



وزارة السياحة والآثار



دليل أسس ومعايير تصنيف الشقق الفندقية

المحتويات:

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

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 الشقق الفندقية

درجات التصنيف			
A 4 stars equivalent أ ما يعادل 4 نجوم	B 3 stars equivalent ب ما يعادل 3 نجوم	C 2 stars equivalent ج ما يعادل نجمتين	الشقق الفندقية
✓	✓	✓	الشقق 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 وفقاً 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 اعتباراً من تاريخ صدورهما.

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

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

بعد منح المنشأة موافقة مزاوله المهنة



إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة الفندقية لأول مرة

الخطوة الأولى

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

الخطوة الثانية

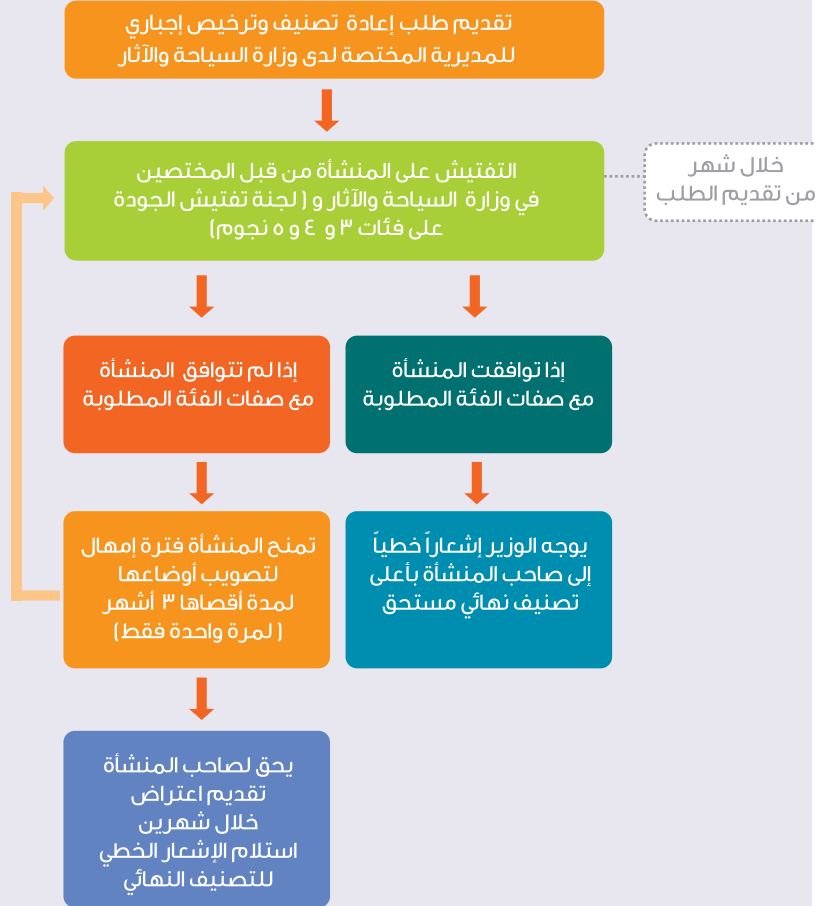
- تقوم لجنة التصنيف بدراسة وتدقيق نموذج التقييم الذاتي وزيارة المشروع للتأكد من التقييم الوارد فيه ، وفي حال تبين عدم تطابقه للمواصفات المعمول بها يمنح اصحابه فترة أقصاها ثلاثة شهور لتصويب الاوضاع، اما اذا توافق المشروع مع الأسس والمعايير المعمول بها يمنح مستوى التصنيف النهائية وذلك بعد احضار الموافقات المذكورة ادناه :
- شهادة انتساب واشتراك في جمعية الفنادق الأردنية .
 - الانتساب 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 تأمين 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 أصحابه فترة مدتها ثلاثة شهور لتصويب الأوضاع، أما إذا توافق المشروع مع الأسس والمعايير المعمول بها يمنح مستوى التصنيف النهائية وذلك بعد احضار الموافقات المذكورة ادناه :

- شهادة انتساب و اشتراك 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 تأمين 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 (٣) .

الشكل رقم (٤) - اجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية



اجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية

الخطوة الاولى

- 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 تشييط 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

ميزات و أسس 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. و تتيح 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

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

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

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

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

التفتيش على الجودة والخدمات (Mystery Shopper)

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

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

توافق المقاييس

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

في هذا المثال، يتم حل التوافق كما يلي: إن كان المقياسان اختياريين لذلك المستوى، فلا يمكن الحصول على نقاط تراكمية لتليتهما 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 لتليته 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 تقدّم 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 معيّن 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، يتطلّب 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 معيّن 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)	
٤٥	١٩٧	A
٥٥	٢١٦	B
٧٠	٢٣٨	C

كيفية استخدام دليل أسس ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية

الفئة

متطلب أساسي

لكل معيار رقم خاص به

A	B	C	المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة
•	•	•	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
٢	٢	٢	١٠٥	نظام إقفال إلكتروني لباب الغرفة في جميع الغرف.
•	•	•	١٠٦	وجود وسيلة لمنع الناس من النظر داخل الغرف (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الغرف.
•	•	•	١٠٧	خزنة للنزلاء في الغرفة أو قاصة للنزلاء في مكان ما في الفندق
•	٣	٣	١٠٨	خزنة للنزلاء في جميع الغرف
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.
٣	٣	٣	١١١	وجود وسيلة لمنع الضجيج والصوت من الدخول للغرفة

متطلب اختياري وعدد النقاط المكتسبة، في هذا المثال نقطتين

المعيار	معايير تصنيف الفنادق	المعيار	معايير تصنيف الفنادق	المعيار	معايير تصنيف الفنادق
٥٩.٢ - ٥٩..	مستوى الخدمات	٢٣٠٣ - ٢٣٠٠	توفير الإفطار	١٢١٦ - ١٠٠	غرفة الفندق
٦٠.٣ - ٦٠٠	رضا النزلاء	٢٤٠٥ - ٢٤٠٠	توفير المشروبات	١١١ - ١٠٠	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة
٦٢٣٩ - ٦١٠٠	الدرجة والصورة العامة	٢٥٠٩ - ٢٥٠٠	توفير الطام	٢٠٤ - ٢٠٠	الإضاءة والكهرباء في الغرفة
٦١٠٧ - ٦١٠٠	فندق بسيط	٢٦١٣ - ٢٦٠٠	الترويج والترفيه في الفندق	٣٠٤ - ٣٠٠	أبعاد الغرفة
٦٢١٥ - ٦٢٠٨	فندق متوسط بسيط	٢٧٠٢ - ٢٧٠٠	المؤتمرات والحفلات	٤٠٢ - ٤٠٠	ضوء النهار في الغرفة
٦٢٢٣ - ٦٢١٦	فندق متوسط	٢٨٠٠ - ٢٨٠٠	المناطق الخلفية	٥٠٢ - ٥٠٠	إضافة معالجة الهواء في الغرفة
٦٢٣١ - ٦٢٢٤	فندق درجة أولى	٢٨٠٠	المطبخ	٦١٤ - ٦٠٠	السريير والأثاث في الغرفة
٦٢٣٩ - ٦٢٣٢	فندق درجة ديوكس	٢٩٠٠	منطقة جمع النفايات	٧٠٤ - ٧٠٠	توضيب الملابس والأمتعة في الغرفة
٦٣.١ - ٦٣٠٠	الشهادات	٣٠٠٠	منطقة تحميل وتنزيل البضائع	٨١١ - ٨٠٠	الاتصالات في الغرفة
٦٤.١ - ٦٤٠٠	وضوح فئة التصنيف	٤٠٠١ - ٤٠٠٠	منطقة العاملين في الفندق	٩٠٨ - ٩٠٠	التجهيزات السمعية والمرئية في الغرفة
٦٥.١ - ٦٥٠٠	تفتيش الجودة والخدمة	٥٠٠٩ - ٥٠٠٠	النظافة	١٠٠٩ - ١٠٠٠	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام
		٥١٠٥ - ٥١٠٠	غرفة الفندق	١١٠٩ - ١١٠٠	المغسلة في الحمام
		٥٢٠٧ - ٥٢٠٠	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	١٢١٦ - ١٢٠٠	مرافق الحمام في الغرفة
		٥٣٠٦ - ٥٣٠٠	المطاعم والحانات		
		٥٣٠٧	المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد... إلخ)	١٤.٥ - ١٣٠٠	مرافق صحية عامة في الفندق
		٥٤٠٩ - ٥٤٠٠	المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد... إلخ)	١٣٠٢ - ١٣٠٠	المرحاض العام
		٥٥٠٥ - ٥٥٠٠	الصيانة	١٤٠٥ - ١٤٠٠	مرافق الحمامات العامة
		٥٦٠٧ - ٥٦٠٠	غرفة الفندق	١٥٠٢ - ١٥٠٠	المرافق والخدمات العامة في الفندق
		٥٧٠٦ - ٥٧٠٠	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	١٦٠٢ - ١٦٠٠	معالجة الهواء في الفندق
		٥٨٠٢ - ٥٨٠٠	المطاعم والحانات	١٧١٥ - ١٧٠٠	الاتصالات في الفندق
			المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد... إلخ)	١٧١٥ - ١٧٠٠	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الفندق
			الخارج	١٨٠٧ - ١٨٠٠	السلامة والأمان في الفندق
				١٩٠٢ - ١٩٠٠	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الفندق
				٢٠٠٩ - ٢٠٠٠	الاستقبال
				٢١٠٧ - ٢١٠٠	مرافق أخرى في الفندق
				٢٢١٠ - ٢٢٠٠	خدمات أخرى يقدمها الفندق

معايير تصنيف الشقق الفندقية

معايير خاصة بالشقق الفندقية

المعيار	A	B	C
ش-١	•	•	•
ش-٢	•	•	•
ش-٣	•	•	•
ش-٤	•	•	•
ش-٥	•	•	•
ش-٦	•	•	•

الشقة الفندقية

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

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

١٠٩	•	•	•
١١٠	•	•	•
١١١	٣	٣	٣

A	B	C	المعيار	الإضاءة والكهرباء في الشقة
•	•	•	٢٠٠	إضاءة عامة في جميع مناطق الشقة. يجب أن يكون هنالك اضاءة كافية لغايات الأكل والقراءة والكتابة وفي الحمامات.
•	•	•	٢٠١	مفتاح كهرباء للإضاءة عند المدخل في جميع الشقق.
•	•	•	٢٠٢	إضاءة مناسبة للقراءة في السرير يمكن التحكم فيها من السرير في جميع الشقق.
١	١	١	٢٠٣	قابس كهرباء غير مشغول بجانب السرير ويسهل الوصول إليه في جميع الشقق.
٣	٣	٣	٢٠٤	مفتاح كهرباء بجانب السرير للتحكم بالإضاءة العامة من السرير في جميع الشقق.

A	B	C	المعيار	أبعاد الشقة
•	•	٥	٣٠١	الشقة المزدوجة ١٧ m ² (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الشقق، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).
•	٥	٥	٣٠٢	الشقة المزدوجة ٢٢ m ² (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الشقق، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).
٥	٥	٥	٣٠٣	الشقة المزدوجة ٢٦ m ² (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الشقق، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).

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

A	B	C	المعيار	شرفة خاصة يمكن وصولها من الشقة في ٢٥٪ من الشقق.
٢	٢	٢	٣٠٤	

A	B	C	المعيار	ضوء النهار في الشقة
•	•	•	٤٠٠	على الأقل توفر نافذة واحدة في كل غرفة في الشقة. وعلى مستوى تسمح بدخول ضوء النهار في كل الشقق
•	•	•	٤٠١	ستائر سمكية أو ما شابهها في جميع الشقق.
•	٢	٢	٤٠٢	ستائر أو ما شابهها لا تسمح بمرور الضوء لضمان أن يتمكّن النزلاء من النوم في الشقق أيضاً خلال النهار (تعتيم).

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

جميع غرف النوم في الشقة يجب أن تحتوي على:

A	B	C	المعيار	السريير والأثاث في غرف النوم
•	•	•	٦٠٠	السريير أو الأسرة متناسبة مع عدد أماكن النوم، بما في ذلك الفرشات والوسائد والشراشف والأغطية في جميع الغرف في جميع الشقق.
•	•	•	٦٠١	توفير بطانية (أو لحاف) ووسادة إضافيتين حسب الطلب.
•	٢	٢	٦٠٢	وسائد إضافية في كل الغرف.
•	•	٢	٦٠٣	تغيير بياضات السريير والمناشف يوماً بعد يوم على الأقل أو يومياً حسب الطلب.
٣	٣	٣	٦٠٤	أسرة طولها على الأقل متران وعرضها على الأقل ٩٠سم في جميع الغرف.
•	•	١	٦٠٥	سريير 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 الغرف.
•	•	١	٦١٣	مرآة طويلة في جميع الغرف.

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

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

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

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

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

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

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

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

غرفة الجلوس في الشقة

A	B	C	المعيار
•	•	•	التجهيزات السمعية والمرئية في غرفة الجلوس
•	•	•	٩٠١ تلفزيون ملون بشاشة ٢٠ إنش على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون.
•	•	١	٩٠٢ محطات إذاعية.
٢	٢	٢	٩٠٣ راديو مع اختيار حر من المحطات في جميع الشقق.
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 إلغائها بحسب طلب النزلاء.
١	١	١	٩٠٥ سماعة إضافية للراديو و/أو التلفزيون في مرافق الحمام الخاص في جميع الشقق.
•	١	١	٩٠٦ جهاز DVD وأجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكم عن بعد حسب الطلب.
٢	٢	٢	٩٠٧ جهاز DVD أو أجهزة عرض مشابهة في جميع الشقق.
إذا تحقق المقياس ٩٠٧ فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٩٠٦.			
٢	٢	٢	٩٠٨ أفلام وموسيقى عند الطلب في جميع الشقق، مع توفر 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 يتمشى معها (يُعتبر أيضاً مقعداً/ مقعداً بذراعين) مع إضاءة مكتب كافية في جميع الشقق.

الحمامات في الشقة

جميع الحمامات في الشقة يجب أن تحتوي على:

A	B	C	المعيار
•	•	•	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام
•	•	•	١٠٠٠ صابون (سائل أو صلب) استحمام وشامبو في جميع الشقق.
•	١	١	١٠٠١ مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية (معجون أسنان وأدوات حلاقة وما إلى ذلك) حسب الطلب.
٢	٢	٢	١٠٠٢ مجموعة واسعة من منتجات العناية الشخصية في جميع الشقق (تشتمل على المنتجات المذكورة في المقياس ١٠٠١ وعلى الأقل أيضاً منتجات مثل كريم مرطب للجسم وشامبو/ بلسم وصابون من نوع فاخر).
إذا تحقق المقياس ١٠٠٢ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٠١.			
١	١	١	١٠٠٣ أدوات تلميع أحذية حسب الطلب.
٢	٢	٢	١٠٠٤ أدوات تلميع أحذية في جميع الشقق.
إذا تحقق المقياس ١٠٠٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٠٣.			

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

A	B	C	المغسلة في الحمام	المعيار
•	•	•	مغسلة بمياه جارية باردة وساخنة في جميع الشقق.	١١٠٠
•	•	•	مرآة مغسلة في جميع الشقق.	١١٠١
•	•	•	إمكانية استيعاب أغراض الحمام أو حقيبة زينة في جميع الشقق.	١١٠٢
•	•	•	إضاءة للمغسلة في جميع الشقق.	١١٠٣
•	١	١	قابس كهرباء (للحلافة) بجانب مرآة المغسلة في جميع الشقق.	١١٠٤
	•	•	بشكير ومنشفة حمام لكل شخص في جميع الشقق.	١١٠٥
•	٣	٣	بشكيران ومنشفتا حمام لكل شخص في جميع الشقق.	١١٠٦

إذا تحقّق المقياس ١١٠٦ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١١٠٥ .

١	١	١	بشكير (للوجه) لكل نزيل مقيم في الشقة.	١١٠٧
•	•	•	كوب أو كأس لكل شخص في جميع الشقق.	١١٠٨
٢	٢	٢	مغسلة بحوضين في جميع الشقق المزدوجة.	١١٠٩

A	B	C	مرافق الحمام في الشقة	المعيار
١	١	١	دعّاسة أرضية لتشيف الأقدام في جميع مرافق الحمام في جميع الشقق.	١٢٠٢
•	•	•	أرضية ضد الانزلاق ومقابض يد لدخول حوض الاستحمام والخروج منه في جميع الشقق التي تحتوي على حوض استحمام خاص.	١٢٠٣
	•	١	مجفف شعر حسب الطلب.	١٢٠٤
•	٢	٢	مجفف شعر في جميع الشقق.	١٢٠٥

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

٢	٢	٢	روب حمام وخف حمام لكل نزيل في جميع الشقق.	١٢٠٦
١	١	١	حبل غسيل يمكن تطويله أو ما شابهه في جميع الشقق.	١٢٠٧
١	١	١	مرآة منفصلة للحلاقة في جميع الشقق.	١٢٠٨
٢	٢	٢	مرآة منفصلة للحلاقة، مع إضاءة متصلة بها، في جميع الشقق.	١٢٠٩
إذا تحقق المقياس ١٢٠٩ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٢٠٨.				
١	١	١	مرايا حمام مقاومة للضباب في جميع الشقق.	١٢١٠
١	١	١	جهاز لتدفئة المناشف في جميع الشقق.	١٢١١
١	١	١	حوض شطاف في جميع حمامات الشقق.	١٢١٢
٢	٢	٢	حوض استحمام ودوش منفصلان في ٥٠٪ من الشقق.	١٢١٣
٣	٣	٣	حوض استحمام ودوش منفصلان في جميع الشقق.	١٢١٤
إذا تحقق المقياس ١٢١٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٢١٣.				
٢	٢	٢	التواليت منفصل عن مرافق الحمام في ٥٠٪ من الشقق.	١٢١٥
٣	٣	٣	التواليت منفصل عن مرافق الحمام في جميع الشقق.	١٢١٦
إذا تحقق المقياس ١٢١٦ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٢١٥.				

المطبخ في الشقة

المعيار	المطبخ	A	B	C
١٣٠٠	خزائن ورفوف للتخزين.	•	•	•
١٣٠١	ثلاجة بدرجة حرارة مناسبة لتخزين الطعام.	•	•	•
١٣٠٢	فريزر - اما وحدة منفردة او متصلة بالثلاجة.	•	•	•
١٣٠٣	سطح عمل.	•	•	•
١٣٠٤	ادوات المطبخ - اربع عيون غاز، فرن، مايكروويف... الخ).	•	•	•
١٣٠٥	مجلى مع تمديدات مياه ساخنة وباردة	•	•	•
١٣٠٦	سلة نفايات ذات سعة مناسبة.	•	•	•
١٣٠٧	غسالة ملابس (اذا لم تكن خدمة الغسيل مزودة).	•	•	•
١٣٠٨	جلابية	•	٢	٢
١٣٠٩	اطقم سفرة (صحون، معالق، سكاكين، كؤوس، فناجين، شوك... الخ).	•	•	•
١٣١٠	ادوات المطبخ (طناجر، قلايات... الخ).	•	•	•

جرد المعدات في المطبخ

المعيار	جرد المعدات في المطبخ	A	B	C
١٣١١	سكاكين (كبيرة، صغيرة).	•	•	•
١٣١٢	شوك (كبيرة، صغيرة).	•	•	•
١٣١٣	معالق (كبيرة، شورية، صغيرة).	•	•	•
١٣١٤	صحون (كبيرة، صغيرة).	•	•	•
١٣١٥	طقم فناجين شاي	•	•	•
١٣١٦	صحون شورية مجوفة.	•	•	•
١٣١٧	كاسات ماء مع ابريق.	•	•	•
١٣١٨	سكين خبز	•	•	•
١٣١٩	مفتاح علب	•	•	•
١٣٢٠	مغارف سكب شورية	•	•	•
١٣٢١	قشارة بطاطا	•	•	•
١٣٢٢	ادوات تقديم السلطة والمأكولات.	•	•	•
١٣٢٣	صندوق حفظ ادوات السفرة	•	•	•

•	•	•	مقص مطبخ	١٣٢٤
•	•	•	آنية سكر	١٣٢٥
•	•	•	ابريق حليب	١٣٢٦
•	•	•	عصارة	١٣٢٧
•	•	•	سخان ماء كهربائي	١٣٢٨
•	•	•	آلة تحميص الخبز	١٣٢٩
•	•	•	ابريق شاي	١٣٣٠
•	•	•	آلة صنع القهوة	١٣٣١
•	•	•	ثلاجة و فريزر	١٣٣٢
•	•	•	مايكروويف	١٣٣٣
•	•	•	قدر صلصات مع غطاء	١٣٣٤
•	•	•	قلاي	١٣٣٥
•	•	•	صينية فرن	١٣٣٦
•	•	•	لوح تقطيع	١٣٣٧
•	•	•	صينية تقديم	١٣٣٨
•	•	•	مصفاة	١٣٣٩
•	•	•	ملعقة خشب	١٣٤٠
•	•	•	ملعقة خفق	١٣٤١
•	•	•	مبشرة	١٣٤٢
•	•	•	وعاء خلط	١٣٤٣
•	•	•	ملاقط	١٣٤٤
•	•	•	مفارش صغيرة للصحون	١٣٤٥
•	•	•	منشفة صحون	١٣٤٦
•	•	•	منشفة صغيرة	١٣٤٧
•	•	•	مجلى	١٣٤٨
•	•	•	مكنسة تنظيف كهربائية	١٣٤٩
•	•	•	مكنسة و مجرود	١٣٥٠
•	•	•	ممسحة	١٣٥١
•	•	•	دلو ماء	١٣٥٢
•	•	•	منشفة ارض	١٣٥٣
•	•	•	سلة نفايات	١٣٥٤
•	•	•	لمبات اناارة اضافية	١٣٥٥
•	•	•	منشر غسيل	١٣٥٦
•	•	•	مواد تنظيف مناسبة	١٣٥٧

غرفة الطعام (السفرة)

A	B	C	المعيار	غرفة الطعام (السفرة)
•	•	•	١٤٠٠	طاولة طعام بسعة عدد نزلاء الشقة.
		•	١٤٠١	طقم سفرة يكفي لعدد نزلاء الشقة.
	•		١٤٠٢	طقم سفرة يكفي مرة ونصف المرة لعدد نزلاء الشقة.
•			١٤٠٣	طقم سفرة يكفي لضعفي عدد نزلاء الشقة.

المرافق والخدمات العامة في الشقة

A	B	C	المعيار	معالجة الهواء في الشقة
		•	١٥٠٠	تهوية تدخل هواءً نظياً كافياً في جميع المناطق العامة.
•	•	٢	١٥٠١	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نظياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في جميع المناطق العامة.
٤	٤	٤	١٥٠٢	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نظياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في المبنى بأكمله.

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

المعيار	الاتصالات في الشقة	A	B	C
١٦٠٠	إمكانية استخدام الهاتف في الشقة حسب الطلب.	•	•	•
١٦٠١	إمكانية استخدام الفاكس في الشقة حسب الطلب.	•	•	•
١٦٠٢	إمكانية استخدام كمبيوتر مع شبك على الإنترنت بسرعة عالية عند الطلب في الشقة.	•	•	٢

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

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

١٧٠٥	خدمة دائمة لإيقاف السيارات.	٢	٢	٢
١٧٠٦	نقل الأمتعة حسب الطلب.	•	•	١
١٧٠٧	يتم عرض خدمة نقل الأمتعة.	٢	٢	٢

إذا تحققت المقاييس ١٧٠٧ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقاييس ١٧٠٦.

١٧٠٨	يصعد النزلاء درجتين فقط للوصول إلى شققهم. (شاحط عدد ٢)	•	•	٢
١٧٠٩	يصعد النزلاء درجتاً واحداً فقط للوصول إلى شققهم. (شاحط عدد ١)	•	•	٣
١٧١٠	يمكن للنزلاء الوصول إلى ٩٥٪ من الشقق دون الحاجة لاستخدام الدرج.	•	٤	٤

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

١٧١١	مصعد/مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد/مصاعد النزلاء إذا زاد البناء عن ٣ طوابق.	•	•	•
١٧١٢	مصعد/مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد/مصاعد النزلاء.	•	٣	٣
١٧١٣	منطقة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الشقق الفندقية.	•	•	٢
١٧١٤	منطقة مسقوفة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الشقق الفندقية.	•	•	٣

إذا تحققت المقاييس ١٧١٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقاييس ١٧١٣.

A	B	C	المعيار
•	•	•	المعيار ١٨٠٠ السلامة والأمان في الشقق الفندقية 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	٣	١٨٠٣ نظام الدائرة التلفزيونية المغلقة ٢٤ ساعة في اليوم.
٢	٢	٢	١٨٠٤ تقييد القدرة على دخول مناطق شقق النزلاء.
•	٢	٢	١٨٠٥ رجل أمن مناوب ٢٤ ساعة في اليوم. (تغطية أمنية على مدار ٢٤ ساعة).
١	١	١	١٨٠٦ خدمات طبية معتمدة جاهزة عند الطلب ٢٤ ساعة في اليوم.
١	١	١	١٨٠٧ جهاز صدمات كهربائية للقلب ووجود عاملين مرخصين ومدرّبين لاستخدامه ٢٤ ساعة في اليوم.
•	٢	٢	١٨٠٨ مسؤول إسعاف أولي موجود ٢٤ ساعة في اليوم بالتناوب

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

A	B	C	المعيار
•	•	•	٢٠٠٠ الاستقبال يجب أن تكون الشقق الفندقية مفتوحة أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة.
•	•	•	٢٠٠١ موظفو الاستقبال يتحدثون العربية والإنجليزية على الأقل.
		•	٢٠٠٢ توفير مستوى كافٍ من الخصوصية عند تسجيل النزلاء وصولهم ومغادرتهم.
•	•	٢	٢٠٠٣ مكتب استقبال منفصل.
			٢٠٠٤ خدمة استقبال مؤكدة من خلال الوجود الفعلي لأحد موظفي الاستقبال من الساعة السابعة صباحاً وحتى ١١ ليلاً، والوجود الفعلي لأحد العاملين في الشقق الفندقية أو في محيطه (يكون حاضراً في الشقق الفندقية خلال مدة أقصاها ٥ دقائق بعد استدعائه من قبل النزلاء) من الساعة ١١ ليلاً وحتى ٧ صباحاً، بالإضافة إلى جهاز نداء داخلي (تواصل مباشر بين النزيل والعامل في الشقق الفندقية).
•	•	•	٢٠٠٥ موظفو استقبال وحاملون موجودون ٢٤ ساعة في اليوم.
•	•	•	٢٠٠٦ توصيل الرسائل والأغراض بشكل ملائم للنزلاء.
•	•	•	٢٠٠٧ أماكن جلوس في منطقة الاستقبال.
١	١	١	٢٠٠٨ إمكانية حجز الشقق الفندقية على الإنترنت، بما في ذلك تأكيد الحجز.
١	١	١	٢٠٠٩ اصطحاب النزلاء إلى شققهم عند الوصول.

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

A	B	C	المعيار	خدمات أخرى تقدمها الشقق الفندقية
•	•	١	٢٢٠٠	مكالمة إيقاظ حسب الطلب.
٤	٤	٤	٢٢٠١	خدمة ترتيب الشقة في المساء (كل مساء).
٢	٢	٢	٢٢٠٢	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس من الساعة ٨ صباحاً وحتى ٨ ليلاً، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.
٣	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	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	١	٢٢٠٦	خدمة سكرتاريا حسب الطلب.
١	١	١	٢٢٠٧	خدمة مجالسة أطفال حسب الطلب.
٢	٢	٢	٢٢٠٨	خدمات الاستعلامات (الكونسيرج) متوفرة (الانتقل واستئجار السيارات والحجز لزيارة المواقع السياحية والرحلات والمسرح والمتاحف).
•	١	١	٢٢٠٩	خدمة صراف عملة
•	١	١	٢٢١٠	قبول على الأقل نوعين من بطاقات الائتمان.

الترويج والترفيه في الشقة

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

المناطق الخلفية

A	B	C	منطقة جمع النفايات	المعيار
•	•		توفر منطقة مخصصة للتخلص السليم من النفايات	٢٩٠٠

A	B	C	منطقة العاملين في الشقق الفندقية	المعيار
•	•		توفر مدخل خاص للعاملين في الشقق الفندقية	٤٠٠٠
•	•		توفر مرافق صحية ومكان لتغيير الملابس وشاورات للعاملين في الشقق الفندقية	٤٠٠١

A	B	C	المعيار	غرف النوم
•	•	•	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 الشقق الفندقية

A	B	C	المعيار	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة شقق 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	غرفة المعيشة والطعام
•	•	•	٥٢٠٠	الأرضية
•	•	•	٥٢٠١	الجدران
•	•	•	٥٢٠٢	الأسقف
•	•	•	٥٢٠٣	الأثاث
•	•	•	٥٢٠٤	الإضاءة
•	•	•	٥٢٠٥	أدوات المائدة
•	•	•	٥٢٠٧	عناصر أخرى

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 بالشقق الفندقية.	٥٣٠٧

الصيانة

A	B	C	غرف الشقق 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 الشقق الفندقية	٥٤٠٩

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

A	B	C	غرفة المعيشة والطعام	المعيار
•	•	•	الأرضية	٥٦٠٠
•	•	•	الجدران	٥٦٠١
•	•	•	الأسقف	٥٦٠٢
•	•	•	الأثاث	٥٦٠٣
•	•	•	الإضاءة	٥٦٠٤
•	•	•	أدوات المائدة	٥٦٠٥
•	•	•	عناصر أخرى	٥٦٠٧

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

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	النزيل هو المحور الرئيسي في عمل الشقق الفندقية.
•	•	٣	٥٩٠٢	يمكن تمييز العاملين من خلال الزي الموحد وبطاقات تبين 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 الشقق الفندقية مستوى التصنيف وفقاً لها.
•	•	•	٦٠٠٣	استبيانات للنزلاء من الشقق الفندقية في جميع الشقق.

الدرجة والصورة العامة

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

A	B	C		
		•	المظهر الخارجي للشقق الفندقية (البناء وتنسيق المواقع)	٦٢٠٠
		•	التناسب بين عدد الشقق و(منطقة) الخدمات/ المرافق العامة.	٦٢٠١
		•	جودة مرافق الترفيه.	٦٢٠٢
		•	التناسب بين عدد الشقق وعدد العاملين.	٦٢٠٤
		•	مظهر العاملين وزِيَّهم الموحد.	٦٢٠٥
		•	نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	٦٢٠٦
		•	التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	٦٢٠٧

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

A	B	C		
	•		المظهر الخارجي للشقق الفندقية (البناء وتنسيق المواقع)	٦٣٠٠
	•		التناسب بين عدد الشقق و(منطقة) الخدمات/ المرافق العامة.	٦٣٠١
	•		جودة مرافق الترفيه.	٦٣٠٢
	•		التناسب بين عدد الشقق 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 شقق الفندقية درجة أولى فيما يتعلق بـ:

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

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 تبيين مستوى التصنيف المعتمدة واضحة للعيان وبلا عيوب في الاستقبال.	٦٧٠٠
•	•	•	لوحة تبيين 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 لشقق الفندقية ٤ نجوم.	٦٨٠٠

مجموع النقاط اللازمة للوصول للمستوى المطلوب

A	B	C
٢٣٨	٢١٦	١٩٧
٧٠	٥٥	٤٥

المقاييس الأساسية

الحد الأدنى المطلوب من المقاييس الاختيارية

شرح المعايير

غرف الشقق الفندقية

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

يعني هذا المقياس أنه يجب أن يتمكن النزلاء من الوصول مباشرة إلى شققهم دون الاضطرار إلى عبور شقة أخرى على سبيل المثال. ويهدف إلى استثناء مهاجع النوم، التي يستأجر فيها النزلاء في العادة سريراً وليس غرفة. فعندما يتم تصنيف منشأة فندقية معينة بأنها فندق، فإن ذلك يوحد لدى المستهلك توقعات بخصوص الحد الأدنى من الترتيبات المتوفرة. ويرتبط مفهوم شقة في اللغة اليومية التي يستعملها الناس بمنشأة فندقية توفر - من بين أمور أخرى - غرفاً 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. ووجود 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 الشقة، على سبيل المثال، ضمن الخزانة المركزية للفندق. في هذه الحالة، يجب أن يكون للنزلاء مفتاحه الخاص والشخصي لخزانة النزلاء (وليس بالضرورة الخزانة المركزية). ويجب أن يكون هناك عدد كافٍ من الخزانات ليتناسب على الأقل معدل الطلب عليها. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

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

تهدف إلى تمكين النزلاء من الجلوس والنوم والتواجد في الشقة بعيداً عن الضوضاء والضجيج القادم من الشارع، مناطق الخدمة، الردهات، والشقق الأخرى

المعيار	الإضاءة والكهرباء في الشقة
٢٠١	مفتاح كهرباء للإضاءة عند المدخل في جميع الشقق. على سبيل المثال، مفتاح كهرباء للإضاءة العامة أو إضاءة السرير.
٢٠٢	قابس كهرباء غير مستخدم بجانب السرير ويسهل الوصول إليه في جميع الشقق. 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 الشقة
٤٠٠	على الأقل نافذة واحدة واضحة على مستوى النظر تسمح بدخول ضوء النهار في جميع الشقق. النافذة تربط الشقة بالعالم الخارجي وتسمح بدخول ضوء النهار إلى الشقة وتسمح أيضاً للنزلي 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 الشقق. ستائر غير شفافة أو ما شابهها (ستائر تفتح بلفها للأعلى أو ستائر عمودية أو أفقية) للنزلاء استخدامها عند الغروب أو وقت النوم، بحيث تعتم الشقة قدر الإمكان ولا تسمح برؤية الشقة من الخارج.
٤٠٢	ستائر أو ما شابهها لا تسمح بمرور الضوء لضمان أن يتمكن النزلاء من النوم في الشقق أيضاً خلال النهار (تعتيم) يعني هذا ستائر أو وسيلة أخرى (مثل أباجورات) تقريباً تحجب الضوء عن الشقة.

المعيار	معالجة الهواء في الشقة
٥٠٠	وجود نظام تدفئة يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الشقق. يمكن للنزلاء تشغيل التدفئة أو إطفائها وتعديل درجة الحرارة.
٥٠١	نافذة أو شبكة يمكن فتحها أو نظام تهوية في جميع الشقق. في حال لم يكن بالإمكان فتح النافذة، فيجب أن يدخل الهواء النقي الشقة 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 الشقق. يمكن للنزلاء التحكم بمفردهم بالتكييف والحرارة في الشقة. ليس مقبولاً تعليق مروحة من السقف.

المعيار	السرير والأثاث في الغرفة
٦٠٠	السرير أو الأسرة متناسبة مع عدد أماكن النوم، بما في ذلك الفرشات والوسائد والشراشف والأغطية في جميع الغرف. 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 الشقق.
٦٠٢	وسائد إضافية في كل الغرف. يجب أن تكون الوسادة موجودة في الغرفة (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 الشقق.
٦٠٥	سرير طفل حسب الطلب. يجب أن يأتي سرير الطفل مع بياضات ملائمة. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
٦٠٧	مقعد بذراعين أو أريكة لكل نزيل في الشقة، ويُعتبر ذلك مكاناً للجلوس في جميع الشقق. 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 الغرفة عند وصول النزيل.
٦٠٨	طاولة وكرسي يتماشى معها (يُعتبر مقعداً واحداً) في جميع الشقق. 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 كطاولة كتابة وكرسي أو مقعد بذراعين يتماشى معها (يُعتبر أيضاً مقعداً/ مقعداً بذراعين) مع إضاءة مكتب كافية في جميع الشقق. من المهم أن يكون ارتفاع الجلوس للكراسي/ المقاعد بذراعين متناسباً مع ارتفاع طاولة الكتابة. يجب أن تكون مساحة سطح الطاولة وإضاءتها مناسبة لاستخدامها كطاولة كتابة.
٦١٠	طاولة قهوة أو ما شابهها لوضع المشروبات وما إلى ذلك عليها في المتناول من المقعد/ المقاعد ذات الذراعين في جميع الشقق. 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 الشقة، يمكن توفيرها حسب الطلب. على سبيل المثال، على شكل طاولة بعجلات. وفي هذه الحالة، يجب ذكر هذه المعلومات في دليل الشقق.
٦١٣	مرآة طويلة في جميع الغرف. المرآة الطويلة هي مرآة يمكن للنزيل الوقوف أمامها أن يرى نفسه بالكامل.

المعيار	توضيب الملابس والأمتعة في الشقة
٧٠٠	حمالة متحركة أو ثهبة للأمتعة أو ما شابهه في جميع الشقق.
	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 في جميع الشقق.
	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.
٧٠٣	أجهزة كوي على البخار حسب الطلب.
	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

المعيار	الاتصالات في الشقة
٨٠٠	هاتف بخط خارجي في جميع الشقق.
٨٠١	جهازين هاتف بخط خارجي وتعليمات استخدام مكتوبة، واحد على طاولة الكتابة والآخر بجانب السرير في جميع الشقق.
	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 الشقق.
٨٠٣	وصلة الكترونية لنقل البيانات عبر الأنترنت توفر عدة وصلات في الوقت نفسه (صوت وبيانات)، وقابسي كهرباء غير مشغولين في جميع الشقق.
٨٠٤	وصلة الكترونية لنقل البيانات عبر الأنترنت بسرعة عالية وقابسي كهرباء غير مستعملين في جميع الشقق.

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 شقة النزلاء، وليس في مكان آخر في المبنى. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
٨٠٦	كمبيوتر وشبك على الإنترنت حسب الطلب.
٨٠٧	كمبيوتر وشبك على الإنترنت في جميع الشقق.
	المعيار ٨٠٦ يتعلق بجهاز كمبيوتر (من الممكن من خلال شاشة التلفزيون) مشبوك بشكل دائم على الإنترنت، وجهاز لاستخدامه في الشقة حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
	المعيار ٨٠٧ يدل على أن هذا الكمبيوتر الجاهز للاستعمال موجود في جميع الشقق.
٨١٠	جهاز طباعة حسب الطلب.
٨١١	جهاز طباعة في جميع الشقق.

المعيار ٨١٠ يتعلق بوجود طباعة مع أوراق وحبر ووصلة شبك للكمبيوتر جاهزة للاستخدام في الشقة حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

المعيار ٨١١ يبين أن هذه الطباعة الجاهزة للاستخدام في جميع الشقق.

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

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 الشقق.
٩٠٣	راديو مع اختيار حر من المحطات في جميع الشقق.

في حال كان يتم بث المحطات الإذاعية من خلال نظام التلفزيون، فيجب ذكر ذلك في دليل الشقق. المعيار ٩٠٣ يتعلق بوجود راديو منفصل (بمفعل 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 إلغاؤها بحسب طلب النزلاء. يجب تعطيل خطة المشاهدة بالدفع والقنوات المخصصة للأفلام حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
٩٠٦	جهاز فيديو/أو DVD أو أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكم عن بعد حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

المعيار	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام
١٠٠٠	صابون (سائل أو صلب) استحمام وصابون في جميع الشقق. 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 الشقق.
١٠٠٣	أدوات تلميع أحذية حسب الطلب.
١٠٠٤	أدوات تلميع أحذية في جميع الشقق.

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

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

المعيار	المغسلة في الشقة	
١١٠١	مرآة مغسلة في جميع الشقق.	مرآة المغسلة ليست في العادة نفس مرآة الحلاقة (التي تكون أصغر عادة).
١١٠٣	إضاءة للمغسلة في جميع الشقق.	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 الشقق.	الهدف من قابس الكهرباء السماح للنزلاء بالحلاقة أو تجفيف شعرهم وبالتالي يجب أن يكون مكانه قريباً من مرآة المغسلة بحيث يراعي طول الأسلاك.

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

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

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

التسهيلات العامة في الشقق الفندقية

المعيار	الاتصالات في الشقق الفندقية
١٦٠٠	إمكانية استخدام الهاتف في الشقق 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 الشقق.
١٦٠١	إمكانية استخدام الفاكس في الشقق الفندقية حسب الطلب.
	يتيح هذا المعيار للنزلاء إرسال واستقبال الفاكسات داخل المبنى، وليس في الجوار. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
١٦٠٢	إمكانية استخدام كمبيوتر مع شبك على الإنترنت بسرعة عالية عند الطلب في الشقق الفندقية.
	يتيح هذا المعيار للنزلاء استخدام الكمبيوتر داخل المبنى، وليس في الجوار. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
المعيار	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الشقق الفندقية
١٧٠٠	يجب أن يتمكن النزلاء من الأتصال والوصول لموظفي الشقق الفندقية ٢٤ ساعة في اليوم.
	التقيّد الكامل بهذا المعيار يعني وجوب وجود موظف للشقق 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 الشقق.

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

المعياران ١٧٠١ و ١٧٠٢ يتعلقان بالمواقف في الشقق 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 الشقق الفندقية نفسه. يجب وضع لوحة أرشادية واضحة خارج الشقق الفندقية لهذا الموقف. ويُسمح كذلك بحجز منطقة في موقف عام قريب جداً من الشقق الفندقية وتخصيص مواقف فيها لنزلاء الفندق ووضع إشارات تدل على ذلك. يجب ذكر إمكانات إيقاف السيارة المذكورة في المقاييس ١٧٠١ و ١٧٠٢ و ١٧٠٣ و ٧٠٤ في دليل الشقق.

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

نقل الأمتعة يعني جلبها إلى الشقة 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 الشقق والإشارة إليها بوضوح في الاستقبال.

١٧٠٨	يصعد النزلاء درجين فقط للوصول إلى شققهم. (شاحط عدد ٢)
١٧٠٩	يصعد النزلاء درجاً واحداً فقط للوصول إلى شققهم. (شاحط عدد ١)
١٧١٠	يمكن للنزلاء الوصول إلى ٩٥٪ من شقق الشقق 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 الشقق الفندقية.
١٧١٤	منطقة مسقوفة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الشقق الفندقية.

يعني هذا المعيار إتاحة الفرصة أمام النزلاء لإيقاف سياراتهم في مكان مخصص بالقرب من مدخل الشقق 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 الشقق الفندقية. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

المعيار	السلامة والأمان في الشقق الفندقية
١٨٠٣	تقييد القدرة على دخول مناطق شقق النزلاء. الفنادق لدرجة كبيرة أماكن عامة، لكن الأفضل أن تكون مناطق شقق النزلاء مقتصرة على المقيمين في الشقق الفندقية. يمكن القيام بذلك من خلال ضبط القدرة على استخدام المساعد أو الاستفادة من الرموز الإلكترونية لمفاتيح الشقق. والأسهل من ذلك كله ولكنه فعال بالطريقة ذاتها، هي أن يقوم أحد رجال الأمن بالوقوف عن مدخل المصعد والطلب من النزلاء المقيمين في الشقق الفندقية إبراز مفاتيح شققهم.
١٨٠٥	خدمات طبيعة معتمدة جاهزة عند الطلب ٢٤ ساعة في اليوم. لا يعني هذا المعيار وجود عاملين طبيين في الشقق 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 الشقق الفندقية
١٩٠١	مرحاض عام معدّل للسماح بدخول كرسي مدولب. المرحاض منفصل على مرافق المراحيض العامة الأخرى.
المعيار	الاستقبال
٢٠٠٠	يجب أن تكون الشقق الفندقية مفتوحة أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة. يجب أن يتمكن النزلاء من دخول شققهم والمبنى ومغادرتها في أي وقت في اليوم. قد يتم تحقيق ذلك من خلال إعطاء النزلاء مفتاحاً لباب مدخل الشقق 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 الشقق الفندقية، بحيث يتمكن النزلاء من التسجيل وأخذ مفاتيح شققهم 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 الشقق الفندقية أن تكون إجراءات هذه الخدمة متوفرة وتتم بشكل فعال. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

يجب عرض هذه الخدمة على النزلاء دون طلب منهم.

٢٠٠٩ اصطحاب النزلاء إلى شققهم عند الوصول.

المعيار	مرافق أخرى في الشقق الفندقية
٢١٠٢	التدخين ممنوع في ١٠٪ من الغرف، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب.
٢١٠٤	آلة تلميع أحذية في الشقق الفندقية.
٢١٠٥	إمكانية شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الشقق الفندقية.
٢١٠٦	توفر مكان لشراء الهدايا في الشقق الفندقية.
٢٢٠٠	مكاملة يقاظ حسب الطلب.
٢٢٠١	خدمة ترتيب الغرفة في المساء (كل مساء).
٢٢٠٢	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس من الساعة ٨ صباحاً وحتى ٨ ليلاً، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.
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.

يجب ذكر هذه الخيارات في دليل الشقق أو الإشارة إليه بوضوح في الاستقبال. في حال لم يكن هناك سوى آلة تلميع أحذية في الشقق الفندقية، فيجب أن تكون في منطقة عامة متاحة بسهولة أمام جميع النزلاء في الشقق الفندقية. يجب أن يحظى النزلاء بفرصة شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الفندق. تقديم هذه الخدمة من خلال المجلات أو الصحف المجانية في بهو الشقق الفندقية لا يكفي للتأهل لتحقيق هذا المقياس. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

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

مكاملة من الاستقبال في وقت يطلبه النزول، تكون إما شخصية أو مأمومة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

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

يُسمح بالاستثناءات خلال عطل نهاية الأسبوع والعطل الوطنية الخاصة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

٢٢٠٥	خدمة تلميع الأحذية حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
٢٢٠٦	خدمة سكرتاريا حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
٢٢٠٧	خدمة مجالسة أطفال حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
٢٢٠٨	خدمات الاستعلامات (الكونسيرج) متوفرة (التنقل واستئجار السيارات والحجز لزيارة المواقع السياحية والرحلات والمسرح والمتاحف) .	يجب ذكر هذه الخدمات في دليل الشقق.
٢٢٠٩	خدمة صرّاف عملة	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
٢٢١٠	قبول على الأقل نوعين من بطاقات الائتمان.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق وفي نقاط البيع في الشقق الفندقية.

الترويج والترفيه في الشقق الفندقية

٢٦٠٠	مسبح ومرافقها وخدماتها مع خدمة وجبات خفيفة ومشروبات في الشقق الفندقية.	يجب أن يكون المسبح 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 الترويج و الترفيه في الشقق الفندقية.
٢٦٠١	ساونا للاستخدام العام في الشقق 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 الترويج و الترفيه في الشقق الفندقية.
٢٦٠٢	حمام بخار للاستخدام العام في الشقق 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 الترويج و الترفيه في الشقق الفندقية.

٢٦٠٣	جاكوزي للاستخدام العام في الفندق ومرافقه وخدماته.	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 الشقق الفندقية.
٢٦٠٤	مرافق لأخذ حمام شمس للاستخدام العام في الشقق الفندقية و مرافقه وخدماته.	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 الشقق الفندقية.
٢٦٠٥	غرفة لياقة بدنية في الشقق 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 وفرشات تمرين ومياه للشرب.
٢٦٠٧	مقهى خارجي مع منطقة جلوس مظلة كافية في الفندق.	يعني ذلك وجود فناء خارجي في الشقق الفندقية مع طاولات وكراسي، حيث يمكن للنزلاء الجلوس وطلب المشروبات.
٢٦١٣	إمكانية استئجار أدوات ترفيه في الشقق الفندقية.	من الممكن أن تشمل أدوات الترفيه على دراجات هوائية وقوارب، إلخ. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

المؤتمرات والحفلات في الشقق الفندقية

٢٧٠٠	قاعة/قاعات مؤتمرات مصممة ومؤثثة للاجتماعات في الشقق الفندقية.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق والإشارة إليها في الاستقبال.
٢٧٠١	مرافق حفلات في الشقق الفندقية.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق والإشارة إليها في الاستقبال.
٢٧٠٢	خدمات متخصصة لقاءات المؤتمرات ومرافق الحفلات.	المساعدة الخبيرة متوفرة في الشقق 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 العاميين في الشقق الفندقية	المعيار
توفر مدخل خاص للعاملين في الشقق الفندقية	٤٠٠٠
توفر مرافق صحية و منطقة لتغير الملابس و شاورات للعاملين في الشقق 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 (غرف الشقق الفندقية)، و٢٩٠٠ - ٢٩٠٥ (مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة شقق النزلاء)، و٣٠٠٧ - ٣٠٠٧ (المطاعم والحانات)، و٣١٠٠ - ٣١٠٦ (المناطق العامة)، و٣٢٠٠ (الخارج). يجب أن تكون جميع العناصر مرضية، وإن لم تكن كذلك، فعلى الشقق الفندقية تحسينها خلال ثلاثة أشهر. وإن لم يتمّ المفتشون تحديد بوضوح ما إن كان العنصر مرضياً أم لا، يتم الإشارة إليه بأنه «بند يجب تحسينه»، وسيُتوجب أن يكون مرضياً قبل التفتيش القادم على حد أقصى. وإن بقي العنصر «بنداً 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 ٣٣٠٩ - ٣٣٠٩ (شقق الشقق الفندقية)، و٣٤٠٥ - ٣٤٠٥ (مرافق الحمامات العامة والخاصة في منطقة شقق النزلاء)، و٣٥٠٧ - ٣٥٠٧ (المطاعم والحانات)، و٣٦٠٠ - ٣٦٠٦ (المناطق العامة)، و٣٧٠٢ - ٣٧٠٢ (الخارج). يجب أن تكون جميع العناصر مرضية، وإن لم تكن كذلك، فعلى الشقق الفندقية تحسينها خلال ثلاثة أشهر. وإن لم يتمّ المفتشون تحديد بوضوح ما إن كان العنصر مرضياً أم لا، يتم الإشارة إليه بأنه «بند يجب تحسينه»، وسيُتوجب أن يكون مرضياً قبل التفتيش القادم على حد أقصى. وإن بقي العنصر «بنداً يجب تحسينه» في التفتيش التالي، فإنه يُعتبر حينها ناقصاً.

مستوى الخدمات

٦٠٠٠ استقبال النزلاء يتم بشكل مضياف

٦٠٠١ النزيل هو المحور الرئيسي في عمل الشقق الفندقية.

الضيافة والخدمة من أهم السمات الرئيسية والمميزة لأي شقق 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 الشقق 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 المتدني من الضيافة والخدمة في الشقق الفندقية. في حالات كهذه، يتم الاجتماع مع إدارة الشقق 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.
٦١٠٢	يتم إطلاع النزلاء حسب الطلب على مقاييس التصنيف التي تم منح الشقق الفندقية نجومه وفقاً لها.
٦١٠٣	استبيانات للنزلاء من الشقق الفندقية في جميع الشقق.

من أجل حماية مصلحة النزلاء لحد معين، يجب منحهم فرصة التعبير عن عدم رضاهم عن الشقق 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 الشقق 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.

يجب ذكر هذه المعلومات في دليل الشقق.

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

الدرجة والصورة العامة

يحدّد التصميم الداخلي للشقق 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 المحبذ أن يتوافق مستوى التصنيف في الشقق 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.

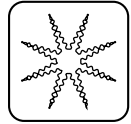
تفتيش الجودة والخدمة

نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لشقق الفندقية ٤ نجوم. ٦٥٠٠

نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لشقق الفندقية ٥ نجوم. ٦٥٠١

كما هو حالها في جميع العالم، فإن عمليات التفتيش على الفنادق تقدّم صورة عن يوم واحد من السنة. كما أنه يتم الحكم على الشقق الفندقية بحسب ما يقدمه وليس كيفية التقديم. فالوقت المتاح للتفتيش قصير جداً، والطريقة الوحيدة للتوصل إلى حكم راسخ حول خدمات الشقق الفندقية، هي بتجربتها. ولأن ذلك جزء محوري في عمل الفنادق، فيجب أن تكون نتائج التدقيقات الإضافية للخدمة مرضية ليتأهل الشقق الفندقية لفئة 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



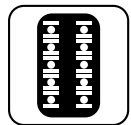
وجود مجفف شعر في كل الغرف
Hairdryer in all rooms



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 التجميل
Porterage service



وجود مشرب
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



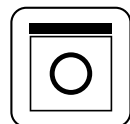
غرف ممنوع فيها التدخين
No smoking rooms



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



