الأردن
وزارة السياحة والآثار
Ministry of Tourism & Antiquities

دليل أسس و معايير تصنيف
الشقق الفندقية

المحتويات:

المقدمة ٢

فئات المنشآت الفندقية ٣

تصنيف المنشآت الفندقية ٤

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 اعادة تصنيف المنشأة الفندقية ٩

إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية ١٠

ميزات وأسس التصنيف ١١

الفنادق ١٤

المقاييس الاساسية والاختيارية ١٤

كيفية استخدام دليل ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية ١٦

معايير تصنيف الفنادق ١٨

غرفة الفندق ١٨

مرافق صحية عامة في القندق ٢٤

المرافق والخدمات العامة في الفندق ٢٥

الطعام والشراب في الفندق ٢٩

الترويح والترفيه في الفندق ٣١

المؤتمرات والحفلات في الفندق ٣١

المناطق الخلفية ٣٢

النظافة ٣٣

الصيانة ٣٤

مستوى الخدمات ٣٦

رضا النزلاء ٣٦

الدرجة والصورة العامة ٣٧

الشهادات ٣٩

وضوح مستوى التصنيف ٣٩

تفتيش الجودة والخدمة ٤٠

معايير تصنيف فنادق/البوتيك ٤١

معايير تصنيف فنادق/المنتجعات ٤٢

شرح المعايير ٤٣

التسهيلات العامة في الفندق ٤٩

الطعام والشراب في الفندق ٥٣

الترويح والترفيه في الفندق ٥٥

المؤتمرات والحفلات في الفندق ٥٧

المناطق الخلفية ٥٧

النظافة ٥٨

الصيانة ٥٨

مستوى الخدمات ٥٨

رضا النزلاء ٥٩

الدرجة والصورة العامة ٥٩

المقدمة

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

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

تصنيف الشقق الفندقية

	درجات التصنيف		
الشقق الفندقية	C 2 stars equivalent ج ما يعادل نجمتين	B 3 stars equivalent ب ما يعادل ٣ نجوم	A 4 stars equivalent أ ما يعادل ٤ نجوم
الشقق الفندقية	✓	✓	✓

من يقوم بتقديم طلب التصنيف:

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

متى يتم تقديم طلب التصنيف:

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

إجراءات طلب موافقة مبدئية على إقامة منشاة فندقية

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

الخطوة الأولى

١- تعبئة نموذج طلب الترخيص.

٢- تعبئة نموذج التقييم الذاتي

٣- ارفاق الوثائق والمتطلبات التالية ادناه:

- سند ملكية أو عقد إيجار مصدق مع سند ملكية حديث.
- مخطط موقع تنظيمي حديث.
- مخطط أراضي صادر عن دائرة الأراضي والمساحة / حديث.
- تقديم مخططات معمارية مبدئية للمشروع.
- اذا كان المشروع ضمن منطقة البحر الميت فيتطلب احضار الموافقة من سلطة وادي الأردن لإقامة المشروع.
- سجل تجاري مبين فيه الرقم الوطني للمنشأة ومن غاياته إقامة منشأة فندقية / حديث

ملاحظة : لغايات الحصول على الاعفاءات الجمركية والضريبية للمشروع تقدم الطلبات من خلال مؤسسة تشجيع الاستثمار/ النافذة الاستثمارية.

الخطوة الثانية

عرض الطلب على المديرية المختصة لغايات الحصول على الموافقة المبدئية

الخطوة الثالثة

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

الخطوة الرابعة

إبلاغ أصحاب المنشاة الفندقية بالموافقة المبدئية المشروطة الممنوحة لهم .

الخطوة الخامسة

بعد تنفيذ المشروع وتوفير الشروط والمتطلبات أدناه وتأثيثه بالموجودات الثابتة يتقدم أصحاب العلاقة باستدعاء لهذه الوزارة لاستكمال اجراءات الترخيص والتصنيف.

- نسخة من المخططات المعمارية حسب المنفذ (AS BUILT) مصدقة حسب الأصول.
- إذن أشغال صادر عن الجهة التنظيمية وفقاً لصفة الترخيص الممنوحة بالموافقة المبدئية.
- موافقة الدفاع المدني على تشغيل المنشاة واستقبال النزلاء .
- سجل تجاري مبين فيه الرقم الوطني للمنشاة ومن غاياته إقامة منشاة فندقية / حديث
- اسم تجاري أو علامة تجارية وفقاً لصفة الترخيص الممنوحة/ حديث

الخطوة السادسة

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

الخطوة السابعة

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

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

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

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

تقديم الطلب موافقة مبدئية للمديرية المختصة لدى وزارة السياحة والاثار

↓

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

بعد الانتهاء من اقامة المشروع

المرفقات المطلوبة

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

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

↓

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

↓

صدور موافقة لمزاولة المهنة لمدة أقصاها ٦ أشهر

إجراءات تصنيف وترخيص المنشاة الفندقية لأول مرة

الخطوة الأولى

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

الخطوة الثانية

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

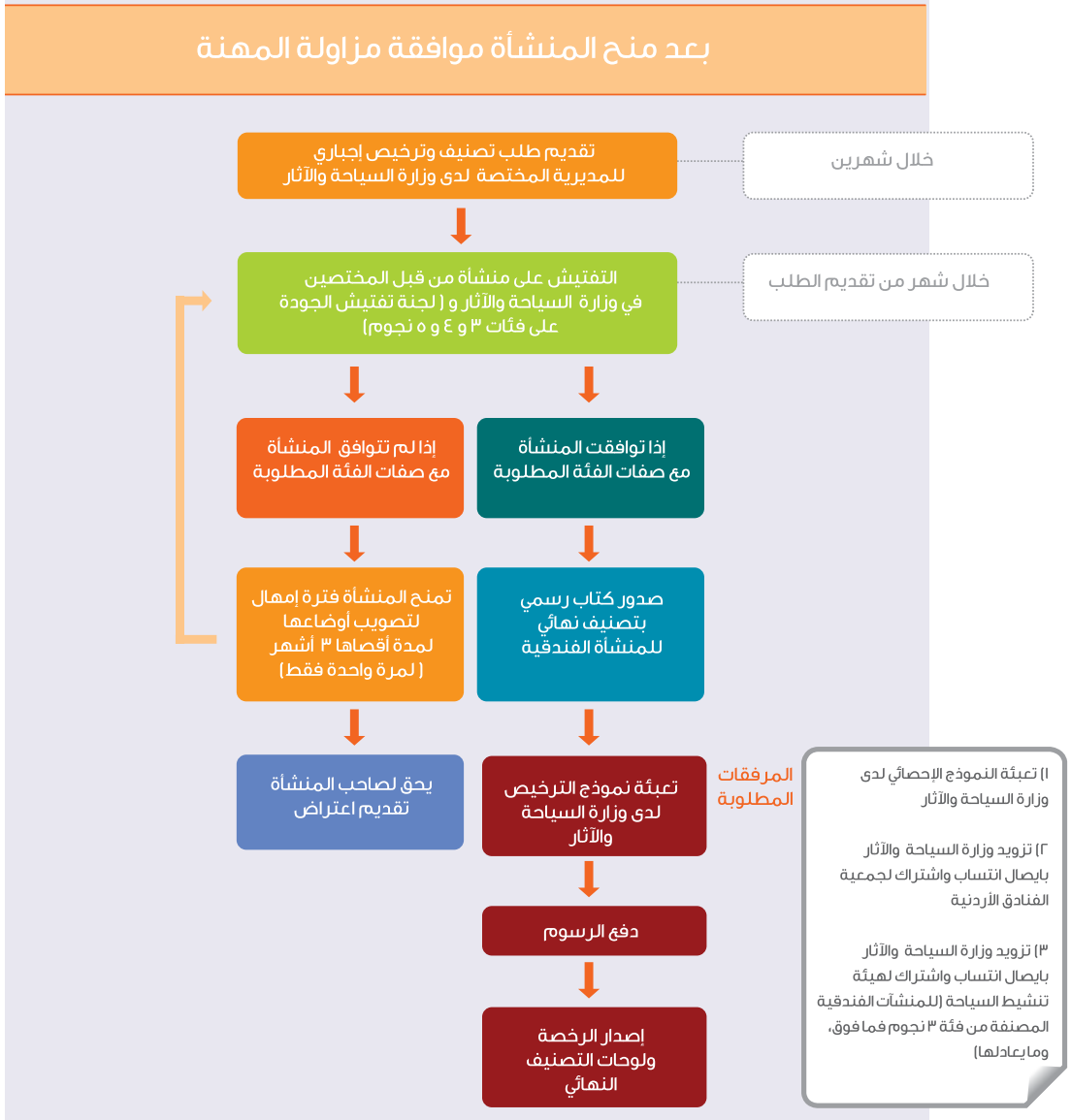
- شهادة انتساب واشتراك في جمعية الفنادق الأردنية .
- الانتساب والاشتراك في هيئة تنشيط السياحة للمنشات الفندقية من مستوى الثلاث نجوم فما فوق ومايعادلها من أجنحة وشقق فندقية.
- تعبئة النموذج الإحصائي الموجود لدى هذه الوزارة وتسليمه إلى مديرية الإحصاء والمعلومات .
- توفير الأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر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

الخطوة الثالثة

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

كما هو مبين في الشكل رقم (٢).

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



اجراءات تجديد ترخيص وتصنيف المنشأة الفندقية

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

اجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية

الخطوة الأولى

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

الخطوة الثانية

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

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

الخطوة الثالثة

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

كما هو مبين في الشكل رقم (٣).

الشكل رقم (٣) - اجراءات اعادة تصنيف المنشأة الفندقية

اجراءات تجديد ترخيص المنشات الفندقية

الخطوة الاولى

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

الخطوة الثانية

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

الخطوة الثالثة

صورة عن اشتراك في جمعية الفنادق الأردنية .

الخطوة الرابعة

صورة عن الاشتراك في هيئة تنشيط السياحة للمنشات الفندقية من مستوى الثلاث نجوم فما فوق ومايعادلها من أجنحة وشقق فندقية.

الخطوة الخامسة

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

الخطوة السادسة

دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقا لمستوى التصنيف

كما هو مبين في الشكل رقم (٤).

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

الشكل رقم (٤) - اجراءات تجديد ترخيص المنشات الفندقية

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 تلبيتهم للمقاييس المطلوبة للمستوى المراد الحصول عليها. و تتيح سهولة فهم المقاييس وشرحها المفصل في (شرح المقاييس) الفرصة لأصحاب المنشآت لمعرفة المستوى اللذي ينتمون لها وما هي المتطلبات اللازمة للوصول إلى المستوى الأعلى.

التصنيف المؤقت

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

التفتيش

يتم التفتيش على المنشآت التي تتقدم بطلب تصنيف (أو إعادة تصنيف) خلال شهر بعد تقديم الطلب. وفي حال منح المنشأة مدة إمهال يقوم المفتشون بزيارة الموقع خلال شهر من نهاية تلك المدة. ويتم الإعلان عن عمليات التفتيش من قبل المفتشين قبل موعد الزيارة، أما مراقبة الجودة (Mystery Shopper) فلا يتم الإعلان عنها.

مع أن التقييم الذاتي جزء مهم من إجراءات التصنيف، إلاّ 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 تقريرعن المقاييس التي لم يتم تلبيتها.

وفي حال لم يتم (بعد) تحقيق جميع المعايير في المستوى المطلوب، يمكن منح المنشأة الفندقية فترة إمهال لا تزيد عن ثلاثة أشهر لأستكمالها. وخلال شهر من انتهاء فترة الإمهال، يتم التفتيش مرة أخرى على المنشأة لتحصل على مستوى التصنيف النهائي في حال تلبيتها جميع المقاييس المطلوبة.

لوحات مستوى التصنيف

يتم إصدار لوحات بمستوى التصنيف النهائي (عدد ٢) للمنشأة الفندقية. ويمكن طلب لوحات إضافية مقابل الرسم المحدد لها.
في حال توقفت المنشأة الفندقية عن عملها أو تم تصنيفها ضمن مستوى يختلف عن سابقتها، يجب على إدارة المنشأة إعادة اللوحات (القديمة) خلال أسبوعين إلى جهة التصنيف.

الاعتراض من قبل المنشآت الفندقية

يجوز لطالب التصنيف الاعتراض على قرار لجنة التصنيف خلال شهر من تاريخ صدور القرار، وللوزارة والنظر في الطلب خلال شهر من تاريخ استلامه، ويعتبر القرار المتخذ ملزماً لجميع الأطراف المعنية.

النزيل باعتباره المحور المركزي

لا يمكن أن تكون المرافق/ الخدمات في أي فندق مهمة أو ذات صلة ما لم يعتبرها النزلاء مفيدة. لهذا السبب، تم تصميم معاييرتصنيف 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 توفّر جميع الأمور والمرافق لإقامة العدد المعلَن عنه من النزلاء عند تقييم الغرفة.

من جهة أخرى، تلبية المقاييس التي يتم توفيرها "حسب الطلب" يتطلب أيضاً أن يتمكّن الفندق من تلبية معدل طلبات النزلاء بشكل كاف. أما طلب أجر من النزيل مقابل خدمة ما أو استخدام مرفق ما فليس عاملاً مهماً في تقييم تلبية المقياس.

توفر المعلومات عن الخدمات المقدمة

تتطلب بعض المقاييس وجود خدمة معيّنة أو ضمان توفر مرفق «حسب الطلب» للنزلاء. ويجب أن يتم إعلام النزلاء بوضوح حول إتاحة البنود المذكورة في هذه المقاييس (مثل خدمة الغرف). حيث لا يمكن للنزلاء استخدام خدمة ما بشكل جيد إن لم يكن على علم بتوفّرها.

ويُذكر أن توفير معلومات عن الفندق في الغرفة (المقياس ١٠٠٥) مخصص لهذه الغاية بالتحديد.

وأحياناً يكون من المفيد أيضاً توفير معلومات واضحة حول توفر المرافق و/ أو الخدمات (على سبيل المثال، المقياس ٦٠٥: توفر سرير أطفال حسب الطلب) في الاستقبال مثلاً، أو حتى خارج الفندق (على سبيل المثال، المقياس ١٧٠٣: موقف سيارات داخلي خاص في الفندق).

إن توجّب توفير المعلومات أيضاً في الاستقبال أو خارج الفندق 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 يقدّم الخدمة أو المرفق المذكور. لكن بعض المواقف في الممارسة اليومية تتطلب معلومات إضافية لتحديد ما هو ليس مؤهلاً لتلبية مقياس معيّن.على سبيل المثال، يتطلّب المقياس ٦٠٠ توفّر وسائد للأسرة، وقد دلّت الممارسات اليومية على ضرورة ذكر أن الوسائد الجانبية لا تُعتبر وسائد لأنها غير مناسبة للنوم عليها، لكنها كثيراً ما تقدَّم كبديل عن وسادة السرير الحقيقية. لقد تم جمع هذا النوع من المعلومات في شرح المقاييس.

يحتوي شرح المقاييس على المعلومات التالية:

- كيفية إعلام النزلاء بالخدمات/ المرافق (حسب الطلب).
- المنطق وراء وضع مقاييس معيّنة.
- كيفية تقييم مقاييس معيّنة خلال عمليات التفتيش.

تُعتبر المعلومات والمتطلبات المذكورة في الشرح جزءاً من وصف المقياس المرتبط بها.

الصحة والسلامة

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

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

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 المقدّمة لأن المفتّش لا يجرّب تلك الخدمات على أرض الواقع.

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

الفنادق

إن تصنيف المنشأة الفندقية نظام إجباري يشتمل على خمس فئات (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' ...ألخ

إن أي منشأة فندقية ملزمة بالإعلان عن نفسها بالتصنيف الصحيح في جميع الأنشطة الدعائية والتسويقية، وبالإضافة إلى ضمان أن لوحات تصنيف الفندق ظاهرة للعيان في منطقة الاستقبال وفي الخارج عند المدخل الرئيسي للمنشأة.

المقاييس الأساسية والاختيارية

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

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

لكل مستوى مقاييسها الأساسية الخاصة. وعلى أي منشأة فندقية تقدّم خدمة الإقامة أن تلبّي جميع المقاييس الأساسية في احدى الفئات ليتم تصنيفها في ذلك المستوى. وعدم تلبية متطلب واحد أو أكثر من المقاييس الأساسية في مستوى 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 ادناه) من خلال تلبية مجموعة متعددة من المقاييس الاختيارية. وتنطبق قائمة مختلفة من المقاييس الاختيارية على كل مستوى ما عدا مستوى النجمة الواحدة. ولكل المقاييس الاختيارية قيم نقاط منفصلة، ويجب تحقيق عدد 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 الإختيارية التي تُعتبر أساسية، لذا لا يتبقى الكثير من المقاييس الاختيارية متاحاً للحصول على نقاط. لهذا السبب، فإن العدد الأقصى من النقاط التي يمكن الحصول عليها في فئات التصنيف الأعلى أقل بكثير.

الأعداد لفئات التصنيف المختلفة هي كما يلي:

المستوى	المقاييس الأساسية	المقاييس الأختيارية
	(•)	العدد الأدنى المطلوب
A	١٩٧	٤٥
B	٢١٦	٥٥
C	٢٣٨	٧٠

توافق المقاييس

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

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

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

كيفية استخدام دليل أسس ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية

الفئة

متطلب أساسي

لكل معيار رقم خاص به

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

متطلب اختياري وعدد النقاط المكتسبة، في هذا المثال نقطتين

توافق المقاييس، شرح صفحة ١٣

معايير تصنيف الفنادق	المعيار
غرفة الفندق	١٠٠ - ١٢١٦
السلامة واحترام الخصوصية في الغرفة	١٠٠ - ١١١
الإضاءة والكهرباء في الغرفة	٢٠٠ - ٢٠٤
أبعاد الغرفة	٣٠٠ - ٣٠٤
ضوء النهار في الغرفة	٤٠٠ - ٤٠٢
إضافة معالجة الهواء في الغرفة	٥٠٠ - ٥٠٢
السرير والأثاث في الغرفة	٦٠٠ - ٦١٤
توضيب الملابس والأمتعة في الغرفة	٧٠٠ - ٧٠٤
الاتصالات في الغرفة	٨٠٠ - ٨١١
التجهيزات السمعية والمرئية في الغرفة	٩٠٠ - ٩٠٨
مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام	١٠٠٠ - ١٠٠٩
المغسلة في الحمام	١١٠٠ - ١١٠٩
مرافق الحمام في الغرفة	١٢٠٠ - ١٢١٦
مرافق صحية عامة في الفندق	١٣٠٠ - ١٤٠٥
المرحاض العام	١٣٠٠ - ١٣٠٢
مرافق الحمامات العامة	١٤٠٠ - ١٤٠٥
المرافق والخدمات العامة في الفندق	١٥٠٠ - ٢٢١٠
معالجة الهواء في الفندق	١٥٠٠ - ١٥٠٢
الاتصالات في الفندق	١٦٠٠ - ١٦٠٢
النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الفندق	١٧٠٠ - ١٧١٥
السلامة والأمان في الفندق	١٨٠٠ - ١٨٠٧
الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الفندق	١٩٠٠ - ١٩٠٢
الاستقبال	٢٠٠٠ - ٢٠٠٩
مرافق أخرى في الفندق	٢١٠٠ - ٢١٠٧
خدمات أخرى يقدمها الفندق	٢٢٠٠ - ٢٢١٠

معايير تصنيف الفنادق	المعيار
الطعام والشراب في الفندق	٢٣٠٠ - ٢٥٠٩
توفير الإفطار	٢٣٠٠ - ٢٣٠٣
توفير المشروبات	٢٤٠٠ - ٢٤٠٥
توفير الطام	٢٥٠٠ - ٢٥٠٩
الترويح والترفيه في الفندق	٢٦٠٠ - ٢٦١٣
المؤتمرات والحفلات	٢٧٠٠ - ٢٧٠٢
المناطق الخلفية	٢٨٠٠ - ٤٠٠١
المطبخ	٢٨٠٠
منطقة جمع النفايات	٢٩٠٠
منطقة تحميل وتنزيل البضائع	٣٠٠٠
منطقة العاملين في الفندق	٤٠٠٠ - ٤٠٠١
النظاقة	٥٠٠٠ - ٥٣٠٧
غرفة الفندق	٥٠٠٠ - ٥٠٠٩
مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	٥١٠٠ - ٥١٠٥
المطاعم والحانات	٥٢٠٠ - ٥٢٠٧
المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد .. إلخ)	٥٣٠٠ - ٥٣٠٦
الخارج	٥٣٠٧
الصيانة	٥٤٠٠ - ٥٨٠٢
غرف الفندق	٥٤٠٠ - ٥٤٠٩
مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	٥٥٠٠ - ٥٥٠٥
المطاعم والحانات	٥٦٠٠ - ٥٦٠٧
المناطق العامة (الردهات والممرات والمصاعد .. إلخ)	٥٧٠٠ - ٥٧٠٦
الخارج	٥٨٠٠ - ٥٨٠٢

معايير تصنيف الفنادق	المعيار
مستوى الخدمات	٥٩٠٠ - ٥٩٠٢
رضا النزلاء	٦٠٠٠ - ٦٠٠٣
الدرجة والصورة العامة	٦١٠٠ - ٦٢٣٩
فندق بسيط	٦١٠٠ - ٦١٠٧
فندق متوسط بسيط	٦٢٠٨ - ٦٢١٥
فندق متوسط	٦٢١٦ - ٦٢٢٣
فندق درجة أولى	٦٢٢٤ - ٦٢٣١
فندق درجة ديلوكس	٦٢٣٢ - ٦٢٣٩
الشهادات	٦٣٠٠ - ٦٣٠١
وضوح فئة التصنيف	٦٤٠٠ - ٦٤٠١
تفتيش الجودة والخدمة	٦٥٠٠ - ٦٥٠١

معايير تصنيف الشقق الفندقية

معايير خاصة بالشقق الفندقية

المعيار		C	B	A
ش-١	الشقة يجب أن تتكون من غرفة نوم واحدة على الأقل، غرفة جلوس، غرفة سفرة، حمام، مطبخ صغير.	•	•	•
ش-٢	غرف نوم منفصلة عن بعضها وعن أجزاء الشقة بحواجز صلبة معزولة لمنع مرور الصوت، ولكل غرفة نوم باب خاص بها.	•	•	•
ش-٣	غرفة نوم واحده على الاقل تحتوي على حمام بالاضافة لوجود حمام آخر في الشقة.	•	•	•
ش-٤	وجود طريقة لتسخين الماء لضمان وجود كمية كافية من الماء الساخن للجلي والتنظيف والاستحمام.	•	•	•
ش-٥	يجب صيانة جميع الأجهزة الكهربائية وغاز الطبخ بشكل دوري مع تدوين اوقات الصيانة لغايات التفتيش.	•	•	•
ش-٦	وجود ملف خاص يحتوي على دليل المستخدم لجميع الأجهزة الكهربائية في الشقة بما يشمل الغسالة والجلاية إن وجدت.	•	•	•

الشقة الفندقية

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الشقة	C	B	A
١٠٠	لكل شقة مدخلها الخاص.	•	•	•
١٠١	وجود لوحة أرشادية واضحة خارج جميع الشقق، تحمل رقم أو اسم أو حرف، إلخ لتدل على الشقة.	•	•	•
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	•	•	•
١٠٥	نظام إقفال إلكتروني لباب الشقة في جميع الشقة.	٢	٢	٢
١٠٦	وجود وسيلة لحجب الرؤية من خارج الشقة (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الشقق.	•	•	•
١٠٧	خزنة للنزلاء في الشقة أو قاصة للنزلاء في مكان ما في الفندق	•	•	•
١٠٨	خزنة للنزلاء في جميع الشقق	٣	٣	•

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

١٠٩	إشارة 'الرجاء عدم الإزعاج' في جميع الشقق.	•	•	•
١١٠	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارىء في جميع الشقق.	•	•	•
١١١	وجود وسيلة لمنع الضجيج و الصوت من الدخول للشقة	٣	٣	٣

المعيار	الإضاءة والكهرباء في الشقة	C	B	A
٢٠٠	إضاءة عامة في جميع مناطق الشقة. يجب أن يكون هنالك اضائة 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.	•	•	•
٢٠٣	قابس كهرباء غير مشغول بجانب السرير ويسهل الوصول إليه في جميع الشقق.	١	١	١
٢٠٤	مفتاح كهرباء بجانب السرير للتحكم بالإضاءة العامة من السرير في جميع الشقق.	٣	٣	٣

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

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

٣٠٤	شرفة خاصة يمكن وصولها من الشقة في ٢٥٪ من الشقق.	٢	٢	٢

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

المعيار	إضافة معالجة الهواء في الشقة	C	B	A
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:

المعيار	السرير والأثاث في غرف النوم	C	B	A
٦٠٠	السرير أو الأسرّة 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.	•	•	•
٦٠٢	وسائد إضافية في كل الغرف.	٢	٢	•
٦٠٣	تغيير بياضات السرير والمناشف يوماً بعد يوم على الأقل أو يومياً حسب الطلب.	٢	•	•
٦٠٤	أسرّة طولها على الأقل متران وعرضها على الأقل ٩٠سم في جميع الغرف.	٣	٣	٣
٦٠٥	سرير طفل حسب الطلب.	١	•	•
٦٠٦	مقعد واحد لكل نزيل في جميع الغرف. وفي حال استخدم الغرفة ثلاثة نزلاء أو أكثر، فإن وجود مقعدين كافٍ.	•	•	•
٦١٢	سلة مهملات في جميع الغرف.	•	•	•
٦١٣	مرآة طويلة في جميع الغرف.	١	•	•

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

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

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

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

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

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

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

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

غرفة الجلوس في الشقة

المعيار	التجهيزات السمعية والمرئية في غرفة الجلوس	C	B	A
٩٠١	تلفزيون ملوّن بشاشة ٢٠ إنش على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون.	•	•	•
٩٠٢	محطات إذاعية.	١	•	•
٩٠٣	راديو مع اختيار حر من المحطات في جميع الشقق.	٢	٢	٢
	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.	٢	٢	٢
٩٠٥	سمّاعة إضافية للراديو و/أو التلفزيون في مرافق الحمام الخاص في جميع الشقق.	١	١	١
٩٠٦	جهاز DVD و أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكّم عن بعد حسب الطلب.	١	١	•
٩٠٧	جهاز DVD أو أجهزة عرض مشابهة في جميع الشقق.	٢	٢	٢
	إذا تحقق المقياس ٩٠٧ فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ٩٠٦.			
٩٠٨	أفلام وموسيقى عند الطلب في جميع الشقق، مع توفّر مجموعة منوعة منها في الاستقبال.	٢	٢	٢
٩٠٩	وجود انارة اضافية جانبية على الطاولات او الحائط.	•	•	•
٩١٠	وجود مفروشات منسقة ومنظمة بهدف توفير مجلس مريح لمشاهدة التلفزيون والقراءة واستقبال الضيوف.	•	•	•
٩١١	طاولة يمكن أيضاً استخدامها طاولة كتابة وكرسي أو مقعد بذراعين يتماشى معها (يُعتبر أيضاً مقعداً/ مقعداً بذراعين) مع إضاءة مكتب كافية في جميع الشقق.	•	•	•

الحمامات في الشقة

جميع الحمامات في الشقة يجب أن تحتوي على:

المعيار	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام	C	B	A
١٠٠٠	صابون (سائل أو صلب) استحمام وشامبو في جميع الشقق.	•	•	•
١٠٠١	مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية (معجون أسنان وأدوات حلاقة وما إلى ذلك) حسب الطلب.	١	١	•
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).	٢	٢	٢
	إذا تحقق المقياس ١٠٠٢ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٠١.			
١٠٠٣	أدوات تلميع أحذية حسب الطلب.	١	١	١
١٠٠٤	أدوات تلميع أحذية في جميع الشقق.	٢	٢	٢
	إذا تحقق المقياس ١٠٠٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٠٠٣.			

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

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

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

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

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

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

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

المطبخ في الشقة

المعيار	المطبخ	C	B	A
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	جلاية	٢	٢	•
١٣٠٩	اطقم سفرة (صحون، معالق، سكاكين، كؤوس، فناجين، شوك...الخ).	•	•	•
١٣١٠	ادوات الطبخ (طناجر، قلايات... الخ).	•	•	•

جرد المعدات في المطبخ

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

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

غرفة الطعام (السفرة)

المعيار	غرفة الطعام (السفرة)	C	B	A
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

المعيار	معالجة الهواء في الشقة	C	B	A
١٥٠٠	تهوية تُدخل هواءً نقياً كافياً في جميع المناطق العامة.	•		
١٥٠١	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نقياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في جميع المناطق العامة.	٢	•	•
١٥٠٢	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نقياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في المبنى بأكمله.	٤	٤	٤
إذا تحقق المقياس ١٥٠١ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٥٠٢.				

المعيار	الاتصالات في الشقة	C	B	A
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	C	B	A
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 لـ٥٠٪ 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 لـ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الشقق.	٥	٥	٥
لا يمكن الحصول على أكبر عدد من النقاط إلاّ 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 تحقق المقياس ١٧٠٧ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٧٠٦.				
١٧٠٨	يصعد النزلاء درجين فقط للوصول إلى شققهم. (شاحط عدد ٢)	٢	•	
١٧٠٩	يصعد النزلاء درجاً 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 إلاّ 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 تحقق المقياس ١٧١٤ ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس ١٧١٣.				

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

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

المعيار	الاستقبال	C	B	A
٢٠٠٠	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.	•		
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 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 وحمّالون موجودون ٢٤ ساعة في اليوم.	•	•	•
٢٠٠٦	توصيل الرسائل والأغراض بشكل ملائم للنزلاء.	•	•	•
٢٠٠٧	أماكن جلوس في منطقة الاستقبال.	•	•	•
٢٠٠٨	إمكانية حجز الشقق الفندقية على الإنترنت، بما في ذلك تأكيد الحجز.	١	١	١
٢٠٠٩	اصطحاب النزلاء إلى شققهم عند الوصول.	١	١	١

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

المعيار	خدمات أخرى تقدّمها الشقق الفندقية	C	B	A
٢٢٠٠	مكالمة إيقاظ حسب الطلب.	١	•	•
٢٢٠١	خدمة ترتيب الشقة 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
٢٢٠٦	خدمة سكرتاريا حسب الطلب.	١	١	١
٢٢٠٧	خدمة مجالسة أطفال حسب الطلب.	١	١	١
٢٢٠٨	خدمات الاستعلامات (الكونسيرج) متوفرة (التنقل واستئجار السيارات والحجز لزيارة المواقع السياحية والرحلات والمسرح والمتاحف).	٢	٢	٢
٢٢٠٩	خدمة صرّاف عملة	١	١	•
٢٢١٠	قبول على الأقل نوعين من بطاقات الائتمان.	١	١	•

الترويح والترفيه في الشقة

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

المناطق الخلفية

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

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

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

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

المعيار	غرفة المعيشة والطعام	C	B	A
٥٢٠٠	الأرضية	•	•	•
٥٢٠١	الجدران	•	•	•
٥٢٠٢	الأسقف	•	•	•
٥٢٠٣	الأثاث	•	•	•
٥٢٠٤	الإضاءة	•	•	•
٥٢٠٥	أدوات المائدة	•	•	•
٥٢٠٧	عناصر أخرى	•	•	•

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

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

الصيانة

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

المعيار	مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة غرف النزلاء	C	B	A
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	غرفة المعيشة والطعام	C	B	A
٥٦٠٠	الأرضية	•	•	•
٥٦٠١	الجدران	•	•	•
٥٦٠٢	الأسقف	•	•	•
٥٦٠٣	الأثاث	•	•	•
٥٦٠٤	الإضاءة	•	•	•
٥٦٠٥	أدوات المائدة	•	•	•
٥٦٠٧	عناصر أخرى	•	•	•

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

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

مستوى الخدمات

		C	B	A
٥٩٠٠	استقبال النزلاء يتم بشكل مضياف.	•	•	•
٥٩٠١	النزيل هو المحور الرئيسي في عمل الشقق الشقق الفندقية.	•	•	•
٥٩٠٢	يمكن تمييز العاملين من خلال الزي الموحّد وبطاقات تبيّن الاسم/ المنصب.	٣	•	•

رضا النزلاء

		C	B	A
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.	•	•	•

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

		C	B	A
٦٢٠٠	المظهر الخارجي للشقق الفندقية (البناء وتنسيق المواقع)	•		
٦٢٠١	التناسب بين عدد الشقق و(منطقة) الخدمات/المرافق العامة.	•		
٦٢٠٣	جودة مرافق الترفيه.	•		
٦٢٠٤	التناسب بين عدد الشقق وعدد العاملين.	•		
٦٢٠٥	مظهر العاملين وزيّهم الموحّد.	•		
٦٢٠٦	نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات.	•		
٦٢٠٧	التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج/ الداخل لخلق تجربة متناغمة.	•		

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

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

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

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

الشهادات

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

وضوح مستوى التصنيف

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

تفتيش الجودة والخدمة

		C	B	A
٦٨٠٠	نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لشقق الفندقية ٤ نجوم.			•

مجموع النقاط اللازمة للوصول للمستوى المطلوب

	C	B	A
المقاييس الاساسية	١٩٧	٢١٦	٢٣٨
الحد الأدنى المطلوب من المقاييس الاختيارية	٤٥	٥٥	٧٠

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية في الشقة	
١٠٠	لكل شقة مدخلها الخاص.	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 النزيل في العادة سريراً وليس غرفة. فعندما يتم تصنيف منشأة فندقية معيّنة بأنها فندق، فإن ذلك يولّد لدى المستهلك توقعات بخصوص الحد الأدنى من الترتيبات المتوفّرة. ويرتبط مفهوم شقة في اللغة اليومية التي يستعملها الناس بمنشأة فندقية توفّر – من بين أمور أخرى – غرفاً خاصة، وليس سريراً يمكن استئجاره في مهجع. ولا يجب الخلط بين مصطلح غرف العائلات أو الأجنحة أوالغرف المتصلة بأبواب داخلية المخصصة لاستخدامها من قبل أفراد جماعة محدّدة.
١٠٢	إمكانية إقفال باب الشقة في جميع الشقق.	وجود قفل للباب ومفتاح خاص لكل نزيل.
١٠٣	عين سحرية في باب الشقة في جميع الشقق.	الهدف هو أن يتمكّن النزلاء من رؤية أي شخص يقف أمام الباب من خلال عين سحرية تعمل من جهة واحدة فقط.
١٠٤	تجهيزات إقفال إضافية لباب الشقة في جميع الشقق.	سلسلة إضافية أو وسيلة إقفال لتكون وسيلة إقفال إضافية للباب من الداخل.
١٠٦	وجود وسيلة لمنع الناس من النظر داخل الشقق (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الشقق.	تهدف إلى تمكين النزلاء من النظر من خلال النوافذ خلال ساعات النهار دون أن يتمكّن الآخرون من رؤيتهم من الخارج.
١٠٧	خزنة للنزلاء في الشقة أو قاصة للنزلاء في مكان ما في الشقق فندقية.	
١٠٨	خزنة للنزلاء في جميع الشقق.	

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

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

١١٠	إرشادات للإخلاء في حالة الطوارىء في جميع الشقق.	من المهم أن يعرف النزلاء كيف يتصرّفون في حالة الطوارىء. لذا، يجب وضع إرشادات للتعامل مع الطوارىء في مكان ظاهر للعيان في الشقق، وأن تكون على الأقل جزءاً من دليل الشقق.
١١١	وجود وسيلة لمنع الضجيج و الصوت من الدخول للشقة	نهدف الى تمكين النزلاء من الجلوس و النوم و التواجد في الشقة بعيدا عن الضوضاء و الضجيج القادم من الشارع،مناطق الخدمة، الردهات، و الشقق الأ خرى

المعيار	الإضاءة والكهرباء في الشقة	
٢٠١	مفتاح كهرباء للإضاءة عند المدخل في جميع الشقق.	على سبيل المثال، مفتاح كهرباء للإضاءة العامة أو إضاءة السرير.
٢٠٣	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 للنزيل 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 يتمكّن 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 تحرّك الهواء، بدلاً من أن تجدده.
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 الأسرّة 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 تشكّل الكراسي/ الأرائك ترتيباً للجلوس مع طاولة القهوة، بحيث تسمح للنزلاء الجلوس مقابل بعضهم البعض. ويجب أن يكون المقعد بذراعين أو الأريكة لكل نزيل مقيم موجودة في 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 طاولة 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 طاولة 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 الواقف أمامها أن يرى نفسه بالكامل.

المعيار	توضيب الملابس والأمتعة في الشقة	
٧٠٠	حمالة متحركة أو ثهبتة 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 وعلاّقات 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 الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت مع تعليمات استخدام مكتوبة وعلى الأقل قابس كهرباء واحد لأستعمال أجهزة الكمبيوتر في جميع الشقق.	
٨٠٣	وصلة الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت توفّر عدة وصلات في الوقت نفسه (صوت وبيانات)، وقابسَي كهرباء غير مشغولينن في جميع الشقق.	
٨٠٤	وصلة الكترونيه لنقل البيانات عبر الأنترنت بسرعة عالية وقابسَي 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 يتعلّق بجهاز كمبيوتر (من الممكن من خلال شاشة التلفزيون) مشبوك بشكل دائم على الإنترنت، وجاهز 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 طابعة حسب الطلب.	
٨١١	جهاز طابعة في جميع الشقق.	

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

المعيار ٨١١ يبيّن أن هذه الطابعة الجاهزة للاستخدام في جميع الشقق.

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

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

٩٠٢	محطات إذاعية في جميع 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 (بمشغّل إسطوانات CD أو بدونه) وليس راديو من خلال نظام التلفزيون لأن هذه الأنظمة لا تتيح اختياراً حراً من المحطات، بل عدداً محدوداً ومنتقى مسبقاً من المحطات الإذاعية.

٩٠٤	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 الشقق.
٩٠٦	جهاز فيديو و/أو DVD أو أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكّم عن بعد حسب الطلب.	يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.

المعيار	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام	
١٠٠٠	صابون (سائل أو صلب) استحمام وشامبو في جميع الشقق.	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 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 والتسلية/ 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 منطقة 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 منطقة 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.

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

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 و الوصول 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 لـ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الشقق.
١٧٠٣	مواقف سيارات داخلية خاصة في الشقق الفندقية.
١٧٠٤	مواقف داخلية خاصة في الشقق الفندقية تكفي لـ٥٠٪ على الأقل من إجمالي عدد الشقق.

المعياران ١٧٠١ و١٧٠٢ يتعلقان بالمواقف في الشقق الفندقية نفسه وليس مواقف عامة أو موقف سيارات كما هو مذكور في المعيارانِ ١٧٠٣ و١٧٠٤. أما المعياران ١٧٠٣ و١٧٠٤ 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 و١٧٠٢ و١٧٠٣ و٧٠٤ في دليل الشقق.

١٧٠٥	خدمة دائمة لإيقاف السيارات.	خدمة إيقاف السيارة عند والوصول والمغادرة متوفرة طوال الوقت.
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 متوفّرة 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 المعيار١٧١٣ ، 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 بضبط القدرة على استخدام المصاعد أو الاستفادة من الرموز الإلكترونية لمفاتيح الشقق. والأسهل من ذلك كله ولكنه فعّال 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 معتمَدة 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 مرخّصين ومدربين لاستخدامه ٢٤ ساعة في اليوم.	يجب أن يتسنى الوصول بسهولة إلى هذا الجهاز الذي ينقذ الحياة والتأكد من أن يعمل بشكل سليم حسب مواصفاته.

المعيار	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في 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 مفتوحاً 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 يوفّر 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.

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

المعيار	مرافق أخرى في الشقق الفندقية	
٢١٠٢	التدخين ممنوع في ١٠٪ من الغرف، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب.	يجب ذكر هذه الخيار في دليل الشقق أو الإشارة إليه بوضوح في الاستقبال.
٢١٠٤	آلة تلميع أحذية في الشقق الفندقية.	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.
٢١٠٥	إمكانية شراء مواد للقراءة وصحف وطوابع 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.
٢١٠٦	توفر مكان لشراء الهدايا في الشقق الفندقية.	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.

المعيار	خدمات أخرى يقدّمها الشقق الفندقية	
٢٢٠٠	مكالمة إيقاظ حسب الطلب.	مكالمة من الاستقبال في وقت يطلبه النزيل، تكون إما شخصية أو مأتمتة. يجب ذكر هذه الخدمة في دليل الشقق.
٢٢٠١	خدمة ترتيب الغرفة في المساء (كل مساء).	من الأمثلة على خدمات ترتيب الشقة في المساء استبدال المناشف المستعملة وإعادة تزويد الحمام بالمواد وإغلاق الستائر وتجهيز الأسرّة للنوم.
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 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.

الترويح والترفيه في الشقق الفندقية

٢٦٠٠	مسبح و مرافقها و خدماتها 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 الأخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الشقق الفندقية.
٢٦٠١	ساونا للاستخدام العام في الشقق الفندقية و مرافقها و خدماتها.	يجب أن تكون الساونة مزودة بالمرافق والخدمات اللازمة من غرف غيار، حمامات و شاورات و مقسمة الى قسمين، القسم الاول مخصص للنساء و الأخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الشقق الفندقية.
٢٦٠٢	حمام بخار للاستخدام العام في الشقق الفندقية 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 الأخر للرجال. هذه المرافق يمكن أن تكون مشتركة لمناطق الترويح و الترفيه في الشقق الفندقية.

٢٦٠٣	جاكوزري 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 الأخر 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 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 الأخر 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 مزوّدة بأربعة أنواع مختلفة على الأقل من أجهزة تمارين للقلب والشرايين (الركض، ركوب الدراجة، إلخ)، وأربع أنواع مختلفة على الأقل من أجهزة تمارين العضلات (التجذيف، إلخ)، بالإضافة إلى أوزان حرة وفرشات تمرين ومياه للشرب.
٢٦٠٧	مقهى خارجي مع منطقة جلوس مظللة 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 تشتمل 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 لقاعات المؤتمرات ومرافق الحفلات.	المساعدة الخبيرة متوفرة في الشقق الفندقية لمساعدة مخططي الاجتماعات والحفلات بشكل احترافي.

المعيار	المطبخ	
٢٨٠٠	وجود منطقة لتحضير الطعام	هذه المنطقة مخصصة لتحضير و تجهيز الطعام باالشكل النهائي المقدم للزبائن. هذه المنطقة خاضعة لقوانين و تعليمات وزارة الصحة، و يوجد ما يثبت ذلك.

المعيار	منطقة جمع النفايات	
٢٩٠٠	توفر منطقة مخخصصة مع تهوئة جيدة للتخلص السليم من النفايات	هذه المنطقة مخصصة للتخلص الصحيح من النفايات لتكون بعيدة عن عيون الزبائن و موضوعة في حاويات مخصوصة لهذا الغرض

المعيار	منطقة تحميل و تنزيل البضائع	
٣٠٠٠	توفر منطقة مخصصة لتحميل و تنزيل البضائع	

المعيار	منطقة العاملين في الشقق الفندقية	
٤٠٠٠	توفرمدخل خاص للعاملين في الشقق الفندقية	
٤٠٠١	توفر مرافق صحية و منطقة لتغير الملابسو شاورات للعاملين في الشقق الفندقية	تخضع هذه المناطق الى قوانين و تعليمات وزارة الصحة و يجب توفر ما يثبت ذللك

النظافة

النظافة متطلب أساسي مهم في الفنادق في جميع فئات التصنيف. والعناصر التي يتم تقييمها مبيّنة في المقاييس٢٨٠٠ - ٢٨٠٩ (غرف الشقق الفندقية)، و٢٩٠٠ – ٢٩٠٥ (مرافق الحمامات الخاصة والعامة في منطقة شقق النزلاء)، و٣٠٠٠ – ٣٠٠٧ (المطاعم والحانات)، و٣١٠٠ – ٣١٠٦ (المناطق العامة)، و٣٢٠٠ (الخارج). يجب أن تكون جميع العناصر مُرضية، وإن لم تكن كذلك، فعلى الشقق الفندقية تحسينها خلال ثلاثة أشهر. وإن لم يتمكّن المفتشون تحديد بوضوح ما إن كان العنصر مُرضياً أم لا، يتم الإشارة إليه بأنه «بند يجب تحسينه»، وسيتوجب أن يكون مُرضياً قبل التفتيش القادم على حد أقصى. وإن بقي العنصر «بنداً يجب تحسينه» في التفتيش التالي، فإنه يُعتبر حينها ناقصاً.

الصيانة

الصيانة المناسبة متطلب أساسي مهم في الفنادق في جميع فئات التصنيف. وتعني الصيانة الجيدة أن تكون المرافق المتوفرة بحالة سليمة وكاملة وتعمل بشكل جيد. والعناصر التي يتم تقييمها مبيّنة في المقاييس ٣٣٠٠ – ٣٣٠٩ (شقق الشقق الفندقية)، و٣٤٠٠ – ٣٤٠٥ (مرافق الحمامات العامة والخاصة في منطقة شقق النزلاء)، و٣٥٠٠ – ٣٥٠٧ (المطاعم والحانات)، و٣٦٠٠ – ٣٦٠٦ (المناطق العامة)، و٣٧٠٠ – ٣٧٠٢ (الخارج). يجب أن تكون جميع العناصر مُرضية، وإن لم تكن كذلك، فعلى الشقق الفندقية تحسينها خلال ثلاثة أشهر. وإن لم يتمكّن المفتشون تحديد بوضوح ما إن كان العنصر مُرضياً أم لا، يتم الإشارة إليه بأنه «بند يجب تحسينه»، وسيتوجب أن يكون مُرضياً قبل التفتيش القادم على حد أقصى. وإن بقي العنصر «بنداً يجب تحسينه» في التفتيش 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 والمميِّزة 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 ستُستخدم 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 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.	من أجل حماية مصلحة النزلاء لحد معيّن، 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 جدّي في الشكاوى، والتجاوب معها خلال مدة معقولة، وتعويض النزيل إن كانت الشكوى مبررة.
٦١٠٢	يتم إطلاع النزلاء حسب الطلب على مقاييس التصنيف التي تم منح الشقق الفندقية نجومه وفقاً لها.	يجب ذكر هذه المعلومات في دليل الشقق.
٦١٠٣	استبيانات للنزلاء من الشقق الفندقية في جميع 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 المحبّذ 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.

٦٥٠٠	نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لشقق الفندقية ٤ نجوم.	
٦٥٠١	نتيجة تفتيش الجودة والخدمة الخارجي كافية لشقق الفندقية ٥ نجوم.	كما هو حالها في جميع العالم، فإن عمليات التفتيش على الفنادق تقدّم صورة عن يوم واحد من السنة. كما أنه يتم الحكم على الشقق الفندقية بحسب ما يقدّمه 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 مُرضية ليتأهل الشقق الفندقية لفئة ٤ أو ٥ نجوم.

رموز مرافق وخدمات المنشآت الفندقية.

وجود موقف للسيارات
Parking facilities

وجود مصعد
Lift

وجود صالون تجميل
Hairdresser/Beauty-Salon

وجود غرف مكيفة
Air Conditioned Rooms

توفر تلفاز حسب الطلب
Pay TV

وجود مشرب صغير
Mini bar

وجود مجفف شعر في كل الغرف
Hairdryer in all rooms

توفر مواصلات من/إلى المطار
Airport transfer

توفر خدمة التحميل
Porterage service

توفر خدمة الإنترنت
Internet

توفر خزنات
In house safe

توفر مرافق للإحتفالات و المؤتمرات
Banquet and conference facilities

وجود مطعم
Restaurant

صحف
Newspaper

وجود مسبح داخلي
Indoor swimming pool

وجود مشرب
Bar

خدمة الغرف
Room service

غرف ممنوع فيها التدخين
No smoking rooms

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

توفر مرافق للأعمال
Business facilities

وجود حمام بخاري
Sauna

وجود مسبح خارجي
Outdoor swimming pool

وجود مصبغة
Laundry

وجود مركز للياقة البدنية
Fitness Facilities

توفرمرافق للمعاقين
Handicapped facilities

وجود ملاعب تنس أرضي
Tennis

الأردن
وزارة السياحة والآثار

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

الأردن
وزارة السياحة والآثار
JHA
JORDAN HOTEL ASSOCIATION
جمعية الفنادق الأردنية
HOTEL
APARTMENT
A