



وزارة السياحة والآثار



دليل أسس ومعايير تصنيف الفنادق

(فنادق – فنادق بوتيك – فنادق ومنتجعات)

المحتويات:

المقدمة	٢
فئات المنشآت الفندقية	٣
تصنيف المنشآت الفندقية	٣
من يقوم بتقديم طلب التصنيف	٥
متى يتم تقديم طلب التصنيف	٥
إجراءات طلب موافقة مبدئية على إقامة منشأة فندقية	٦
إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة الفندقية لأول مرة	٨
إجراءات تجديد ترخيص وتصنيف المنشأة الفندقية	٩
إجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية	٩
إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية	١٠
مميزات وأسس التصنيف	١١
الفنادق	١٣
المقاييس الأساسية والاختيارية	١٣
عدد النقاط	١٤
توافق المقاييس	١٤
كيفية استخدام دليل ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية	١٥
فهرس معايير تصنيف الفنادق	١٦
معايير تصنيف الفنادق	١٧
غرفة الفندق	١٧
مرافق صحية عامة في الفندق	٢٣
المرافق والخدمات العامة في الشقة	٢٤
الطعام والشراب في الفندق	٢٨
الترويج والترفيه في الفندق	٣٠
المؤتمرات والحفلات	٣٠
المناطق الخلفية	٣١
النظافة	٣٢
الصيانة	٣٣
مستوى الخدمات	٣٥
رضا النزلاء	٣٥
الدرجة والصورة العامة	٣٦
الشهادات	٣٨
وضوح مستوى التصنيف	٣٨
تفتيش الجودة والخدمة	٣٩
معايير تصنيف فنادق البوتيك	٤٠
معايير تصنيف فنادق المنتجعات	٤١
شرح المعايير	٤٢
رموز مرافق وخدمات المنشأة الفندقية	٦٠
شهادة مفتشي المنشأة الفندقية	٦١
لوحة درجة تصنيف الفنادق	٦٢

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.



فئات المنشآت الفندقية

- الفنادق ■
- فنادق/البوتيك ■
- فنادق/منتجعات ■

تصنيف المنشآت الفندقية

درجات التصنيف						
★★★★★ ديلوكس	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	المنشآت الفندقية
✓	✓	✓	✓	✓	✓	الفنادق
✓	✓	✓	✓	x	x	فنادق / البوتيك
✓	✓	✓	✓	✓	✓	فنادق / المنتجعات



من يقوم بتقديم طلب التصنيف:

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

إجراءات طلب موافقة مبدئية على إقامة منشأة فندقية

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

الخطوة الأولى

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

الخطوة الثانية

عرض الطلب على المديرية المختصة لغايات الحصول على الموافقة المبدئية

الخطوة الثالثة

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

الخطوة الرابعة

إبلاغ أصحاب المنشأة الفندقية بالموافقة المبدئية المشروطة الممنوحة لهم .

الخطوة الخامسة

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

الخطوة السادسة

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

الخطوة السابعة

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

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

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

تقديم الطلب موافقة مبدئية
للمديرية المختصة لدى وزارة السياحة والآثار

المرفقات
المطلوبة

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

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

بعد الانتهاء من اقامة المشروع

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

المرفقات
المطلوبة

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

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

صدور موافقة لمزاولة المهنة لمدة أقصاها ٦ أشهر

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

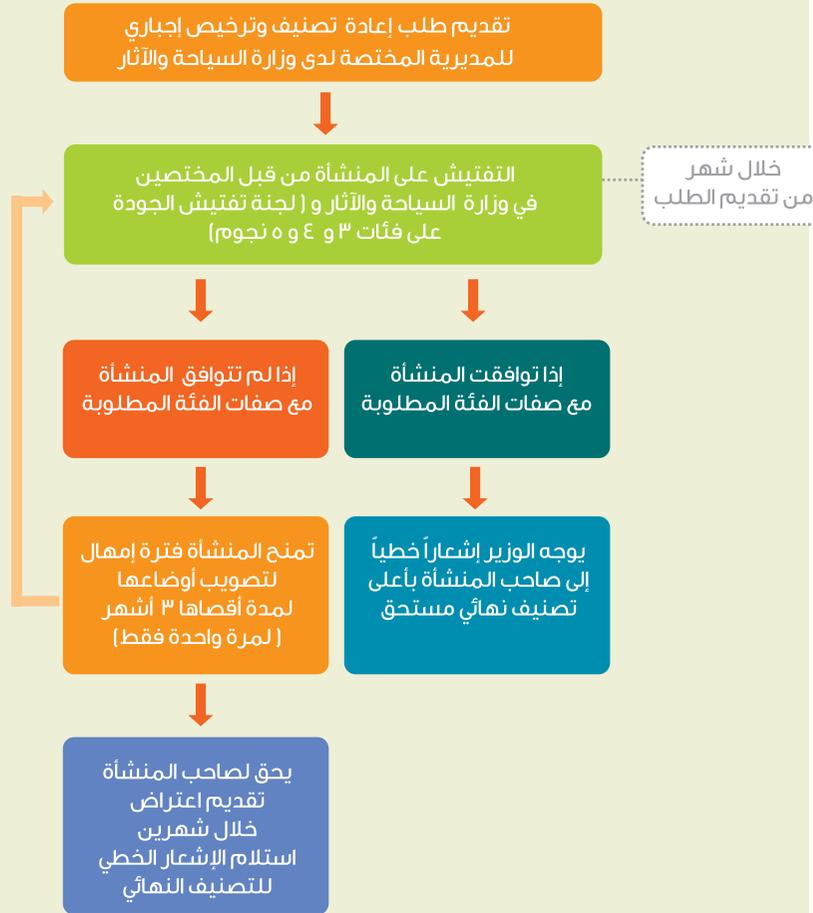
- تقوم لجنة التصنيف بدراسة وتدقيق نموذج التقييم الذاتي وزيارة المشروع للتأكد من التقييم الوارد فيه ، وفي حال تبين عدم تطابقه للمواصفات المعمول بها يمنح اصحابه فترة أقصاها ثلاثة شهور لتصويب الاوضاع، اما اذا توافق المشروع مع الأسس والمعايير المعمول بها يمنح مستوى التصنيف النهائية وذلك بعد احضار الموافقات المذكورة ادناه :
- شهادة انتساب واشتراك في جمعية الفنادق الأردنية .
 - الانتساب والاشترك في هيئة تنشيط السياحة للمنشآت الفندقية من مستوى الثلاث نجوم فما فوق وما يعادلها من أجنحة وشقق فندقية.
 - تعبئة النموذج الإحصائي الموجود لدى هذه الوزارة وتسليمه إلى مديرية الإحصاء والمعلومات .
 - توفير الأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر البشرية اللازمة لإدارتها للفنادق من مستوى الثلاث نجوم فما فوق.
 - إحضار بوليصة تامين المسؤولية المدنية لرواد المنشأة الفندقية.
 - دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقا لمستوى التصنيف

الخطوة الثالثة

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

كما هو مبين في الشكل رقم (٢).

الشكل رقم (٣) - إجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية



إجراءات تجديد ترخيص وتصنيف المنشأة الفندقية

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

إجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية

الخطوة الأولى

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

الخطوة الثانية

تقوم لجنة التصنيف بدراسة وتدقيق نموذج التقييم الذاتي وزيارة المشروع للتأكد من التقييم الوارد فيه ، وفي حال تبين عدم تطابقه للمواصفات المعمول بها يمنح اصحابه فترة مدتها ثلاثة شهور لتصويب 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 تشييط السياحة للمنشآت 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 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 ملزماً لجميع الاطراف المعنية.

كما هو مبين في الشكل رقم (٣).

الشكل رقم (٤) - إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية



إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية

الخطوة الأولى

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

الخطوة الثانية

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

الخطوة الثالثة

صورة عن اشتراك في جمعية الفنادق الأردنية .

الخطوة الرابعة

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

الخطوة الخامسة

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

الخطوة السادسة

دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقا لمستوى التصنيف

كما هو مبين في الشكل رقم (٤) .

ولمعرفة المزيد من التفاصيل، بالإمكان زيارة الموقع الإلكتروني: www.tourism.jo

مميزات وأسس التصنيف

التقييم الذاتي

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

التصنيف المؤقت

يبقى التصنيف المؤقت الممنوح للمنشأة الفندقية صالحاً لستة أشهر من تاريخ الحصول على موافقة مزاولة 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

إن توجّب توفير المعلومات أيضاً في الاستقبال أو خارج الفندق أو في الغرف، فسيتم تحديد ذلك في وصف المقياس ذو العلاقة. وسيُعتبر 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، يتطلّب المقياس ٦٠٠ توفير وسائل للأسرة، وقد دلّت الممارسات اليومية على ضرورة ذكر أن الوسائد الجانبية لا تُعتبر وسائل لأنها غير مناسبة للنوم عليها، لكنها كثيراً ما تقدّم 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.

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 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 بتوفرها.

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

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

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

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

التفتيش على الجودة والخدمات (Mystery Shopper)

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

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

توافق المقاييس

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

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

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

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

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

عدد النقاط

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

الأعداد لفئات التصنيف المختلفة هي كما يلي:

المقاييس الاختيارية	المقاييس الأساسية	المستوى
العدد الأدنى المطلوب	(٠)	
لا يوجد	١٣٤	النجمة ١
٥٠	١٤٧	نجمتان ٢
٦٠	١٦١	٣ نجوم
٧٥	١٨٣	٤ نجوم
٥٥	٢٠٠	٥ نجوم
٧٥	٢٠٠	٥ نجوم (ديلووس)

كيفية استخدام دليل أسس ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية

الفئة

متطلب أساسي

لكل معيار رقم خاص به

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٠٠	لكل غرفة مدخلها الخاص.	•	•	•	•	•	•
١٠١	وجود لوحة إرشادية واضحة خارج جميع الغرف، تحمل رقم أو اسم أو حرف، إلخ لتدل على الغرفة.	•	•	•	•	•	•
١٠٢	إمكانية إقفال باب الغرفة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١٠٣	عين سحرية في باب الغرفة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١٠٤	تجهيزات إقفال إضافية لباب الغرفة في جميع الغرف	•	•	•	•	•	•
١٠٥	نظام إقفال إلكتروني لباب الغرفة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	٢
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	•	•	•	•	•	•
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.	•	•	•	•	•	•
١١١	وجود وسيلة لمنع الضجيج والصوت من الدخول للغرفة	•	•	•	•	•	٣

متطلب اختياري وعدد النقاط المكتسبة، في هذا المثال نقطتين

فهرس معايير تصنيف الفنادق

المعيار	معايير تصنيف الفنادق	المعيار	معايير تصنيف الفنادق	المعيار	معايير تصنيف الفنادق
٥٩.٢ - ٥٩.٠	مستوى الخدمات	٢٣.٠ - ٢٣.٠٠	الطعام والشراب في الفندق	١٢١٦ - ١٠٠	غرفة الفندق
٦٠.٣ - ٦٠.٠	رضا النزلاء	٢٣.٠٣ - ٢٣.٠٠	توفير الإفطار	١١١ - ١٠٠	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة
٦٥.٧ - ٦١.٠	الدرجة والصورة العامة	٢٤.٠٥ - ٢٤.٠٠	توفر المشروبات	٢٠٤ - ٢٠٠	الإضاءة والكهرباء في الغرفة
٦٦.١ - ٦٦.٠	الشهادات	٢٥.٠٩ - ٢٥.٠٠	توفر الطعام	٣٠٤ - ٣٠٠	أبعاد الغرفة
٦٧.١ - ٦٧.٠	وضوح مستوى التصنيف	٢٦.٠٣ - ٢٦.٠٠	الترويج والترفيه في الفندق	٤٠٢ - ٤٠٠	ضوء النهار في الغرفة
٦٨.١ - ٦٨.٠	تفتيش الجودة والخدمة	٢٦.١٣ - ٢٦.٠٠	المؤتمرات والحفلات في الفندق	٥٠٢ - ٥٠٠	إضافة معالجة الهواء في الغرفة
		٢٧.٠٢ - ٢٧.٠٠	المناطق الخلفية	٦١٤ - ٦٠٠	السريير والأثاث في الغرفة
		٢٨.٠٠ - ٢٨.٠٠	المطبخ	٧٠٤ - ٧٠٠	توضيب الملابس والأمتعة في الغرفة
		٢٨.٠٠	منطقة جمع النفايات	٨١١ - ٨٠٠	الاتصالات في الغرفة
		٢٩.٠٠	منطقة تحميل و تنزيل البضائع	٩٠٨ - ٩٠٠	التجهيزات السمعية والمرئية في الغرفة
		٣٠.٠٠	منطقة العاميين في الفندق	٩٠٨ - ٩٠٠	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام
		٤٠.٠١ - ٤٠.٠٠		١٠٠٩ - ١٠٠٠	المغسلة في الحمام
		٥٣.٠٧ - ٥٣.٠٠	النظافة	١١٠٩ - ١١٠٠	مرافق الحمام في الغرفة
		٥٣.٠٧ - ٥٣.٠٠	غرف الفندق	١٢١٦ - ١٢٠٠	
		٥١.٠٥ - ٥١.٠٠	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	١٤.٠٥ - ١٣.٠٠	مرافق صحية عامة في الفندق
		٥٢.٠٧ - ٥٢.٠٠	المطاعم والحانات	١٣٠٣ - ١٣٠٠	المرحاض العام
		٥٣.٠٦ - ٥٣.٠٠	المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد .. إلخ)	١٤٠٥ - ١٤٠٠	مرافق الحمامات العامة
		٥٣.٠٧	الخارج		
		٥٤.٠٢ - ٥٤.٠٠	الصيانة	٢٢٢٠ - ١٥.٠٠	المرافق والخدمات العامة في الفندق
		٥٤.٠٩ - ٥٤.٠٠	غرف الفندق	١٥٠٢ - ١٥٠٠	معالجة الهواء في الفندق
		٥٥.٠٥ - ٥٥.٠٠	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	١٦٠٢ - ١٦٠٠	الاتصالات في الفندق
		٥٦.٠٧ - ٥٦.٠٠	المطاعم والحانات	١٧١٥ - ١٧٠٠	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الفندق
		٥٧.٠٦ - ٥٧.٠٠	المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد .. إلخ)	١٨٠٨ - ١٨٠٠	السلامة والأمان في الفندق
		٥٨.٠٢ - ٥٨.٠٠	الخارج	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 الفنادق

غرفة الفندق

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٠٠	لكل غرفة مدخلها الخاص.	•	•	•	•	•	•
١٠١	وجود لوحة أرشادية واضحة خارج جميع الغرف، تحمل رقم أو اسم أو حرف، إلخ لتدل على الغرفة.	•	•	•	•	•	•
١٠٢	إمكانية إقفال باب الغرفة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١٠٣	عين سحرية في باب الغرفة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١٠٤	تجهيزات إقفال إضافية لباب الغرفة في جميع الغرف	•	•	•	•	•	•
١٠٥	نظام إقفال إلكتروني لباب الغرفة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	٢
١٠٦	وجود وسيلة لحجب الرؤية من خارج الغرفة (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١٠٧	خزنة للنزلاء في الغرفة أو قاعة للنزلاء في مكان ما في الفندق	•	•	•	•	•	•
١٠٨	خزنة للنزلاء في جميع الغرف	•	•	•	•	•	•

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

١٠٩	إشارة الرجاء عدم الإزعاج في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارئ في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١١	وجود وسيلة لمنع الضجيج و الصوت من الدخول للغرفة	•	•	•	•	•	٣

المعيار	الإضاءة والكهرباء في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٢٠٠	إضاءة عامة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٢٠١	مفتاح كهرباء للإضاءة عند المدخل في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٢٠٢	إضاءة مناسبة للقراءة في السرير يمكن التحكم فيها من السرير في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٢٠٣	قابس كهرباء غير مشغول بجانب السرير ويسهل الوصول إليه في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	١
٢٠٤	مفتاح كهرباء بجانب السرير للتحكم بالإضاءة العامة من السرير في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	٣

المعيار	أبعاد الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٣٠٠	الغرفة المفردة لا يقل عن ١٠ m ² (ينطبق على ١٠٠٪ من جميع الغرف، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).	•	•				
٣٠١	الغرفة المزدوجة ١٧ m ² (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الغرف، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).		٥	•			
٣٠٢	الغرفة المزدوجة ٢٢ m ² (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الغرف، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).		٥	٥	•		
٣٠٣	الغرفة المزدوجة ٢٦ m ² (ينطبق على ٩٠٪ من جميع الغرف، بما فيها الحمام ومنطقة مدخل التواليت).		٥	٥	٥	•	•

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

٣٠٤	شرفة خاصة يمكن وصولها من الغرفة في ٢٥٪ من الغرف.		٢	٢	٢	٢	٢
-----	--	--	---	---	---	---	---

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

المعيار	إضافة معالجة الهواء في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٥٠٠	وجود نظام تدفئة يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٥٠١	نافذة أو شبكة يمكن فتحها أو نظام تهوية في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٥٠٢	نظام تكييف هواء يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•

المعيار	السرير والأثاث في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٦٠٠	السرير أو الأسرة متناسبة مع عدد أماكن النوم، بما في ذلك الفرشات والوسائد والشراشف والأغطية في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٦٠١	توفير بطانية (أو لحاف) ووسادة إضافيتين حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
٦٠٢	وسائد إضافية في كل الغرف.	•	٢	٢	•	•	•
٦٠٣	تغيير بياضات السرير والمناشف يوماً بعد يوم على الأقل أو يومياً حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
٦٠٤	أسرة طولها على الأقل متران وعرضها على الأقل ٩٠سم في جميع الغرف.	•	•	٣	٣	•	•
٦٠٥	سرير طفل حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
٦٠٦	مقعد واحد لكل نزيل في جميع الغرف. وفي حال استخدام الغرفة لثلاثة نزل أو أكثر، فإن وجود مقعدين كافٍ.	•	•	•	•	•	•
٦٠٧	مقعد بذراعين أو أريكة لكل نزيل في الغرفة، ويُعتبر ذلك مكاناً للجلوس في جميع الغرف.	•	•	٢	•	•	•
٦٠٨	طاولة وكرسي يتماشى معها (يُعتبر مقعداً واحداً) في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٦٠٩	طاولة يمكن أيضاً استخدامها طاولة كتابة وكرسي أو مقعد بذراعين يتماشى معها (يُعتبر أيضاً مقعداً/ مقعداً بذراعين) مع إضاءة مكتب كافية في جميع الغرف.	•	•	•	٢	•	•
٦١٠	طاولة قهوة أو ما شابهها لوضع المشروبات وما إلى ذلك عليها في المتناول من المقعد/ المقاعد ذات الذراعين في جميع الغرف.	•	•	•	٢	•	•
٦١١	إمكانية أن يجلس الأشخاص في مواجهة بعضهم البعض و/أو تناول وجبة في حال وجود شخصين.	•	•	•	١	•	•
٦١٢	سلة مهملات في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٦١٣	مرآة طويلة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٦١٤	ثلاجة (ثلاجة صغيرة) فارغة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•

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

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

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

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

٨٠٥	فاكس حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
٨٠٦	كمبيوتر وشبكة على الأنترنت حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
٨٠٧	كمبيوتر وشبكة على الأنترنت في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•

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

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

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

المعيار	التجهيزات السمعية والمرئية في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٩٠٠	تلفزيون ملون وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون في ٥٠٪ من الغرف.	•	•	•	•	•	
٩٠١	تلفزيون ملون بشاشة ٢٠ إنش على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٩٠٢	محطات إذاعية في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٩٠٣	راديو مع اختيار حر من المحطات في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•

إذا تحقق المقياس 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.	•	•	•	•	•	•
٩٠٥	سماعة إضافية للراديو و/أو التلفزيون في مرافق الحمام الخاص في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
٩٠٦	جهاز DVD وأجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكم عن بعد حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
٩٠٧	أفلام وموسيقى عند الطلب في جميع الغرف، مع توفر مجموعة متنوعة منها في الاستقبال.	•	•	•	•	•	•
٩٠٨	جهاز DVD أو أجهزة عرض مشابهة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•

المعيار	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٠٠٠	صابون (سائل أو صلب) استحمام وشامبو في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١٠٠١	مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية (معجون أسنان وأدوات حلاقة وما إلى ذلك) حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
١٠٠٢	مجموعة واسعة من منتجات العناية الشخصية في جميع الغرف (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.

١٠٠٣	أدوات تلميع أحذية حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
١٠٠٤	أدوات تلميع أحذية في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•

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

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

المعيار	المغسلة في الحمام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١١٠٠	مغسلة بمياه جارية باردة وساخنة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠١	مرآة مغسلة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠٢	إمكانية استيعاب أغراض الحمام أو حقيبة زينة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠٣	إضاءة للمغسلة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠٤	قابس كهرباء (للحلاقة) بجانب مرآة المغسلة في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠٥	بشكير ومنشفة حمام لكل شخص في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠٦	بشكيران ومنشفتا حمام لكل شخص في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠٧	بشكير (للووجه) لكل نزيل مقيم في الغرفة.	•	•	•	•	•	•
١١٠٨	كوب أو كأس لكل شخص في جميع الغرف.	•	•	•	•	•	•
١١٠٩	مغسلة بحوضين في جميع الغرف المزدوجة والأجنحة.	•	•	•	•	•	•

المعيار	مرافق الحمام في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٢٠٠	٥٠٪ من الغرف فيها مرافق حمام خاصة ومرحاض مرفق بغرفة النوم (مرافق الحمام منطقة مستقلة لها باب وفيها حوض استحمام مع دوش أو دوش بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت وتهوية وإضاءة).		•				
١٢٠١	جميع الغرف فيها مرافق حمام خاصة ومرحاض مرفق بغرفة النوم (مرافق الحمام منطقة مستقلة لها باب وفيها حوض استحمام مع دوش أو دوش بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت وتهوية وإضاءة).		٥	•	•	•	•
١٢٠٢	دعّاسة أرضية لتنشيف الأقدام في جميع مرافق الحمام في جميع الغرف.		١	١	١	•	•
١٢٠٣	أرضية ضد الانزلاق ومقابض يد لدخول حوض الاستحمام والخروج منه في جميع الغرف التي تحتوي على حوض استحمام خاص.	•	•	•	•	•	•
١٢٠٤	مجفف شعر حسب الطلب.		١	•			
١٢٠٥	مجفف شعر في جميع الغرف.		٢	٢	•	•	•

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

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

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

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

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

١٢١٥	التواليات منفصل عن مرافق الحمام في ٥٠٪ من الغرف.		٢	٢	٢	٢	٢
١٢١٦	التواليات منفصل عن مرافق الحمام في جميع الغرف.		٣	٣	٣	٣	٣

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

مرافق صحية عامة في الفندق

المعيار	المرحاض العام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٣٠٠	على الأقل مرحاض واحد لكل ١٠ غرف (أو جزء منها) عندما لا يكون في الغرف مرحاض خاص بها في منطقة غرف النزلاء في الفندق في كل طابق أو في طابق أعلى أو أدنى. يحتوي هذا المرحاض على خفاف لتعليق الملابس ومياه جارية دائمة وتهوية وإضاءة ومفصول بشكل واضح عن مرافق الحمامات العامة.	•	•				
١٣٠١	سلة مهملات بغطاء.	•	•				
١٣٠٢	مغسلة وصابون ووسيلة لتجفيف اليدين.	•	•				

المعيار	مرافق الحمامات العامة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٤٠٠	على الأقل حمام واحد عام لكل ١٠ غرف (أو جزء منها) عندما لا يكون في الغرف مرافق حمام خاص في منطقة غرف النزلاء في الفندق. يحتوي هذا الحمام على مياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت ومكان للجلوس وتهوية وإضاءة ومفصول بشكل واضح عن المراحيض العامة.	•	•				
١٤٠١	مقبض لليد للدخول إلى حوض الاستحمام والخروج منه في مرافق الحمامات العامة إن كان فيها حوض استحمام.	•	•				
١٤٠٢	توفير وسائل لوضع الصابون والعلب عليها يمكن وصولها من حوض الاستحمام.	•	•				
١٤٠٣	وسيلة لتعليق الملابس بعيداً عن الماء.	•	•				
١٤٠٤	حِمالَة مناشف.	•	•				
١٤٠٥	مرآة.	•	•				

المرافق والخدمات العامة في الفندق

المعيار	معالجة الهواء في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٥٠٠	تهوية تُدخل هواءً نظياً كافياً في جميع المناطق العامة.	•					
١٥٠١	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نظياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في جميع المناطق العامة.		٢	•	•		
١٥٠٢	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نظياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في المبنى بأكمله.		٤	٤	٤	•	•

إذا تحققت المعيار ١٥٠١ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المعيار ١٥٠٢ .

المعيار	الاتصالات في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٦٠٠	إمكانية استخدام الهاتف في الفندق حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
١٦٠١	إمكانية استخدام الفاكس في الفندق حسب الطلب.	•	•	•	•	•	•
١٦٠٢	إمكانية استخدام كمبيوتر مع شبك على الإنترنت بسرعة عالية عند الطلب في الفندق.		٢	•	•	•	•

المعيار	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
1700	يجب أن يتمكن النزلاء من الاتصال و الوصول لموظفي الفندق ٢٤ ساعة في اليوم.	•	•	•	•	•	•
1701	مواقف خاصة في الفندق.		٢	٢	٢	٢	٢
1702	مواقف خاصة في الفندق تكفي لـ ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الغرف.		٤	٤	٤	٤	٤
1703	مواقف سيارات داخلية خاصة في الفندق.		٣	٣	٣	٣	٣
1704	مواقف داخلية خاصة في الفندق تكفي لـ ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الغرف.		٥	٥	٥	٥	٥
لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلا مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس 1701 أو 1702 أو 1703 أو 1704.							
1705	خدمة دائمة لإيقاف السيارات.		٢	٢	٢	٢	•
1706	نقل الأمتعة حسب الطلب.		١	•	•	•	•
1707	يتم عرض خدمة نقل الأمتعة.		٢	٢	٢	٢	•
إذا تحققت المقاييس 1707 ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقاييس 1706.							
1708	يصعد النزلاء درجتين فقط للوصول إلى غرفهم. (شاحط عدد ٢)		٢	•	•	•	•
1709	يصعد النزلاء درجاً واحداً فقط للوصول إلى غرفهم. (شاحط عدد ١)		٣	•	•	•	•
1710	يمكن للنزلاء الوصول إلى ٩٥٪ من غرف الفندق دون الحاجة لاستخدام الدرج.		٤	٤	٤	٤	•
لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلا مرة واحدة عندما تتحقق المقاييس 1708 و/أو 1709 و/أو 1710.							
1711	مصعد/مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد/مصاعد النزلاء إذا زاد الفندق عن ٣ طوابق.		٣	٣	٣	٣	•
1712	مصعد/مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد/مصاعد النزلاء.		٢	•	•	•	•
1713	منطقة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الفندق.		٢	•	•	•	•
1714	منطقة مسقوفة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الفندق.		٣	•	•	•	•
إذا تحققت المقاييس 1714 ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقاييس 1713.							
1715	خدمات نقل خاص حسب الطلب أو من خلال برنامج.		٢	٢	٢	٢	•
المعيار	السلامة والأمان في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
1800	موافقة المديرية العامة للدفاع المدني بما يثبت توفير أنظمة السلامة العامة والحماية الذاتية.	•	•	•	•	•	•
1801	وجود ماكينة XRay لفحص الأمتعة.		•	•	•	•	•
1802	وجود ماكينة XRay لفحص الأشخاص.		•	•	•	•	•
1803	نظام الدائرة التلفزيونية المغلقة ٢٤ ساعة في اليوم.		٣	٣	٣	٣	•
1804	تقييد القدرة على دخول مناطق غرف النزلاء.		٢	٢	٢	٢	•
1805	رجل أمن مناوب ٢٤ ساعة في اليوم. (تغطية أمنية على مدار ٢٤ ساعة).		٢	٢	٢	٢	•
1806	خدمات طبية معتمدة جاهزة عند الطلب ٢٤ ساعة في اليوم.		١	١	١	١	•
1807	جهاز صدمات كهربائية للقلب ووجود عاملين مرخصين ومدربين لاستخدامه ٢٤ ساعة في اليوم.		١	١	١	١	١
1808	مسؤول إسعاف أولي موجود ٢٤ ساعة في اليوم بالتناوب		٢	٢	٢	٢	•

المعيار	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
١٩٠٠	مدخل الفندق وجميع المناطق العامة مهيأة لمستخدمي الكراسي المدولبة.		١	١	١	١	•
١٩٠١	مرحاض عام معد لمستخدمي الكرسي المدولب.		١	١	١	١	•
١٩٠٢	غرفة معدة لمستخدمي الكرسي المدولب.		١	١	١	١	•

المعيار	الاستقبال	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٢٠٠٠	يجب أن يكون الفندق مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة.	•	•	•	•	•	•
٢٠٠١	موظفو الاستقبال يتحدثون العربية والإنجليزية على الأقل.	•	•	•	•	•	•
٢٠٠٢	توفير مستوى كافٍ من الخصوصية عند تسجيل النزلاء وصولهم ومغادرتهم.		•				
٢٠٠٣	مكتب استقبال منفصل.		٢	•	•	•	•
٢٠٠٤	خدمة استقبال مؤكدة من خلال الوجود الفعلي لأحد موظفي الاستقبال من الساعة السابعة صباحاً وحتى ١١ ليلاً، والوجود الفعلي لأحد العاملين في الفندق أو في محيطه (يكون حاضراً في الفندق 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 الفندق).	•					
٢٠٠٥	موظفو استقبال وحمالون موجودون ٢٤ ساعة في اليوم.		•	•	•	•	•
٢٠٠٦	توصيل الرسائل والأغراض بشكل ملائم للنزلاء.	•	•	•	•	•	•
٢٠٠٧	أماكن جلوس في منطقة الاستقبال.	•	•	•	•	•	•
٢٠٠٨	إمكانية حجز غرف الفندق على الإنترنت، بما في ذلك تأكيد الحجز.		١	١	١	١	١
٢٠٠٩	اصطحاب النزلاء إلى غرفهم عند الوصول.		١	١	١	١	١

المعيار	مرافق أخرى في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٢١٠٠	جناحان على الأقل. والجناح غرفة (بما فيها مرافق حمام خاصة ومدخل) تصميمها مريح وواسع للغاية. الحد الأدنى لمساحتها ٥٠م ^٢ .		٣	٢	٣	•	•
٢١٠١	٥% على الأقل من الغرف مصممة ومؤثثة لاستخدامها كغرف متصلة بباب داخلي.		•	•	•	•	•
٢١٠٢	التدخين ممنوع في ١٠% من الغرف، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب.		١	•	•	•	•
٢١٠٣	غرفة أمتعة في الفندق (مقفلة ومراقبة).		١	١	•	•	•
٢١٠٤	آلة تلميع أحذية في الفندق.		١	١	١	١	١
٢١٠٥	إمكانية شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الفندق.		١	١	•	•	•
٢١٠٦	توفر مكان لشراء الهدايا في الفندق.		١	١	١	١	١
٢١٠٧	صالون شعر في الفندق.		١	١	١	١	١

المعيار	خدمات أخرى يقدمها الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٢٢٠٠	مكاملة إيقاظ حسب الطلب.		١	•	•	•	•
٢٢٠١	خدمة ترتيب الغرفة في المساء (كل مساء).		٤	٤	٤	•	•
٢٢٠٢	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس من الساعة ٨ صباحاً وحتى ٨ ليلاً، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.		٢	٢	٢	•	•
٢٢٠٣	خدمة التنظيف الجاف وكوي الملابس ٢٤ ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين.		٣	٣	٣	•	•

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

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	١	١
٢٢٠٦	خدمة سكرتاريا حسب الطلب.		١	١	١	•	•
٢٢٠٧	خدمة مجالسة أطفال حسب الطلب.		١	١	١	١	١
٢٢٠٨	خدمات الاستعلامات (الكونسيرج) متوفرة (التنقل واستئجار السيارات والحجز لزيارة المواقع السياحية والرحلات والمسرح والمتاحف).		٢	٢	٢	٢	٢
٢٢٠٩	خدمة صراف عملة		١	١	•	•	•
٢٢١٠	قبول على الأقل نوعين من بطاقات الائتمان.		١	١	•	•	•

الطعام والشراب في الفندق

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

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

المعيار	توفر المشروبات	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٢٤٠٠	المشروبات متوفرة في الفندق.	•	•				
٢٤٠١	ثلاجة صغيرة مملّنة في جميع الغرف أو خدمة غرف لطلب المشروبات من الساعة ٧ صباحاً وحتى ١١ ليلاً.		٢	•			
٢٤٠٢	ثلاجة صغيرة مملّنة في جميع الغرف أو خدمة غرف لطلب المشروبات ٢٤ ساعة في اليوم.		٤	٤	•	•	

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

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

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

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

المعيار	توفر الطعام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٢٥٠٠	عندما يكون الفندق مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء في الفندق خلال ٣ ساعات على الأقل.		١				
٢٥٠١	عندما يكون الفندق مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام العشاء في الفندق خلال ٤ ساعات على الأقل.		٢				
٢٥٠٢	عندما يكون الفندق مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في مطعم في الفندق.		٣	•	•		
٢٥٠٣	عندما يكون الفندق مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في عدة مطاعم في الفندق.		٤	•	•	•	

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

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

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

الترويج والترفيه في الفندق

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

المؤتمرات والحفلات في الفندق

★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★		
ديلوكس							
٣	٣	٣	٣	٣		قاعة/قاعات مؤتمرات مصممة ومؤثثة للاجتماعات في الفندق.	٢٧٠٠
٣	٣	٣	٣	٣		مرافق حفلات في الفندق.	٢٧٠١
٢	٢	٢	٢	٢		خدمات متخصصة لقاعات المؤتمرات ومرافق الحفلات.	٢٧٠٢

المناطق الخلفية

المعيار	المطبخ	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلووكس
٢٨٠٠	وجود منطقة لتحضير الطعام	●	●	●	●	●	●
المعيار	منطقة جمع النفايات	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلووكس
٢٩٠٠	توفر منطقة مخصصة للتخلص السليم من النفايات	●	●	●	●	●	●
المعيار	منطقة تحميل و تنزيل البضائع	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلووكس
٣٠٠٠	توفر منطقة مخصصة لتحميل و تنزيل البضائع	●	●	●	●	●	●
المعيار	منطقة العاملين في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلووكس
٤٠٠٠	توفر مدخل خاص للعاملين في الفندق	●	●	●	●	●	●
٤٠٠١	توفر مرافق صحية ومكان لتغيير الملابس وشاورات للعاملين في الفندق	●	●	●	●	●	●

النظافة

المعيار	غرف الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
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 الفندق	•	•	•	•	•	•

المعيار	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
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	•	•	•	•	•	•

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

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

المعيار	الخارج	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٥٣٠٧	المبنى من الخارج والأرض المحيطة بالفندق.	•	•	•	•	•	•

الصيانة

المعيار	غرف الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
٥٤٠٠	فرشات سرير	•	•	•	•	•	•
٥٤٠١	وسائد	•	•	•	•	•	•
٥٤٠٢	لحافات أو بطانيات	•	•	•	•	•	•
٥٤٠٣	شراشف سرير وأغطية لحافات وأغطية وسائد	•	•	•	•	•	•
٥٤٠٤	الأرضية	•	•	•	•	•	•
٥٤٠٥	الجدران	•	•	•	•	•	•
٥٤٠٦	الأسقف	•	•	•	•	•	•
٥٤٠٧	الأثاث	•	•	•	•	•	•
٥٤٠٨	الستائر	•	•	•	•	•	•
٥٤٠٩	عناصر أخرى في غرف الفندق	•	•	•	•	•	•

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

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

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

المعيار	الخارج	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
الحدائق	٥٨٠٠	•	•	•	•	•	•
الدهان	٥٨٠١	•	•	•	•	•	•
الإضاءة	٥٨٠٢	•	•	•	•	•	•

مستوى الخدمات

المعيار	الخارج	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
استقبال النزلاء يتم بشكل مضياف.	٥٩٠٠	•	•	•	•	•	•
النزيل هو المحور الرئيسي في عمل الفندق.	٥٩٠١	•	•	•	•	•	•
يمكن تمييز العاملين من خلال الزي الموحد وبطاقات تبين الاسم/ المنصب.	٥٩٠٢	•	٣	•	•	•	•

رضا النزلاء

المعيار	الخارج	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس
يتم تسجيل شكاوى النزلاء.	٦٠٠٠	•	•	•	•	•	•
يتم التعامل مع شكاوى النزلاء بالشكل الصحيح.	٦٠٠١	•	•	•	•	•	•
يتم إطلاع النزلاء حسب الطلب على مقاييس التصنيف التي تم منح الفندق مستوى التصنيف وفقاً لها.	٦٠٠٢	•	•	•	•	•	•
استبيانات للنزلاء من الفندق في جميع الغرف.	٦٠٠٣	•	•	•	•	•	•

الدرجة والصورة العامة

يتم تلبية التوقعات الواقعية للزلاء من فندق بسيط فيما يتعلق بـ:

ديلوكس	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★		
					•	المظهر الخارجي للفندق (البناء وتنسيق المواقع)	٦١٠٠
					•	التناسب بين عدد الغرف و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	٦١٠١
					•	جو المطاعم والحانات.	٦١٠٢
					•	جودة مرافق الترفيه.	٦١٠٣
					•	التناسب بين عدد الغرف وعدد العاملين.	٦١٠٤
					•	مظهر العاملين وزيهم الموحد.	٦١٠٥
					•	نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	٦١٠٦
					•	التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	٦١٠٧

يتم تلبية التوقعات الواقعية للزلاء من فندق متوسط بسيط فيما يتعلق بـ:

ديلوكس	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★		
				•		المظهر الخارجي للفندق (البناء وتنسيق المواقع)	٦٢٠٠
				•		التناسب بين عدد الغرف و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	٦٢٠١
				•		جو المطاعم والحانات.	٦٢٠٢
				•		جودة مرافق الترفيه.	٦٢٠٣
				•		التناسب بين عدد الغرف وعدد العاملين.	٦٢٠٤
				•		مظهر العاملين وزيهم 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 فندق متوسط فيما يتعلق بـ:

ديلوكس	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★		
			•			المظهر الخارجي للفندق (البناء وتنسيق المواقع)	٦٣٠٠
			•			التناسب بين عدد الغرف و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	٦٣٠١
			•			جو المطاعم والحانات.	٦٣٠٢
			•			جودة مرافق الترفيه.	٦٣٠٣
			•			التناسب بين عدد الغرف وعدد العاملين.	٦٣٠٤
			•			مظهر العاملين وزيّهم 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 فندق درجة أولى فيما يتعلق بـ:

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

يتم تلبية التوقعات الواقعية للنزلاء من فندق بدرجة ديوكس فيما يتعلق بـ:

★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	ديوكس	
•	•						المظهر الخارجي للفندق (البناء وتنسيق المواقع)
•	•						التناسب بين عدد الغرف و(منطقة) الخدمات/ المرافق العامة.
•	•						جو المطاعم والحانات.
•	•						جودة مرافق الترفيه.
•	•						التناسب بين عدد الغرف وعدد العاملين.
•	•						مظهر العاملين وزِيهم الموحد.
•	•						نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.
•	•						التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.

الشهادات

★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	ديوكس	
•	•	•	•	•	•		الالتزام بالشروط الصحية اللازمة والمعمول بها للتداول من الجهات الرسمية ذات العلاقة.
١	١	١	١	١	١		شهادة تقييد بيئية معترف فيها دولياً.

وضوح مستوى التصنيف

★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	ديوكس	
•	•	•	•	•	•		لوحة تبيّن مستوى التصنيف المعتمدة واضحة للعيان وبلا عيوب في الاستقبال.
•	•	•	•	•	•		لوحة تبيّن مستوى التصنيف المعتمدة واضحة للعيان وبلا عيوب في الخارج عند المدخل الرئيسي.

تفتيش الجودة والخدمة

★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★			
ديلوكس							نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لفندق ٤ نجوم.	٦٨٠٠
•	•	•					نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لفندق ٥ نجوم.	٦٨٠١

مجموع النقاط اللازمة للوصول للمستوى المطلوب

★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★		
ديلوكس							المقاييس الاساسية
٢٠٠	٢٠٠	١٨٣	١٦١	١٤٧	١٣٤		الحد الأدنى المطلوب من المقاييس الاختيارية
٧٥	٥٥	٧٥	٦٠	٥٠	لا يوجد		



معايير تصنيف فنادق/ البوتيك

يكون الفندق المصنف بفئة فنادق البوتيك فندقاً فريداً من نوعه، ويختلف عن أي فندق آخر من حيث ما يميزه من تصميم أو موقع أو خدمات مختلفة و/أو تصميم داخلي وخارجي. وينبغي أن تلبى خدماته المتطلبات الأساسية والإختيارية لمستوى الثلاث نجوم على الأقل.

المعيار	فندق بوتيك	★★★★★	★★★★	★★★	ديلوكس
ب-٧٠٠٠	يقع الفندق في منطقة تاريخية أو أثرية مميزة.	•	•	•	•
ب-٧٠٠١	يتميز الفندق بتصميم خارجي وداخلي محكم	•	•	•	•
ب-٧٠٠٢	يوجد مخطط مكتوب لتصميم الفندق ومفهومه أعدّه مهندس عمارة مرخص	•	•	•	•
ب-٧٠٠٣	يتميز تصميم الفندق باهتمامه بالتفاصيل	•	•	•	•
ب-٧٠٠٤	تحمل أدلة الهاتف في الغرف والمطويات والمواد التسويقية والقرطاسية تصميماً مميزاً ومكماً للتصميم العام في الفندق	•	•	•	•
ب-٧٠٠٥	تتوافق جودة وتصاميم الأطعمة والأشربة مع التصميم العام في الفندق وتكمله.	•	•	•	•
ب-٧٠٠٦	تلبى معايير تصنيف فنادق ال٣ نجوم			•	
ب-٧٠٠٧	تلبى معايير تصنيف فنادق ال٤ نجوم		•		
ب-٧٠٠٨	تلبى معايير تصنيف فنادق ال٥ نجوم	•			
ب-٧٠٠٩	تلبى معايير تصنيف فنادق ال٥ نجوم ديلوكس	•			•

معايير تصنيف فنادق/المنتجعات

إن المنتجع مكان للراحة والاستجمام، ويجتذب الزوار لقضاء الإجازات والعطل. والمنتجع هو بقعة أومدينة صغيرة أو منطقة أكبر. ويسعى أي منتجع مستقل لتقديم كل أو معظم ما يحتاجه الزوار أثناء إقامتهم في المنتجع، كالطعام والشراب والسكن والرياضة والترفيه والتسوق. ويستخدم مصطلح "منتجع" خطأً أحياناً للإشارة إلى فندق لا يقدم الكماليات المقدمة في منتجع حقيقي. وعلى كل حال الفندق في العادة هو المعلم الأساسي للمنتجع.

فندق المنتجع هو فندق يقع ضمن منتجع أو هو بحد ذاته منتجع يقدم الراحة والاستجمام لزيائنه.

المعيار	فندق المنتجع	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	ديلوكس ★★★★★
٨٠٠٠-م	يقع الفندق في منتجع هو بحد ذاته منتجعاً.	•	•	•	•	•	•
٨٠٠١-م	يقدم الفندق نوعاً واحداً على الأقل من الأنشطة الترفيهية الرياضية أو الصحية أو ما إلى ذلك	•	•	•	•	•	•
٨٠٠٢-م	ينظم الفندق رحلات داخلية وخاصة ويتم الإعلان عنه في جميع أدلة الفنادق	•	•	•	•	•	•
٨٠٠٣-م	يوفر الفندق على الأقل مكاناً واحداً للطعام والشراب لتقديم طعام الإفطار والغداء والعشاء	•	•	•	•	•	•
٨٠٠٤-م	تليي معايير تصنيف فنادق النجمة الواحدة	•	•	•	•	•	•
٨٠٠٥-م	تليي معايير تصنيف فنادق النجمتين	•	•	•	•	•	•
٨٠٠٦-م	تليي معايير تصنيف فنادق ال٣ نجوم	•	•	•	•	•	•
٨٠٠٧-م	تليي معايير تصنيف فنادق ال٤ نجوم	•	•	•	•	•	•
٨٠٠٨-م	تليي معايير تصنيف فنادق ال٥ نجوم	•	•	•	•	•	•
٨٠٠٩-م	تليي معايير تصنيف فنادق ال٥ نجوم ديلوكس	•	•	•	•	•	•

شرح المعايير

غرفة الفندق

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة
١٠٠	لكل غرفة مدخلها الخاص.
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.
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.
١٠٨	خزنة للنزلاء في جميع الغرف.
١١٠	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارئ في جميع الغرف.
١١١	وجود وسيلة لمنع الضجيج و الصوت من الدخول للغرفة

يعني هذا المقياس أنه يجب أن يتمكن النزلاء من الوصول مباشرة إلى غرفهم دون الاضطرار إلى عبور غرفة 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 يولد لدى المستهلك توقعات بخصوص الحد الأدنى من الترتيبات المتوفرة. ويرتبط مفهوم فندق في اللغة اليومية التي يستعملها الناس بمنشأة فندقية توفر - من بين أمور أخرى - 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.

وجود قفل للباب ومفتاح خاص لكل نزلاء.

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

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

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

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

يذكر المعيار ١٠٧ أن الخزانة قد تكون في مكان آخر في الفندق، 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 ليناسب على الأقل معدل الطلب عليها. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

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

تهدف إلى تمكين النزلاء من الجلوس و النوم و التواجد في الغرفة بعيداً عن الضوضاء و الضجيج القادم من الشارع، مناطق الخدمة، الردهات، و الغرف الأخرى

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

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

المعيار	معالجة الهواء في الغرفة
٥٠٠	وجود نظام تدفئة يمكن ضبطه بشكل فردي في جميع الغرف. يمكن للنزلاء تشغيل التدفئة أو إطفائها وتعديل درجة الحرارة.
٥٠١	نافذة أو شبكة يمكن فتحها أو نظام تهوية في جميع الغرف. في حال لم يكن بالإمكان فتح النافذة، فيجب أن يدخل الهواء النقي الغرفة 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 الغرف. يمكن للنزلاء التحكم بمفردهم بالتكييف والحرارة في الغرفة. 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 الغرف.
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 الغرف.
٦٠٥	سرير طفل حسب الطلب. يجب أن يأتي سرير الطفل مع بياضات ملائمة. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.
٦٠٧	مقعد بذراعين أو أريكة لكل نزيل في الغرفة، ويُعتبر ذلك مكاناً للجلوس في جميع الغرف. 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 الغرف. من المهم أن يكون ارتفاع الجلوس للمقعد بذراعين متناسباً مع ارتفاع طاولة القهوة. طاولة السرير الجانبية أو عتبة النافذة غير مقبولة كطاولة.
٦٠٩	طاولة يمكن أيضاً استخدامها طاولة كتابة وكرسي أو مقعد بذراعين يتماشى معها (يُعتبر أيضاً مقعداً/ مقعداً بذراعين) مع إضاءة مكتب كافية في جميع الغرف. من المهم أن يكون ارتفاع الجلوس للكراسي/ المقاعد بذراعين متناسباً مع ارتفاع طاولة الكتابة. يجب أن تكون مساحة سطح الطاولة وإضاءتها مناسبة لاستخدامها طاولة كتابة.
٦١٠	طاولة قهوة أو ما شابهها لوضع المشروبات وما إلى ذلك عليها في المتناول من المقعد/ المقاعد ذات الذراعين في جميع الغرف. 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 الغرفة، يمكن توفيرها حسب الطلب. على سبيل المثال، على شكل طاولة بعجلات. وفي هذه الحالة، يجب ذكر هذه المعلومات في دليل الغرف.
٦١٢	مرآة طويلة في جميع الغرف. المرآة الطويلة هي مرآة يمكن للنزيل الوقوف أمامها أن يرى نفسه بالكامل.
٦١٤	ثلاجة (ثلاجة صغيرة) فارغة في جميع الغرف. يمكن للنزلاء حفظ أغراض أحضروها معهم (مثل الطعام والشراب) بارداً. يمكن أن تقي ثلاجة صغيرة بهذا الغرض. وفي حال تطلّب التقيّد بالقياسين ٢٤٠١ و ٢٤٠٢ وجود ثلاجة صغيرة مميّنة، فيجب أن تكون فارغة ويتم ملؤها حسب طلب النزيل.

المعيار	توضيب الملابس والأمتعة في الغرفة
٧٠٠	حمالة متحركة أو تهيئة للأمتعة أو ما شابهه في جميع الغرف. 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 الغرف. 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.
٧٠٢	أجهزة كوي على البخار حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

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

هذه الوصلات والقوايس 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 غرفة النزلاء، وليس في مكان آخر في المبنى. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.
٨٠٦	كمبيوتر وشبكي على الإنترنت حسب الطلب.
٨٠٧	كمبيوتر وشبكي على الإنترنت في جميع الغرف.
٨١٠	جهاز طباعة حسب الطلب.
٨١١	جهاز طباعة في جميع الغرف.

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

المعيار ٨١٠ يتعلق بوجود طباعة مع أوراق وحبر ووصلة شبكي للكمبيوتر جاهزة للاستخدام في الغرفة حسب الطلب. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.
المعيار ٨١١ يبين أن هذه الطابعة الجاهزة للاستخدام في جميع الغرف.

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

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

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

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

المعيار	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام	
١٠٠٠	صابون (سائل أو صلب) استحمام وشمبو في جميع الغرف.	في حال توفر علب صرف للصابون والشامبو، فيجب وضع ملصقات عليها ليُعرف محتواها.
١٠٠١	مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية (معجون أسنان وأدوات حلاقة وما إلى ذلك) حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.
١٠٠٢	أدوات تلميع أحذية حسب الطلب.	
١٠٠٤	أدوات تلميع أحذية في جميع الغرف.	

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

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

المعيار	المغسلة في الغرفة	
١١٠١	مرآة مغسلة في جميع الغرف.	مرآة المغسلة ليست في العادة نفس مرآة الحلاقة (التي تكون أصغر عادة).
١١٠٢	إضاءة للمغسلة في جميع الغرف.	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 الغرف.	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 الغرفة	
١٢٠٠	٥٠% من الغرف 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 الغرف 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 الغرف.
١٢١٣	حوض استحمام ودوش منفصلان في ٥٠% من الغرف.	

١٢١٤	حوض استحمام ودوش منفصلان في جميع الغرف.
في هذا المعيار، يكون الدوش خارج حوض الاستحمام في منطقة دوش منفصلة.	
١٢١٥	التواليت منفصل عن مرافق الحمام في ٥٪ من الغرف.
١٢١٦	التواليت منفصل عن مرافق الحمام في جميع الغرف.

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

التسهيلات العامة في الفندق

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

١٧٠١	مواقف خاصة في الفندق.
١٧٠٢	مواقف خاصة في الفندق تكفي لـ ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الغرف.
١٧٠٣	مواقف سيارات داخلية خاصة في الفندق.
١٧٠٤	مواقف داخلية خاصة في الفندق تكفي لـ ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الغرف.
<p>المعياران ١٧٠١ و ١٧٠٢ يتعلقان بالمواقف في الفندق 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 الفندق نفسه. يجب وضع لوحة إرشادية واضحة خارج الفندق لهذا الموقف، ويُسمح كذلك بحجز منطقة في موقف عام قريب جداً من الفندق 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 الغرف.</p>	
١٧٠٥	خدمة دائمة لإيقاف السيارات.
<p>خدمة إيقاف السيارة عند الوصول والمغادرة متوفرة طوال الوقت.</p>	
١٧٠٦	نقل الأمتعة حسب الطلب.
١٧٠٧	يتم عرض خدمة نقل الأمتعة.
<p>نقل الأمتعة يعني جلبها إلى الغرفة 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 الغرف والإشارة إليها بوضوح في الاستقبال.</p>	
١٧٠٨	يصعد النزلاء درجين فقط للوصول إلى غرفهم. (شاحط عدد ٢)
١٧٠٩	يصعد النزلاء درجاً واحداً فقط للوصول إلى غرفهم. (شاحط عدد ١)
١٧١٠	يمكن للنزلاء الوصول إلى ٩٥٪ من غرف الفندق دون الحاجة لاستخدام الدرج.
<p>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.</p>	
١٧١٣	منطقة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الفندق.
١٧١٤	منطقة مسقوفة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الفندق.
<p>يعني هذا المعيار إتاحة الفرصة أمام النزلاء لإيقاف سياراتهم في مكان مخصص بالقرب من مدخل الفندق ليركب فيها أشخاص أو ينزلوا منها أو لتحميل الأمتعة أو إنزالها. أما السقف المذكور في المعيار ١٧١٣، فهو لحماية النزلاء من ظروف الطقس.</p>	
١٧١٥	خدمات نقل خاص حسب الطلب أو من خلال برنامج.
<p>ليس المعنى هنا أن تكون هذه الخدمة مركبات نقل عام أو تكسي إن لم تكن جزءاً من تسهيلات النقل في الفندق. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.</p>	

المعيار	السلامة والأمان في الفندق
١٨٠٢	تقييد القدرة على دخول مناطق غرف النزلاء. الفنادق لدرجة كبيرة أماكن عامة، لكن الأفضل أن تكون مناطق غرف النزلاء مقتصرة على المقيمين في الفندق. يمكن القيام بذلك من خلال بضبط القدرة على استخدام المصاعد أو الاستفادة من الرموز الإلكترونية لمفاتيح الغرف. والأسهل من ذلك كله ولكنه فعّال بالطريقة ذاتها، هي أن يقوم أحد رجال الأمن بالوقوف عن مدخل المصعد والطلب من النزلاء المقيمين في الفندق إبراز مفاتيح غرفهم.
١٨٠٥	خدمات طبيعة معتمّدة جاهزة عند الطلب ٢٤ ساعة في اليوم. لا يعني هذا المعيار وجود عاملين طبيين في الفندق، 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 ينقذ الحياة والتأكد من أن يعمل بشكل سليم حسب مواصفاته.
المعيار	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الفندق
١٩٠١	مرحاض عام معدّل للسماح بدخول كرسي مدولب. المرحاض منفصل على مرافق المراحيض العامة الأخرى.
المعيار	الاستقبال
٢٠٠٠	يجب أن يكون الفندق مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين ٢٤ ساعة. يجب أن يتمكن النزلاء من دخول غرفهم والمبنى ومغادرتها في أي وقت في اليوم. قد يتم تحقيق ذلك من خلال إعطاء النزلاء مفتاحاً لباب مدخل الفندق 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 الفندق، بحيث يتمكن النزلاء من التسجيل وأخذ مفاتيح غرفهم 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 الفندق أن تكون إجراءات هذه الخدمة متوفرة وتتم بشكل فعال. ويجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.
٢٠٠٩	اصطحاب النزلاء إلى غرفهم عند الوصول. يجب عرض هذه الخدمة على النزلاء دون طلب منهم.

المعيار	مرافق أخرى في الفندق
٢١٠٠	جناحان على الأقل. والجناح غرفة (بما فيها مرافق حمام خاصة ومدخل) تصميمها مربع وواسع للغاية. الحد الأدنى لمساحتها ٢٥٠م ^٢ .
٢١٠٢	التدخين ممنوع في ١٠٪ من الغرف، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب.
٢١٠٤	آلة تلميع أحذية في الفندق.
٢١٠٥	إمكانية شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع في الفندق.
٢١٠٦	توفر مكان لشراء الهدايا في الفندق.

المعيار	خدمات أخرى يقدمها الفندق
٢٢٠٠	مكالمة إيقاظ 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.

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

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

الطعام والشرب في الفندق

المعيار	توفير الإفطار
٢٣٠٠	إمكانية تناول الإفطار.
٢٣٠١	إمكانية تناول الإفطار في صالة لتناول الطعام تتسع الى ٣٠٪ من الطاقة الاستيعابية للفندق
٢٣٠٢	خدمة غرف للإفطار.
٢٣٠٣	بوفيه إفطار و/أو إمكانية طلب الإفطار وخدمة غرف للإفطار.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

المعيار	توفر المشروبات
٢٤٠٠	المشروبات متوفرة في الفندق. يمكن توفير المشروبات في غرفة منفصلة بخدمة، أو على سبيل المثال توزيعها من آلة مشروبات. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

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

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

٢٤٠٣	منطقة مع خدمة يقدّمها العاملون في الفندق لشراء المشروبات.
٢٤٠٤	بار يقوم عليه عاملون من الفندق يحتوي على تشكيلة عالمية من المشروبات.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

المعيار	توفر الطعام
٢٥٠٠	عندما يكون الفندق مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء في الفندق خلال ٣ ساعات على الأقل.
٢٥٠١	عندما يكون الفندق مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام العشاء في الفندق خلال ٤ ساعات على الأقل.
٢٥٠٢	عندما يكون الفندق مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في مطعم في الفندق.
٢٥٠٣	عندما يكون الفندق مفتوحاً، يمكن للنزلاء تناول طعام الغداء والعشاء في عدة مطاعم في الفندق.

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

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

يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

الترويج والترفيه في الفندق

٢٦٠٠	مسيح و مرافقها و خدماتها مع خدمة وجبات خفيفة ومشروبات في الفندق.	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 الفندق.
٢٦٠١	ساونا للاستخدام العام في الفندق و مرافقها و خدماتها.	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 الفندق.
٢٦٠٢	حمام بخار للاستخدام العام في الفندق و مرافقه و خدماته.	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 الفندق.

٢٦٠٢	جاكوزي للاستخدام العام في الفندق و مرافقه و خدماته.	يجب أن يكون الجاكوزي مزود بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الآخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الفندق.
٢٦٠٤	مرافق لأخذ حمام شمس للاستخدام العام في الفندق و مرافقه و خدماته.	يجب أن تكون هذه المرافق مزودا بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الآخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الفندق.
٢٦٠٥	غرفة لياقة بدنية في الفندق.	يجب أن تكون غرفة اللياقة البدنية مزودة بأربعة أنواع مختلفة على الأقل من أجهزة تمارين للقلب والشرابين (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 الفندق مع طاوولات وكراسي، حيث يمكن للنزلاء الجلوس وطلب المشروبات.
٢٦١٢	إمكانية استئجار أدوات ترفيه في الفندق.	من الممكن أن تشمل أدوات الترفيه على دراجات هوائية وقوارب، إلخ. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف.

المؤتمرات والحفلات في الفندق

٢٧٠٠	قاعة/قاعات مؤتمرات مصممة ومؤثثة للاجتماعات في الفندق.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف والإشارة إليها في الاستقبال.
٢٧٠١	مرافق حفلات في الفندق.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الغرف والإشارة إليها في الاستقبال.
٢٧٠٢	خدمات متخصصة لقاعات المؤتمرات ومرافق الحفلات.	المساعدة الخبيرة متوفرة في الفندق 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 الفندق	المعيار
توفر مدخل خاص للعاميين في الفندق	٤٠٠٠
توفر مرافق صحية و منطقة لتغيير الملابس و شاورات للعاميين في الفندق	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 ٥٠٠٠ - ٥٠٠٩ (غرف الفندق)، و٥١٠٠ - ٥١٠٥ (مرافق الحمامات الخاصة والعامّة في منطقة غرف النزلاء)، و٥٢٠٠ - ٥٢٠٧ (المطاعم والحانات)، و٥٣٠٠ - ٥٣٠٦ (المناطق العامّة)، و٥٣٠٧ (الخارج). يجب أن تكون جميع العناصر مرضية، وإن لم تكن كذلك، فعلى الفندق تحسينها خلال ثلاثة أشهر. وإن لم يتمكّن المفتشون تحديد بوضوح ما إن كان العنصر مرضياً أم لا، يتم الإشارة إليه بأنه «بند يجب تحسينه»، وسيتوجب 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 ٥٤٠٠ - ٥٤٠٩ (غرف الفندق)، و٥٥٠٠ - ٥٥٠٥ (مرافق الحمامات العامّة والخاصة في منطقة غرف النزلاء)، و٥٦٠٠ - ٥٦٠٧ (المطاعم والحانات)، و٥٧٠٠ - ٥٧٠٦ (المناطق العامّة)، و٥٨٠٠ - ٥٨٠٢ (الخارج). يجب أن تكون جميع العناصر مرضية، وإن لم تكن كذلك، فعلى الفندق تحسينها خلال ثلاثة أشهر. وإن لم يتمكّن المفتشون تحديد بوضوح ما إن كان العنصر مرضياً أم لا، يتم الإشارة إليه بأنه «بند يجب تحسينه»، وسيتوجب أن يكون مرضياً قبل التفتيش القادم على حد أقصى. وإن بقي العنصر «بنداً يجب تحسينه» في التفتيش التالي، فإنه يُعتبر حينها ناقصاً.

مستوى الخدمات

٥٩٠٠ استقبال النزلاء يتم بشكل مضياف

٥٩٠١ النزيل هو المحور الرئيسي في عمل الفندق.

الضيافة والخدمة من أهم السمات الرئيسية والمميّزة لأي فندق 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 الفندق في فئة التصنيف التي اختاروها. ويشتمل ذلك على جوانب مثل الاستقبال والمعاملة والسلوك ومدى المساعدة من قبل العاملين. وبشكل عام، يرتفع مستوى توقعات النزلاء من هذه الجوانب مع ارتفاع فئة التصنيف للفنادق. ولأن من الصعب تقييمها خلال التفتيشات، فإن هذه المقاييس ستستخدم بشكل رئيسي وعلى نحو متشدد مع الفنادق التي يبدو أنها تتجاهلها. على سبيل المثال، إن عبّر النزلاء بشكل متكرر عن شكاوى لها أساس حول المستوى المتدنّي من الضيافة والخدمة في الفندق. في حالات كهذه، يتم الاجتماع مع إدارة الفندق حول طبيعة الشكاوى ومحتواها، والتوصل إلى اتفاقات إضافية حول كيفية تحسين الوضع بسرعة.

رضا النزلاء

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 الفندق نجومه وفقاً لها.
٦٠٠٣	استبيانات للنزلاء من الفندق في جميع الغرف.

من أجل حماية مصلحة النزلاء لحد معين، يجب منحهم فرصة التعبير عن عدم رضاهم عن الفندق وخدماته للإدارة. ومن المهم تسجيل هذه الشكاوى والتجاوب معها بشكل صحيح. هذا لا يعني بالضرورة أن شكاوى النزلاء دائماً مبررة، لكنه يعني أن إدارة الفندق 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 الغرف.

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

الدرجة والصورة العامة

يحدّد التصميم الداخلي للفندق 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 المحبّب أن يتوافق مستوى التصنيف في الفندق مع التوقعات الواقعية للنزلاء. ويختلف هذا المعيار عن غيره من المعايير كونه يشتمل على جانب شخصي في الحكم. لذا، يتم تقييم المقاييس من ٦١٠٠ - ٦٥٠٧ بحذر دون التفات للذوق الشخصي.

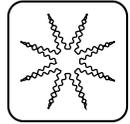
تفتيش الجودة والخدمة

نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لفندق ٤ نجوم. ٦٨٠٠

نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لفندق ٥ نجوم. ٦٨٠١

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



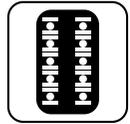
وجود مجفف شعر في كل الغرف
Hairdryer in all rooms



وجود مشرب صغير
Mini bar



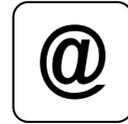
توفر تلفاز حسب الطلب
Pay TV



توفر مرافق للاحتفالات و المؤتمرات
Banquet and conference facilities



توفر خزانات
In house safe



توفر خدمة الإنترنت
Internet



توفر خدمة التحميل
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



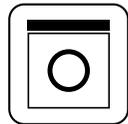
غرف ممنوع فيها التدخين
No smoking rooms



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

لوحة درجة تصنيف الفندق

