يعني هذا ستائر أو وسيلة أخرى (مثل أباجورات) تقريباً تحجب الضوء عن الغرفة.	ستائر أو ما شابهها لا تسمح بمرور الضوء لضمان أن يتمكّن النزلاء من النوم في الغرف أيضاً خلال النهار (تعتيم)	٤٠٢

المعيار	معالجة الهواء في الألجناح	
٥٠٠	وجود نظام تدفئة يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الاجنحة.	يمكن للنزلاء تشغيل التدفئة أو إطفائها وتعديل درجة الحرارة.
0.1	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 تحرّك الهواء، بدلاً من أن تجدده.
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 الأسرّة متناسبة مع عدد أماكن النوم، بما في ذلك الفرشات والوسائد والشراشف	الوسائد الجانبية لا تُعتبر وسائد لأنها لا تصلح للنوم عليها.
	والأغطية في جميع الاجنحة.	يجب أن يتناسب حجم بياضات السرير مع شكل الفرشة.
7.1	توفير بطانية (أو لحاف) ووسادة إضافيتين حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
7.4	وسائد إضافية في كل الاجنحة.	يجب أن تكون الوسادة موجودة في الجناح (في الخزانة مثلاً) وأن تكون موضوعة في كيس معقم مقفل بإحكام.
7.7	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.
7.7	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 تشكّل 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.
7.9	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.
71.	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.
111	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.
715	مرآة طويلة في جميع الاجنحة.	المرآة الطويلة هي مرآة يمكن للنزيل الواقف أمامها أن يرى نفسه بالكامل.
315	ثلاجة (ثلاجة صغيرة) فارغة في جميع الاجنحة.	يمكن للنزلاء حفظ أغراض أحضروها معهم (مثل الطعام والشراب) بارداً. يمكن أن تفي ثلاجة صغيرة بهذا الغرض. وفي حال تطلّب التقيّد بالمقياسين ٢٤٠١ و ٢٤٠٢ وجود ثلاجة صغيرة معوّنة، فيجب أن تكون فارغة ويتم ملؤها حسب طلب النزيل.

	توضيب الملابس والأمتعة في الجناح	المعيار
يتعلق هذا المقياس بقطعة أثاث — بإمكانية أن تكون قابلة للطي — يمكن وضع حقيبة عليها	حمالة متحركة أو ثهبتة للأمتعة أو ما شابهه في جميع الاجنحة.	٧٠٠

يتعلق هذا المقياس بقطعة أثاث – بإمكانية أن تكون قابلة للطي – يمكن وضع حقيبة عليها لتفريغ محتوياتها. السرير لا يغطي هذا الغرض.

خزانة برفوف أو ما شابهها وعلاقات ملابس (متماثلة) من البلاستيك/ الخشب لتعليق الملابس خزانة بياضات/ تعليق ملابس هي قطعة أثاث محددة أو مساحة مخصصة لهذا الغرض فيها قضيب معدني وعلاقات لتعليق الملابس عليها. يمكن أن يكون القسم المتعلق بالبياضات ضمن الوحدة نفسها أو منفصلاً عنها.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

# ٧٠٣ أجهزة كوي على البخار حسب الطلب.

### 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 يجب أن يكون بالإمكان استخدام أجهزة الهاتف هذه (والخطوط الخارجية فيها) حتى عندما السرير في جميع الاجنحة.
  - ٨٠٢ وصلة الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت مع تعليمات استخدام مكتوبة وعلى الأقل قابس كهرباء واحد لأستعمال أجهزة الكمبيوتر في جميع الاجنحة.
    - ٨٠٣ وصلة الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت توفّر عدة وصلات في الوقت نفسه (صوت وبيانات)، وقابسَي كهرباء غير مشغولينن في جميع الاجنحة.
      - ٨٠٤ وصلة الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت بسرعة عالية وقابسَي 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.

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.

۸۰۵ فاکس حسب الطلب.

- ٨٠٦ كمبيوتر وشبك على الإنترنت حسب الطلب.
- ٨٠٧ كمبيوتر وشبك على الإنترنت في جميع الاجنحة.

المعيار ٨٠٦ يتعلّق بجهاز كمبيوتر (من المكن من خلال شاشة التلفزيون) مشبوك بشكل دائم على الإنترنت، وجاهز 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.

- ۸۱۰ جهاز طابعة حسب الطلب.
- ٨١١ جهاز طابعة في جميع الاجنحة.

المعيار ٨١٠ يتعلق بوجود طابعة مع أوراق وحبر ووصلة شبك للكمبيوتر جاهزة للاستخدام في الجناح حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة. المعيار ٨١٠ يبيّن أن هذه الطابعة الجاهزة للاستخدام في جميع الاجنحة.

### المعيار التجهيزات السمعية والمرئية في الجناح

- ٩٠٠ تلفزيون ملوّن وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون في ٥٠٪ من الاجنحة.
- ٩٠١ تلفزيون ملوّن بشاشة ٢٠ إنش على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون في جميع الاجنعة.

يمكن إعطاء جهاز التحكّم 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 راديومع اختيار حر من المحطات في جميع الاجنحة.

ي حال كان يتم بث المحطات الإذاعية من خلال نظام التلفزيون، فيجب ذكر ذلك في دليل الاجنحة. المعيار ٩٠٣ يتعلق بوجود راديو منفصل (بمشغّل 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 قتاة للمشاهدة بالأجرة أو قتاة 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 فيديوو/أو DVD أو أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكّم عن بعد حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

# المعيار مستلزمات النزلاء في الجناح والحمام

- ١٠٠٠ صابون (سائل أو صلب) استحمام وشامبو في جميع الاجنحة. في حال توفر علب صرف للصابون والشامبو، فيجب وضع ملصقات عليها ليُعرف محتواها.
  - ۱۰۰۱ مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية (معجون أسنان وأدوات حلاقة وما إلى ذلك) يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة. حسب الطلب.
    - 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.

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.	دليل المعلومات في جميع الاجنحة حول خدمات الأجنحة الفندقية الإضافية والتسلية/ الترويح خارج الأجنحة الفندفية.	10
الهدية الترحيبية في الجناح هي أمر ملموس مثل فاكهة أو باقة زهور، وليس رسالة ترحيب.	هدية ترحيبية <u>ه</u> جميع الاجنحة.	17
يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.	محوّل قابس كهرباء لجميع الاجنحة حسب الطلب.	١٠٠٩

	المغسلة فح الجناح	المعيار
مرآة المغسلة ليست في العادة نفس مرآة الحلافة (التي تكون أصغر عادة).	مرآة مغسلة في جميع الاجنحة.	11.1
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.	إضاءة للمغسلة في جميع الاجنحة.	11.4
الهدف من قابس الكهرباء السماح للنزلاء بالحلاقة أو تجفيف شعرهم وبالتالي يجب أن يكون مكانه قريباً من مرآة المغسلة بحيث يراعي طول الأسلاك.	قابس كهرباء (للحلاقة) بجانب مرآة المغسلة في جميع الاجنحة.	11.5

مرافق الحمام في الجناح	المعيار
٥٠٪ من الاجنحة فيها مرافق حمام خاصة ومرحاض مرفق باجنحةة النوم (مرافق الحمام منطقة مستقلة لها باب وفيها حوض استحمام مع دوش أو دوش منفصل بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت وتهوية وإضاءة).	17
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).	17-1

# كابينة الدوش لا تُعتبر مرفق حمام في هذه الحالة.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.	مجفف شعر حسب الطلب.	١٢٠٤
	حوض استحمام ودوش منفصلان <u>ه</u> ۵۰٪ من الاجنحة.	1717

حوض استحمام ودوش منفصلان في جميع الاجنحة.	1712
---	------

في هذا المعيار، يكون الدوش خارج حوض الاستحمام في منطقة دوش منفصلة.

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.

### لتسهيلات العامة في الأجنحة الفندقية

المعيار	الاتصالات في الأجنحة الفندقية	
17	إمكانية استخدام الهاتف في الأجنحة الفندقية حسب الطلب.	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 الاجنحة.
17.1	إمكانية استخدام الفاكس في الأجنحة الفندقية حسب الطلب.	يتيح هذا المعيار للنزلاء إرسال واستقبال الفاكسات داخل المبنى، وليس في الجوار. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
17.7	إمكانية استخدام كمبيوتر مع شبك على الإنترنت بسرعة عالية عند الطلب في الأجنحة الفندقية.	يتيح هذا المعيار للنزلاء استخدام الكمبيوتر داخل المبنى، وليس في الجوار. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
المعيار	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الأجنحة الفندقية	
17	يجب أن يتمكن النزلاء من الأتصال و الوصول لموظفي الأجنحة الفندقية ٢٤ ساعة في اليوم.	التقيّد الكامل بهذا المعيار يعني وجوب وجود موظف أجنحة الفندقية واحد على الأقل ٢٤ ساعة في اليوم. إن لم يكن بالإمكان الوصول للموظف إلاّ بالهاتف في بعض اللحظات، يجب إطلاع النزلاء بكيفية الاتصال به. يجب ذكر كيفية الوصول للموظف في دليل الاجنحة.

١٧٠١ مواقف خاصة في الأجنحة الفندقية.
١٧٠٢ مواقف خاصة في الأجنحة الفندقية تكفي لـ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الاجنحة.
١٧٠٣ مواقف سيارات داخلية خاصة في الأجنحة الفندقية.

المعياران ١٧٠١ و١٧٠٢ يتعلقان بالمواقف في الأجنحة الفندقية نفسه وليس مواقف عامة أو موقف سيارات كما هو مذكور في المعياران ١٧٠٣ و١٧٠٤. أما المعياران ١٧٠٣ و١٧٠٣ و١٧٠٨ فمتعلقان بموقف سيارات مغطى في الأجنحة الفندقية

المهاران ۱۷۰۱ و۱۷۰۱ يتلفان بدواها في الاجتعام الفندقية لفضا الموقف عامه أو موهما سيارات معاهو مدفور في المهاران ۱۷۰۱ و۱۷۰۱ الما المهارات المعلق بموقف سيارات معطى في الاجتعام الفندقية ووضع إشارات تدل على الأجنعة الفندقية والمؤتف فيها لنزلاء الأجنعة الفندقية ووضع إشارات تدل على الاجنعة الفندقية ووضع إشارات تدل على الاجنعة الفندقية ووضع إشارات تدل على الاجنعة الفندقية ووضع إشارات تدل على الاجتماع المؤتف الفندقية ووضع إشارات تدل على الاجتماع المؤتف المؤتف

العند الله المنارة عند والوصول والمغادرة متوفرة طوال الوقت. المنارة عند والوصول والمغادرة متوفرة طوال الوقت.

١٧٠٦ نقل الأمتعة حسب الطلب.

۱۷۰٤

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.

۱۷۰۸ 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.

مواقف داخلية خاصة في الأجنحة الفندقية تكفى لـ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الاجنحة.

إن كان هناك مصاعد متوفّرة من أجل التقيّد بالمقاييس ١٧٠٨ و/أو ١٧١٠ 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 الميار 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 هذا أن تكون هذه الخدمة مركبات نقل عام أو تكسي إن لم تكن جزءاً من تسهيلات النقل في الأحنحة الفندقية. بحب ذكر هذه الخدمة في دليل الاحنجة.

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 بضبط القدرة على استخدام المصاعد أو الاستفادة من الرموز الإلكترونية لمفاتيح الاجنحة. والأسهل من ذلك كله ولكنه فعّال بالطريقة ذاتها، هي أن يقوم أحد رجال الأمن بالوقوف عن مدخل المصعد والطلب من النزلاء المقيمين في الأجنحة الفندقية إبراز مفاتيح اجنحةهم.
11.0	خدمات طبيعة معتمَدة 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.
۲۸۰٦	جهاز صدمات كهربائية للقلب ووجود عاملين مرخّصين ومدربين لاستخدامه ٢٤ ساعة في اليوم.	يجب أن يتسنى الوصول بسهولة إلى هذا الجهاز الذي ينقذ الحياة والتأكد من أن يعمل بشكل سليم حسب مواصفاته.
المعيار	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الأجنحة الفندقية	
19.1	مرحاض عام معدّل للسماح بدخول كرسي مدولب.	المرحاض منفصل على مرافق المراحيض العامة الأخرى.
المعيار	الاستقبال	
المعيار	<b>الاستقبال</b> يجب أن يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة.	يجب أن يتمكن النزلاء من دخول اجنحةهم 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.
		تحقيق ذلك من خلال إعطاء النزلاء مفتاحاً لباب مدخل الأجنحة الفندقية أو بوجود أحد
Y	يجب أن يكون الأجنعة الفندقية مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة.	تحقيق ذلك من خلال إعطاء النزلاء مفتاحاً لباب مدخل الأجنحة الفندقية أو بوجود أحد
7	يجب أن يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة. توفير مستوى كافٍ من الخصوصية عند تسجيل النزلاء وصولهم ومغادرتهم.	تحقيق ذلك من خلال إعطاء النزلاء مفتاحاً لباب مدخل الأجنحة الفندقية أو بوجود أحد العاملين بشكل دائم. العاملين بشكل دائم. المعيار ٢٠٠٢ يتعلق بإمكانية تسجيل الوصول في الأجنحة الفندقية، بحيث يتمكن النزلاء من التسجيل وأخذ مفاتيح اجنحةهم وترك الرسائل في جو من الخصوصية. المعيار ٢٠٠٣ فيتعلق

٢٠٠٩ اصطحاب النزلاء إلى اجنحةهم عند الوصول. يجب عرض هذه الخدمة على النزلاء دون طلب منهم.

	مرافق أخرى في الأجنحة الفندقية	المعيار
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.	جناحان على الأقل. والجناح اجنحةة (بما فيها مرافق حمام خاصة ومدخل) تصميمها مريح وواسع للغاية. الحد الأدنى لمساحتها ٥٠م٢.	71
يجب ذكر هذه الخيار في دليل الاجنحة أو الإشارة إليه بوضوح في الاستقبال.	التدخين ممنوع في ١٠٪ من الاجنحة، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب.	71.7
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.	لَهُ تلميع أحدية في الأجنحة الفندقية.	۲۱۰٤
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.	إمكانية شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الأجنحة الفندقية.	71.0
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.	توفر مكان لشراء الهدايا في الأجنحة الفندقية.	71.7
	خدمات أخرى يقدّمها الأجنحة الفندقية	المعيار
مكالمة من الاستقبال في وقت يطلبه النزيل، تكون إما شخصية أو مأتمتة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.	مكالمة إيقاظ حسب الطلب.	77
من الأمثلة على خدمات ترتيب الجناح في المساء استبدال المناشف المستعملة وإعادة تزويد الحمام بالمواد وإغلاق الستائر وتجهيز الأسرّة للنوم.	خدمة ترتيب الجناح في المساء (كل مساء).	77.1
أقل من ساعتين.	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس من الساعة ٨ صباحاً وحتى ٨ ليلاً، مع استعادة الملابس في	77.7

77.7	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.	
77.5	خدمة التنظيف الجاف للملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ١٢ ساعة.	
يُسمح بالاس	تتناءات خلال عطل نهاية الأسبوع والعطل الوطنية الخاصة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنح	
77.0	خدمة تلميع الأحذية حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
۲۲۰٦	خدمة سكرتاريا حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
77.7	خدمة مجالسة أطفال حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
77.7	خدمات الاستعلامات (الكونسيرج) متوفرة (التنقل واستتَّجار السيارات والحجز لزيارة المواقع السياحية والرحلات والمسرح والمتاحف).	يجب ذكر هذ <i>ه</i> الخدمات في دليل الاجنحة.
77.9	خدمة صرّاف عملة	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.
771.	قبول على الأقل نوعين من بطاقات الائتمان.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة وفي نقاط البيع في الأجنحة الفندقية.

# الطعام والشراب في الأجنحة الفندقية

المعيار	توفير الإفطار	
78	إمكانية تناول الإفطار.	خدمة الإفطار من خدمات أي أجنحة الفندقية، بدءاً بمستوى نجمة واحدة. ويمكن أن يكون ذلك في اجنحة النزلاء أو في قاعة فطور عامة.
78.1	إمكانية تناول الإفطار في صالة لتناول الطعام تتسع الى ٣٠٪ من الطاقة الاستعابية للأجنحة الفندقية	أمكانية تناول الافطار في منطقة مشتركة تحتوي على طاولات و كراسي و مهيئة لخدمة وجبة الافطار ل٣٠٪ من الطاقة الاستاعابية للأجنحة الفندقية على الاقل

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

عدد 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 مموّنة في جميع الاجنحة أو خدمة اجنحة لطلب المشروبات من الساعة ٧ صباحاً وحتى ١١ ليلاً.

٢٤٠٢ ثلاجة صغيرة مموّنة في جميع الاجنحة أو خدمة غرف لطلب المشروبات ٢٤ ساعة في اليوم.

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

٢٤٠٣ منطقة مع خدمة يقدّمها العاملون في الأجنحة الفندقية لشراء المشروبات.

٢٤٠٤ باريقوم عليه عاملون من الأجنحة الفندقية يحتوي على تشكيلة عالمية من المشروبات.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

# المعيار توفر الطعام عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء في الأجنحة الفندقية خلال ٢ ساعات على الأقل. ٢٥٠٠ عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام العشاء في الأجنحة الفندقية خلال ٤ ساعات على الأقل. ٢٥٠٠ عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في مطعم في الأجنحة الفندقية. ٢٥٠٠ عندما يكون الأجنحة الفندقية مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في عدة مطاعم في الأجنحة الفندقية.

### يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة وذكرها في قائمة الطعام.	يتم أخذ حميات خاصة في الاعتبار حسب الطلب.	70.0
يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة وذكرها في قائمة الطعام.	يتم أخذ قوائم طعام الأطفال في عين الاعتبار حسب الطلب.	70.7
	خدمة غرف لطلب الطعام من الساعة ٦ مساءً وحتى ١١ ليلاً.	Y0.V
	خدمة غرف لطلب الطعام ٢٤ ساعة في اليوم.	Y0 · A
Y	خدمة غرف متنوعة لطلب الطعام بتشكيلة واسعة من الطعام، بما في ذلك وجبات كاملة، ٤	Y0 · 9
	ساعة في اليوم.	

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة.

## الترويح والترفيه في الأجنحة الفندقية

يجب أن يكون المسبح مزودا بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الأخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.	مسبح و مرافقها و خدماتها مع خدمة وجبات خفيفة ومشروبات في الأجنحة الفندقية.	<b>Y</b> 7
يجب أن تكون الساونة مزودة بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الأخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.	ساونا للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقها و خدماتها.	77.1
يجب أن يكون حمام البخار مزود بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الأخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.	حمام بخار للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه و خدماته.	77.7

يجب أن يكون الجاكوزي مزود بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الأخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.	جاكوزري للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه و خدماته.	Y7.4
يجب أن تكون هذه المرافق مزودا بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الأخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الأجنحة الفندقية.	مرافق لأخذ حمام شمس للاستخدام العام في الأجنحة الفندقية و مرافقه و خدماته.	Y7.£
يجب أن تكون غرفة اللياقة البدنية مزوّدة بأربعة أنواع مختلفة على الأقل من أجهزة تمارين للقلب والشرايين (الركض، ركوب الدراجة، إلخ)، وأربع أنواع مختلفة على الأقل من أجهزة تمارين العضلات (التجذيف، إلخ)، بالإضافة إلى أوزان حرة وفرشات تمرين ومياه للشرب.	غرفة لياقة بدنية في الأجنحة الفندقية.	Y7.0
يعني ذلك وجود فناء خارجي في الأجنحة الفندقية مع طاولات وكراسي، حيث يمكن للنزلاء الجلوس وطلب المشروبات.	مقهى خارجي مع منطقة جلوس مظللة كافية في الأجنحة الفندقية.	Y7.V
من الممكن أن تشتمل أدوات الترفيه على دراجات هوائية وقوارب، إلخ. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.	إمكانية استتَجار أدوات ترفيه في الأجنحة الفندقية.	7717

### لمؤتمرات والحفلات في الأجنحة الفندقية

۲٧٠٠	قاعة/قاعات مؤتمرات مصممة ومؤثثة للاجتماعات في الأجنحة الفندقية.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة والإشارة إليها في الاستقبال.
YV•1	مرافق حفلات في الأجنحة الفندقية.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الاجنحة والإشارة إليها في الاستقبال.
77.7	خدمات متخصصة لقاعات المؤتمرات ومرافق الحفلات.	المساعدة الخبيرة متوفرة في الأجنحة الفندقية لساعدة مخططي الاجتماعات والحفلات بشكل
		احترافي.

### المناطق الخلفية

	المطبخ	المعيار
هذه المنطقة مخصصة لتحضير و تجهيز الطعام باالشكل النهائي المقدم للزبائن. هذه المنطقة خاضعة لقوانين و تعليمات وزارة الصحة، و يوجد ما يثبت ذلك.	وجود منطقة لتحضير الطعام	۲۸۰۰
	منطقة جمع النفايات	المعيار
هذه المنطقة مخصصة للتخلص الصحيح من النفايات لتكون بعيدة عن عيون الزبائن و موضوعة في حاويات مخصوصة لهذا الغرض	توفر منطقة مخخصصة مع تهوئة جيدة للتخلص السليم من النفايات	79
	منطقة تحميل و تنزيل البضائع	المعيار
	توفر منطقة مخصصة لتحميل و تنزيل البضائع	٣٠٠٠
	منطقة العاماين في الأجنحة الفندقية	المعيار
	توفر مدخل خاص للعاملين في الأجنحة الفندقية	٤٠٠٠
تخضع هذه المناطق الى قوانين و تعليمات وزارة الصحة و يجب توفر ما يثبت ذللك	توفر مرافق صحية و منطقة لتغير الملابسو شاورات للعاملين في الأجنحة الفندقية	٤٠٠١

### النظافة

النظافة منطلب أساسي مهم في الفنادق في جميع فئات التصنيف. والعناصر التي يتم تقييمها مبيّنة في المقاييس ٢٨٠٠ (اجنحة الأجنحة الأجنحة الفندقية)، و٢٩٠٠ (مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة اجنحة النزلاء)، و٣٠٠٠ (المطاعم والحانات)، و٣١٠٠ (المناطق العامة)، و٣٠٠٠ (المخارج). 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 «بند يجب تحسينه»، وسيتوجب أن يكون مُرضياً قبل التفتيش القادم على حد أقصى. وإن بقي العنصر «بنداً يجب تحسينه» في التفتيش التالى، 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 مبينة في المقاييس ٣٣٠٠ – ٣٠٠٣ (المناطق العامة)، و٣٠٠٠ – ٣٠٠٠ (المناطق العامة)، و٣٠٠٠ – ٣٠٠٠ (المناطق العامة)، و٣٠٠٠ – ٣٠٠٠ (المناطق العامة)، و٣٠٠٠ (المناطق العامة)، و٣٠٠ (المناطق العامة)، و٣٠٠٠ (المناطق العامة)، و٣٠٠ (ا

### مستوى الخدمات

٦٠٠٠ استقبال النزلاء يتم بشكل مضياف

٦٠٠١ النزيل هو المحور الرئيسي في عمل الأجنحة الفندقية.

الضيافة والخدمة من أهم السمات الرئيسية والمينزة 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 ستُستخدم بشكل رئيسي وعلى نحو متشدد مع الفنادق التي يبدو أنها تتجاهلها. على سبيل المثال، إن عبر النزلاء بشكل متكرر عن شكاوى لها أساس حول المستوى المتدني من الضيافة والخدمة في الأجنحة الفندقية. في حالات كهذه، يتم الاجتماع مع إدارة الأجنحة الفندقية حول كيفية تحسين الوضع بسرعة.

٦١٠٠ يتم تسجيل شكاوى النزلاء.	يتم تسجيل شكاوى النز	٠٠١٢
-------------------------------	----------------------	------

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 جدّي في الشكاوى، والتجاوب معها خلال مدة معقولة، وتعويض النزيل إن كانت الشكوى مبررة.

برية إطلاع النزلاء حسب الطلب على مقاييس التصنيف التي تم منح الأجنحة الفندقية نجومه يجب ذكر هذه المعلومات في دليل الاجنحة. وفقاً لها.

٦١٠٣ استبيانات للنزلاء من الأجنحة الفندقية في جميع الاجنحة.

الفكرة من توفير هذه النماذج في الاجنعة هي تمكين النزلاء من التعبير عن أنفسهم بطريقة إيجابية أو من خلال شكوى. من الممكن أن تستخدم إدارة الأجنعة الفندقية هذه المعلومات لتحسين جودة الأجنعة الفندقية وعمله.

الأجنحة الفندقية، هي بتجربتها. ولأن ذلك جزء محوري في عمل الفنادق، فيجب أن تكون نتائج

التدقيقات الإضافية للخدمة مُرضية ليتأهل الأجنحة الفندقية لفئة ٤ أو ٥ نجوم.

### حرحة والصورة العامة

71.1

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 المعايير كونه يشتمل على جانب شخصي في الأجنحة الفندقية مع التوقعات الواقعية للنزلاء. ويختلف هذا المعيار عن غيره من المعايير كونه يشتمل على جانب شخصي في الأجنحة الفندقية مع التوقعات الواقعية للنزلاء. ويختلف هذا المعيار عن غيره من المعايير كونه يشتمل على جانب شخصي في المحكم. لذا، يتم تقييم المقاييس من ٤٠٠٠ عبدر دون التفات للذوق الشخصي.

### تفتيش الجودة والخدمة

### ١٥٠٠ نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لأجنحة الفندقية ٤ نجوم.

70.۱ 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 يقدّمه وليس كيفية التقديم. فالوقت المتاح للتفتيش قصير جداً، والطريقة الوحيدة للتوصل إلى حكم راسخ حول خدمات

### موز 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 صغیر Mini bar



توفر تلفاز حسب الطلب Pay TV



توفر مرافق للإحتفالات و المؤتمرات Banquet and conference facilities



توفر خزنات In house safe



توفر خدمة الإنترنت Internet



توفر خدمة التحميل 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



توفرمرافق للمعاقين Handicapped facilities

# 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

