



وزارة السياحة
MINISTRY OF TOURISM

دليل العمل لمنشآت المبيت السياحية

مديرية القياس والجودة السياحية

المقدمة:

لقد حرصنا أن يكون هذا الدليل الإجرائي شاملاً ومتكاملاً وجذاباً ليشجع الجهات ذات العلاقة على الاقتداء به واستخدامه كنموذج.

وتتحقق رؤيتنا من خلال تضافر جهود كل من الجهات الرسمية وأصحاب المنشآت السياحية بغرض تطبيق معايير الفنادق التي تستند على الأسس العلمية.

تعتبر الرقابة الفعالة على الفنادق أمراً ضرورياً للتأكد من عملها بتحقيق شروط الترخيص والمعايير والمواصفات السياحية والخدمية والأسعار المحددة المعتمدة بشأن المنشأة.

تمهيد:

الأحكام الواردة بدليل الإجراءات تضع الضوابط والشروط الواجب إتباعها لمستثمري الفنادق السياحية والواجب على الضابطة العدلية في وزارة السياحة التدقيق عليها.

الهدف:

لقد تم إعداد هذا الدليل الإجرائي الخاص بمرافق الإقامة السياحية لتحقيق الأهداف التالية:

- مساعدة المنشأة على تحقيق أعلى درجات الالتزام بالمعايير لتقدم لنزلانها و عملائها الخدمة السياحية الملائمة.
- تحقيق أعلى مستوى من سلامة الغذاء فيما يخص المطاعم ضمن الفندق.
- يوفر هذا الدليل للأشخاص المسؤولين عن تطبيق متطلبات إدارة الرقابة الفندقية مجموعة من النصائح والتوجيهات الواضحة والشاملة الخاصة بتطبيق القوانين ذات الصلة بأعمالهم.

المظهر الخارجي:

"عزيزي مدير المنشأة"

مبنى الفندق يجب أن يتميز بطابع خاص حيث يكون علامة مميزة ومنسجماً مع النسيج العمراني.

يلعب المظهر دوراً أساسياً في جذب الضيوف لتكوينه صورة سريعة عن المنشأة حيث يعتبر المظهر الخارجي ونظافة المحيط السياحي صورة عاكسة عن المنشأة لما يحدثه من أثر كبير وانطباع جميل عن المنشأة قبل الدخول إليها لذا يرجى منك الالتزام بالنقاط التالية:

- ✓ أعلن عن اسم منشأتك باللغة العربية والأجنبية (الإنكليزية أو الفرنسية) على أن يكون الإعلان باللغة العربية هو الإعلان الأكبر بشكل لائق وواضح.
- ✓ أعلن عن درجة نجومية منشأتك (بلوحة معتمدة من مديرية السياحة المختصة).
- ✓ اهتم بنظافة محيط المنشأة والمدخل والواجهات (ديكور وإضاءة وصيانة ونظافة...).

الإعلان عن الأسعار:

"عزيزي مدير المنشأة"

الإعلان الواضح عن الأسعار من أساسيات تحقيق الشفافية بين مزود الخدمة والضيف كما أنه يعطي صورة للضيف بالمبلغ الذي سيدفعه لقاء الخدمات، لذا يتوجب عليك عزيزي الإعلان عن الأسعار في مكان الاستقبال أو الحجز باتباع الخطوات التالية (تنطبق هذه الخطوات على اللوحة المصدقة واللوحة المعلنة):

صمم لوحة أسعار كبيرة الحجم تتضمن:

- ✓ اسم المنشأة
- ✓ مستوى تأهيل المنشأة أو مستوى تصنيفها بالنجوم
- ✓ رقم وتاريخ التأهيل أو التصنيف الممنوح للمنشأة
- ✓ رقم وقرار الأسعار وتاريخه
- ✓ أسعار كل غرفة ونوعها + الخدمات الإضافية وأسعارها.
- ✓ أرقام الهواتف العائدة للمنشأة ورقم الواتساب الخاص بها وكافة طرق التواصل مع المنشأة.

- ✓ هاتف الشكاوي الخاص بوزارة السياحة ومديرية السياحة المختصة
- ✓ الفاتورة التي يتم تقديمها للضيف هي من حقه والتأكيد على ضرورة عدم إحراجه في حال رغبته بإقتنائها والاحتفاظ بها .

الوثائق المطلوبة:

- 1- لوحة أسعار مصدقة من وزارة السياحة تحفظ لدى الاستقبال للمراجعة من قبل الضابطة العدلية والمطابقة مع لوحة الأسعار المعلنة.
- 2- ترخيص إداري: يصدر عن المحافظة المختصة يسمح بمزاولة المهنة
- 3- الترخيص السياحي: يصدر من وزارة السياحة.
- 4- السجل السياحي: يصدر من وزارة السياحة.
- ✓ يجب مطابقة الترخيص الإداري والتأهيل السياحي مع الواقع التشغيلي للمنشأة.
- ✓ عدم وجود استثمار زائد عن الترخيص (مثلاً استخدام غرف غير موجودة بالترخيص).
- 5- بطاقات صحية للعاملين: تصدر هذه البطاقات من مديرية الشؤون الصحية في المحافظة. حيث يتم إرسال كافة عمال المنشأة مع مدير المنشأة الى مديرية الشؤون الصحية لإجراء التحاليل الطبية للتأكد من خلوهم من الأمراض السارية والمعدية وبناء عليه يحصل كل عامل على بطاقة صحية.
- هذه البطاقة يجب تجديدها سنوياً و عليك شرحها كل ثلاثة أشهر بإرسال العاملين في المنشأة الى مديرية الصحة للفحص كل ثلاثة أشهر ويتم وضع ختم في كل مرة تشرح فيها البطاقة.
- 6- رخصة إقامة برامج فنية (يتم التقدم بطلب الى مديرية السياحة المختصة) في حال كان يتم تقديم حفلات في المنشأة.
- 7- رخصة استثمار الرصيف تصدر عن المحافظة في حال استخدامه.
- 8- رخصة صادرة عن المحافظة بالسماح بالتدخين.
- 9- رخصة صادرة عن وزارة السياحة بالسماح بتقديم منتجات التبغ والأراكيل في حال تقديم الخدمة.
- 10- السجل الخاص بالضيوف العرب والأجانب
- 11- الحساب المصرفي الخاص بالقطع الأجنبي وحركة الإيداع والسحب .

مدخل الفندق:

لابد أن يكون هناك ممر لإدخال السيارات حتى لا تكون عائق في الطريق ومساحة أمام الفندق تسمح بتوقف السيارات وسيارات الأجرة أمامه، وفق موافقة خاصة من المحافظة، وتوفير مظلة أمام الفندق، عندما يكون المكان مملوء بالنزلاء يفضل أن يكون هناك باب أوماتيكي منفصل للحقائب في الفنادق ذات المستوى الرفيع وتجهيزات خاصة للأمتعة في الفنادق التي تستقبل نزلاء كثيرين. عزيزي مدير المنشأة لابد من اتباع المعايير التصميمية للفنادق لسهولة ومرونة دخول وخروج الضيوف.

بهو الفندق :

أن يكون مزود بالإضاءة والتهوية ويتم توفير أبواب تفتح للخارج ويتم توفير أبواب دوارة بجانبها أبواب عادية لمراعاة حدوث عطل في الأبواب الدوارة.

الصالة الرئيسية في الفندق:

عزيزي مدير المنشأة هناك أشياء ضرورية في الصالة لتوفير الراحة والمرونة للضيوف: هاتف داخلي، هاتف عام، وجود حقيبة طبية للقيام بالإسعافات الأولية، مراقبة عامة بالشاشات لدواعي الأمن، مجموعة ساعات جدارية لمواقيت دول مختلفة، مكتب للرد على الاستفسارات (يمكن أن يقوم مكتب الاستقبال بذلك)، أماكن الجلوس والانتظار.

المصاعد:

أن تكون المصاعد المخصصة للزبائن واسعة مزودة بالإضاءة والتهوية الجيدة مزودة بهاتف أو جرس للإنذار وأن تكون على أحسن حال من التشغيل مع وجود تعليمات ضمن المصعد تبين أماكن فعالية المنشأة ولا بد من التفقد الدائم للأبواب وإجراء الصيانة الوقائية لتفادي حدوث الأعطال عند صعود النزلاء وهذا أمر هام لمعايير الجودة.

الممرات: يجب أن يكون الممر نظيفاً ومضاء بكل جيد، والعلامات الموضوعية على الأبواب يجب أن تكون واضحة ومضاءة جيداً، حماية الأركان من التعرض لأي خدوش، جاهزية مفاتيح الإضاءة و لابد من توفير إضاءة للطوارئ و سجاد للأرضيات لتوفير الهدوء و تبديل التالف منها بشكل دائم وتغيير سلال مهملات، ومعالجة مشاكل الرطوبة.

غرف المبيت السياحي:

عزيزي مدير المنشأة لابد من التوفر الشروط التالية في غرف المبيت:

- إمكانية الاتصال بالإنترنت في الغرف في حال توفير الخدمة.
- توفير حمام نظيف وجاهز فنياً لكل غرفة بدءاً من الفنادق تصنيف النجمتين.
- توفير خزائن ملابس نظيفة مع علاقات ملابس متجانسة ضمنها.
- الغرف في كل الطوابق مع وجود عين مراقبة خارجية في كل باب من أبواب غرف الفندق.
- وجود لوحات (الرجاء عدم الإزعاج – الرجاء تنظيف الغرفة) في كافة غرف الفندق.
- نظافة البياضات (أسرة – فرشاة – وسائد – مناشف) واستبدالها دورياً وضرورة استبدال التالف والمهترئ منها.
- وجود ميني بار نظيف لسوية أربع أو خمس نجوم.
- وجود معقم خاص للأيدي في الغرفة.
- تنظيف الغرف والحمامات وتبديل البياضات بشكل يومي.
- توفر خدمة الاتصال داخل الفندق والاتصال المحلي والدولي.
- جودة البياضات الاحتياطية الموجودة ضمن الغرفة وبما يتناسب مع سوية الفندق.
- عدم تقديم الأراكيل ضمن الغرف.
- صلاحية الأسرة والفرشاة للاستعمال.
- إنارة الغرفة بشكل جيد وتزويد الغرفة بمنافذ كهربائية ليتمكن الضيف من تشغيل الأجهزة الشخصية.
- وجود صحن للسجائر في الغرف المسموح التدخين بها.
- التكيف والتدفئة وفقاً لحالة الطقس.
- النوافذ سهلة الفتح.
- وجود برادي لا تكشف للخارج مع صيانة دائمة لحوامل البرادي.
- وجود مخطط النجاة خلف باب كل غرفة ووضع قفل داخلي على كل باب وضرورة الإشارة إلى مخارج النجاة في الممرات أيضاً.
- ملاحظة الانتباه في حال وجود رطوبة ضمن الحمامات والتوجيه إلى معالجتها بشكل فوري.
- ضرورة وجود لائحة في الغرفة تتضمن الأرقام الخاصة بالخدمات المقدمة ضمن الفندق (استقبال - مصبغة - إدارة - مطعم...) وتحديد أسعار الخدمات المقدمة في الغرف.
- جودة الاتصال بخدمة الغرف، وإجراء طلب معين لابد أن يتم خلال وقت زمني قصير، وبالشكل اللائق.

- جميع أجزاء الغرفة والبياضات لابد من خلوها من جميع أنواع الحشرات وأهمها الصراصير وبق الفراش وإجراء عمليات المكافحة بشكل دوري ومستمر.
- جميع المآخذ والمفاتيح الكهربائية في الغرفة نظيفة وصالحة للاستخدام.
- جاهزية صندوق أمانات ضمن الغرف في حال توفيرها.

الحمام ضمن الغرف:

توفير:

- مستهلكات الحمام والبياضات بشكل مناسب
- جاهزية علاقة ملابس وحامل بشاكير، حامل ورق التواليت
- يتم تنظيف الحمامات بشكل مستمر وتعويض المستلزمات المستهلكة
- وجود مياه ساخنة في الحمام بشكل دائم (في الفنادق ذات السوية التصنيفية ثلاث نجوم وما فوق).
- توفر الروائح العطرية معطرة للجو يعتبر إضافة قيمة.
- سلال المهملات مع أغطية في الحمام.
- جميع صنابير المياه والخلاطات والدش الموجودة تعمل بشكل جيد في الحمام.
- ضرورة وجود صابون مغلف أو صابون سائل في الحمامات وباقي المواد.
- عدم وجود كسور في سيراميك الحمام وحوض الاستحمام.

مطافئ الحريق:

موزعة بشكل كامل على كل أجزاء المنشأة (الأدراج، المداخل، المطابخ، إن وجدت و بجانب خزانات المازوت، الحراق، تابلو الكهرباء) و ألا تكون هذه المطافئ منتهية الصلاحية وتجدد بشكل دوري.

الإدارة والعمال:

عزيزي مدير المنشأة كما نعلم أن نجاح المنشأة وتطورها نابع من جودة الأداء حيث يلعب مدراء الفنادق دورا مركزيا في إدارة الفندق بكفاءة عالية وبالتالي يحتاجون إلى مجموعة من المهارات للنجاح بالمهمة حيث يجب على المدراء تحديد أولوياتهم وتجنب المواقف غير المرغوب فيها، ووضع خطط لأهداف قصيرة وطويلة المدى لضمان مدى إرضاء النزيل والحصول على نتائج ناجحة.

العمال:

عزيزي مدير المنشأة الضرورة تحتم على كل الفنادق توفير متطلبات الزي الموحد كونه يلعب دوراً هاماً في إشهار والتعريف بالمؤسسة ومعرفة كل عامل عمله.

أهم النقاط التي ينبغي أن يلتزم بها العمال في الفندق:

- يلتزم العمال بلباس موحد في (الاستقبال، الصيانة، مرتب الغرف...) كل حسب اختصاصه.
- وضع العامل لبطاقة تعريف (الاسم، العمل) بالكتابة اللاتينية مع شعار الفندق.
- إتقان العاملين ضمن الفندق لأكثر من لغة في الأقسام التي تكون باحتكاك مع الزبون.
- تسجيل العمال بالتأمينات الاجتماعية.
- وجود غرفة خلع ملابس مع توفير خزائن لجميع العاملين اللذين يرتدون اللباس الموحد.
- تمتع العامل بنظافة شخصية جيدة / هندام / أظافر / الشعر / الذقن / الشارب.
- احترام الحظر المفروض على العمال (عدم ارتداء الحلي، المجوهرات، طلاء الأظافر) خاصة في أماكن إعداد الطعام.
- ينبغي على العاملين عند عودتهم من إجازة مرضية الحصول على تقرير طبي من الطبيب المعالج يبين خلوهم من الأمراض.

- وجود شهادات صحية صالحة التاريخ.

- غسل اليدين بشكل متكرر بطريقة صحيحة بالماء والصابون في الحالات التالية:

- قبل بدء العمل
- قبل تناول الغذاء
- بعد دخول الحمام
- بعد التعامل مع الأغذية النيئة
- بعد التعامل مع المعدات أو الأواني المتسخة
- بعد السعال، العطس، تنظيف الأنف، التدخين، الأكل، الشرب.
- بعد التعامل مع النفايات أو الحيوانات.
- بعد لمس الأذن، الأنف، الشعر، الفم، أو أي جزء آخر من الجسم.
- بعد أية أنشطة يمكن أن تلوث الأيدي (التعامل مع النقود، القيام بأعمال التنظيف... الخ)
- بعد العودة من الاستراحة.

ملاحظة: "عزيزي مدير المنشأة"

- إن تنفيذ دورات تدريبية بشكل دائم من قبل أشخاص متخصصين حول العادات الصحية الجيدة للعاملين وطريقة التعامل مع النزلاء يرفع من مستوى كفاءة ومهارة العاملين مع ضرورة وجود توثيق لهذه التدريبات.

قسم الغسيل والكي (المصبغة):

عزيزي مدير المنشأة يعتبر وجود قسم الغسيل ضرورياً لتوفير الخدمة المتكاملة للضيوف وهناك حالات خاصة من ارتباط الفندق بعقود مع بعض المصابغ الفنية للاعتناء بملابس النزلاء وتأمين غسيل البياضات، ينبغي اختيار مزود الخدمة بما يحقق معايير الجودة والزمّن.

الأمان والسلامة:

عزيزي مدير المنشأة النزلاء في الفندق هم أمانة والتأمين الكامل والشامل على المنشأة يدخل ضمن المسؤولية المدنية للفندق بما يلي:

- تأمين الأشخاص ضمن المصاعد
- التأمين ضد الحريق كامل وشامل فيما يخص البناء
- التأمين ضد حريق ألبسة الزبائن