



قرار المجلس التنفيذي رقم (38) لسنة 2019م
بشأن
تصنيف المنشآت الفندقية في إمارة الشارقة

نحن سلطان بن محمد بن سلطان القاسمي ولي العهد نائب الحاكم رئيس المجلس التنفيذي لإمارة الشارقة، بعد الاطلاع على القانون رقم (2) لسنة 1999م بشأن إنشاء المجلس التنفيذي لإمارة الشارقة ولائحته الداخلية وتعديلاته، والقانون رقم (7) لسنة 2017م بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية في إمارة الشارقة، والمرسوم الأميري رقم (36) لسنة 2012م بإعادة تنظيم هيئة الإنماء التجاري والسياحي في إمارة الشارقة، والمرسوم الأميري رقم (1) لسنة 2015م بشأن تنظيم عمل اللجان في إمارة الشارقة، وقرار المجلس التنفيذي رقم (16) لسنة 2007م بشأن معايير تصنيف الفنادق والشقق الفندقية في إمارة الشارقة وتعديلاته، وبناءً على عرض رئيس هيئة الإنماء التجاري والسياحي وموافقة المجلس التنفيذي ولما تقتضيه المصلحة العامة، أصدرنا القرار الآتي:

المادة (1)

في تطبيق أحكام هذا القرار يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص خلاف ذلك:

الإمارة:	إمارة الشارقة.
الهيئة:	هيئة الإنماء التجاري والسياحي في الإمارة.
الرئيس:	رئيس الهيئة.

المنشآت الفندقية: كل منشأة فندقية مخصصة ومعدة لإيواء وخدمة النزلاء مقابل أجر وتكون مرخصة بذلك من دائرة التنمية الاقتصادية بالإمارة.

المادة (2)

- أ- تُصنف المنشآت الفندقية وفقاً للمعايير المحددة في الأدلة المرافقة لهذا القرار:
- 1- دليل معايير تصنيف الفنادق.
 - 2- دليل معايير تصنيف الشقق الفندقية.
- ب- للهيئة إعادة تصنيف المنشأة الفندقية وتعديل فئة التصنيف وفق ما تحدده الأدلة المرافقة لهذا القرار.

المادة (3)

تقوم الهيئة بالإشراف والرقابة على المنشآت الفندقية وتنفيذ أحكام هذا القرار.

المادة (4)

تُشكل بقرار من الرئيس لجنة لنظر التظلمات المقدمة من المنشآت الفندقية عن الجزاءات التي تصدر لمخالفة أحكام هذا القرار وللمنشأة الفندقية التظلم من الجزاء الواقع عليها لدى اللجنة خلال (15) يوم عمل من تاريخ توقيع الجزاء عليها وتبليغها به وعلى اللجنة البت في التظلم خلال (21) يوم عمل من تاريخ تقديمه ويكون قرار اللجنة بشأن التظلم نهائياً.



المادة (5)

على المنشآت الفندقية توفيق أوضاعها وفقاً لأحكام هذا القرار خلال مدة سنتين من تاريخ 01/يناير/2020م ويجوز تمديد هذه المدة بقرار من الرئيس بعد موافقة المجلس التنفيذي للإمارة.

المادة (6)

- 1- تُحصل وتؤول قيمة الرسوم والغرامات المالية المحددة في الجداول المرافقة لهذا القرار لصالح الهيئة.
- 2- للهيئة منح المنشأة الفندقية مهلة (7) أيام عمل لتصحيح الوضع عند تكرار ارتكابها للمخالفة للمرة الثانية فما فوق خلال سنة واحدة من تاريخ ارتكاب المخالفة الأولى وذلك فيما يتعلق بالمخالفات رقم (8، 9، 10، 11، 15، 16، 18، 26) المشار إليها في الجدول رقم (1) المرافق لهذا القرار ولا تسري هذه المهلة على المخالفات الأخرى المضمنة بالجدول المشار إليه.
- 3- يوقع الجزاء بإغلاق المنشأة الفندقية المشار إليه في الجدول رقم (1) المرافق لهذا القرار بالتنسيق مع دائرة التنمية الاقتصادية بالإمارة.
- 4- تضاعف قيمة الغرامات المبينة في الجدول رقم (1) المرافق لهذا القرار في حال تكرار المخالفة ذاتها للمرة الرابعة فما فوق خلال سنة واحدة من تاريخ ارتكاب المخالفة الأولى ويحد أقصى (50,000 درهم).

المادة (7)

يصدر الرئيس القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القرار.

المادة (8)

يلغى قرار المجلس التنفيذي رقم (16) لسنة 2007م المشار إليه، على أن يستمر العمل بكافة القرارات الصادرة بموجبه إلى أن تعدل أو تلغى بموجب هذا القرار أو القرارات الصادرة بموجبه.

المادة (9)

يُعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره وعلى الجهات المعنية تنفيذه كلِّ فيما يخصه وينشر في الجريدة الرسمية.
صدر عنا بتاريخ:

الثلاثاء: 15 ربيع الأول 1441هـ

الموافق: 12 نوفمبر 2019م

سلطان بن محمد بن سلطان القاسمي
ولي العهد نائب حاكم إمارة الشارقة
رئيس المجلس التنفيذي لإمارة الشارقة



الجدول رقم (1) بشأن المخالفات والجزاءات الإدارية المرافق لقرار المجلس التنفيذي رقم (38) لسنة 2019م

الجزاء الإداري أو قيمة الغرامة بالدرهم			بيان المخالفة	#
المرة الأولى	المرة الثانية	المرة الثالثة		
			تشغيل منشأة فندقية دون الحصول على الموافقة النهائية من الهيئة.	1
	(5,000)		عدم إخطار الهيئة قبل (15) يوما من بدء مزاولة النشاط واستقبال النزلاء.	2
(5,000)	(2,000)	إنذار	عدم إخطار الهيئة بالإغلاق الجزئي أو الكلي للمنشأة الفندقية.	3
(5,000)	(1,000)	إنذار	عدم إبراز المستندات أو البيانات لموظفي الهيئة المختصين عند طلبها.	4
(5,000)	(3,000)	(1,000)	عدم تثبيت لوحة تصنيف المنشأة الفندقية الصادرة عن الهيئة في المكان المخصص لها.	5
(3,000)	(1,000)	إنذار	وجود أضرار في لوحة تصنيف المنشأة الفندقية الصادرة عن الهيئة.	6
(3,000)	(1,000)	إنذار	عدم وضع شهادة تصنيف المنشأة الفندقية في مكان ظاهر أو عدم المحافظة عليها.	7
(5,000)	(1,000)	إنذار	عدم تجديد شهادة تصنيف المنشأة الفندقية بعد مضي (30) يوم عمل من انتهاء صلاحيتها.	8
(3,000)	(1,000)	إنذار	وجود خطأ لغوي في اللافتات الإرشادية الداخلية في المنشأة الفندقية.	9
(15,000)	(5,000)	إنذار	عدم الالتزام بمعايير التقييم للحد الأدنى للمنشأة الفندقية.	10
(5,000)	(1,000)	إنذار	عدم الرد على استفسارات الهيئة المتعلقة بالشكاوى المقدمة ضد المنشأة الفندقية خلال (7) أيام عمل.	11



3,000	1,000	إنذار	عدم التزام العاملين بارتداء الزي الخاص بالمنشأة الفندقية وذلك وفق طبيعة عمل كل منهم (يشمل ذلك جميع الأقسام في المنشأة الفندقية ما عدا قسم الأغذية والمشروبات).	12
5,000	1,000	إنذار	عدم التزام ممثلي المنشأة الفندقية بالحضور لمراجعة الهيئة عند الطلب.	13
5,000	1,000	إنذار	مخالفة المنشأة الفندقية للقرارات والتعليمات والتعاميم الصادرة من الهيئة.	14
5,000	2,000	1,000	إخلال المنشأة الفندقية بالتعهدات الصادرة عند الحصول على الموافقة المبدئية بما في ذلك التعهدات الخاصة باستيفاء المعايير وانقضاء المدة الزمنية المحددة في أي من تلك التعهدات دون الوفاء بها.	15
5,000	3,000	1,000	التأخر عن ملء الشواغر الوظيفية بالمنشأة الفندقية لمدة تزيد عن (30) يوم عمل لمنصب مدير عام ومن في حكمه و(45) يوم لمنصب مدير ومن في حكمه.	16
10,000	5,000	2,000	إعاقة عمل موظفي الهيئة حاملي صفة الضبط القضائي.	17
15,000	5,000	إنذار	عدم الالتزام بمعايير التصنيف الإلزامية للمنشآت الفندقية.	18
إغلاق المنشأة الفندقية.	20,000	مع إغلاق الجزء أو المرفق.	تشغيل منشأة فندقية أو جزء منها أو أحد مرافقها التي أصدرت الهيئة أمراً بإغلاقها جزئياً دون الحصول على إذن مسبق من الهيئة.	19
5,000	3,000	إنذار	عدم توفر قوائم الطعام والشراب باللغة العربية والانجليزية تبين جميع أصناف المأكولات والمشروبات والخدمات مع الأسعار بالدرهم الإماراتي في المنشأة الفندقية.	20
5,000	3,000	1,000	عدم إخطار الهيئة بفترة لا تقل عن (7) أيام عمل قبل البدء بأي إصلاحات ضرورية أو أعمال صيانة للمنشأة الفندقية.	21
20,000	10,000	5,000	إعلان المنشأة الفندقية بأنها ذات درجة مغايرة لتصنيفها المعتمد بأي وسيلة من وسائل الإعلان.	22
	10,000	ويتم تحويل الملف للجهات المختصة لاتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة في حال كانت المستندات مزورة.	تقديم بيانات أو مستندات مزورة أو غير صحيحة إلى الهيئة.	23



(5,000)	(2,000)	(1,000)	عدم تزويد الهيئة بالبيانات والمستندات والوثائق والإحصائيات التي تطلبها خلال المهلة التي تحددها الهيئة.	24
(5,000)	(3,000)	إنذار	عدم احتفاظ المنشأة الفندقية بدفاتر وسجلات منظمة لأعمالها لفترة لا تقل عن (5) سنوات.	25
(5,000)	(3,000)	(1,000)	عدم إخطار الهيئة باسم من يشغل وظيفة مدير عام أو مدير المنشأة الفندقية أو أي تغيير يطرأ بهذا الشأن.	26
إغلاق المنشأة جزئياً أو كلياً وفق تقدير الهيئة للخطر.			تعريض المنشأة الفندقية سلامة نزلائها للخطر.	27
إغلاق المنشأة جزئياً أو كلياً وفق تقدير الهيئة للخطر.			مزاولة المنشأة الفندقية لأنشطة غير صحية والتي تنتج عنها مخاطر صحية لنزلائها.	28
إغلاق المنشأة جزئياً أو كلياً.			تعريض سمعة الإمارة أو دولة الإمارات العربية المتحدة للخطر.	29



الجدول رقم (2) بشأن الموافقات المبدئية وتصنيف المنشآت الفندقية المرافق لقرار المجلس التنفيذي رقم (38) لسنة 2019م

#	نوع الرسم	البيان	قيمة الرسم بالدرهم	
أولاً	الموافقات المبدئية للمنشآت الفندقية	1	موافقة مبدئية	(200)
		2	تجديد موافقة مبدئية	(200)
		3	تفتيش التجديد	(1,000)
		4	دراسة المخططات	(1,000)
		5	شهادة لمن يهمل الأمر	(100)
ثانياً	تصنيف المنشآت الفندقية	1	اصدار وتجديد شهادة تصنيف المنشأة الفندقية.	(300)
		2	تغيير او تعديل بيانات شهادة تصنيف المنشأة الفندقية.	(300)
		3	إعادة التفتيش بطلب من المنشأة الفندقية.	(1,000)
		4	بدل فاقد لوحة تصنيف المنشأة الفندقية.	(1,000)
		5	إعادة تصنيف المنشأة الفندقية " شاملة التفتيش بطلب من المنشأة"	(2,000)
		6	طلب استشارة متعلقة بتصنيف المنشأة الفندقية	(500)
		7	لوحة تصنيف المنشأة الفندقية	(1,000) للوحة الواحدة
		8	إضافة منتج للمنشأة الفندقية	(500) للمنتج الواحد
		9	شعار المنتج	(300) للشعار الواحد



دليل معايير تصنيف الفنادق في إمارة الشارقة المرافق لقرار المجلس التنفيذي رقم (38) لسنة 2019م



جدول المحتويات

5	عن الهيئة
5	الرؤية
5	الرسالة
5	قيمنا
5	المحاور الاستراتيجية (الغايات)
6	المقدمة
7	المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام
8	معايير النظام
8	عناصر النظام
9	التعريفات
9	الحد الأدنى للمعايير الإلزامية
10	معايير التقييم
11	معايير النقاط
12	نقاط مؤشر تجربة النزلاء
12	الشروط المحددة للمنتج
13	الشفق الفندقية
14	عملية التصنيف
15	عمليات التفتيش
15	1 الموافقة المبدئية على إنشاء مبنى ليستخدم بوصفه منشأة فندقية
16	2 موافقة لتحويل مبنى قائم إلى منشأة فندقية
16	3 التفتيش على إصدار شهادة عدم ممانعة للحصول على رخصة تجارية جديدة لإحدى المنشآت الفندقية
17	4 التفتيش للحصول على موافقة لتشغيل منشأة فندقية جديدة (قبل أن يتم استقبال المنشأة النزول الأول)
18	5 تجديد الرخصة وشهادة التصنيف للمنشأة الفندقية
18	6 تغيير تصنيف إحدى المنشآت الفندقية القائمة
19	7 عمليات التفتيش بعد تلقي إدارة المعايير السياحية لشكوى
19	8 عمليات التفتيش على المنشآت الفندقية ذات المستوى المتدني في تقارير نتائج مؤشر تجربة النزلاء عبر النظام المخصص بإدارة السمعة
19	9 تفتيش دون موعد مسبق
20	الإفتتاح التجريبي
20	خفض درجة منشأة فندقية قائمة
20	المخالفات
21	إغلاق دائم لمنشأة فندقية
21	التنفيذ ودعم قطاع الضيافة
22	أ) النظام المتاح على الإنترنت
22	ب) التقييم المبدئي الذاتي
22	ج) الشكاوى والاعتراضات
22	د) فترات السماح وإعفاءات الحد الأدنى للمعايير الإلزامية الجديدة
27	1- الحد الأدنى للمعايير الإلزامية
27	1-1 المقاييس العامة
29	1-2 المرافق العامة
34	1-3 غرف النزلاء
40	1-4 حمامات النزلاء
44	1-5 الخدمات ووسائل الراحة
51	1-6 الأغذية والمشروبات
52	1-7 الموظفون



- 53-----1-8 تقييم النزلاء للفندق-----
- 54-----2- معايير التقييم-----
- 55-----2-2 المرافق العامة-----
- 55-----2-2-1 مظهر المبنى-----
- 56-----2-2-2 الأماكن المفتوحة والمناظر الطبيعية-----
- 57-----2-2-3 خدمة تنظيف وترتيب الأماكن العامة-----
- 58-----2-2-4 الأماكن العامة الليكورات، والجدران، والأسقف، والستائر-----
- 59-----2-2-5 الأماكن العامة - المفروشات والتجهيزات-----
- 60-----2-2-6 الأماكن العامة -الأرضية-----
- 61-----2-2-7 الأماكن العامة - التهوية ودرجات الحرارة-----
- 62-----2-2-8 الأماكن العامة - نظام الإضاءة-----
- 63-----2-2-9 دورات المياه العامة-----
- 64-----2-2-10 جودة المصاعد-----
- 65-----2-3 غرف النزلاء-----
- 65-----2-3-1 خدمة تنظيف وترتيب غرف النزلاء-----
- 66-----2-3-2 جودة نيكورات غرف النزلاء وجدرانها وأسقفها-----
- 67-----2-3-3 الأرضيات الخاصة بغرف النزلاء-----
- 68-----2-3-4 ستائر غرف النزلاء-----
- 69-----2-3-5 قطع الأثاث بغرف النزلاء: وحدة الأدرج، وخزانة الملابس، والطاولات، والمكاتب، والكراسي-----
- 70-----2-3-6 المفروشات، والوسائد، والمرابا، والأعمال الفنية-----
- 71-----2-3-7 أسرة غرف النزلاء والملاءات-----
- 72-----2-3-8 التهوية ودرجات الحرارة في غرف النزلاء-----
- 73-----2-3-9 نظام الإضاءة بغرف النزلاء-----
- 74-----2-3-10 راحة غرف النزلاء-----
- 75-----2-3-11 عزل الصوت بغرف النزلاء-----
- 76-----2-4 معايير تقييم الحمامات الخاصة بالنزلاء-----
- 76-----2-4-1 خدمة تنظيف وترتيب الحمامات-----
- 77-----2-4-2 تهوية الحمامات-----
- 78-----2-4-3 الجدران، والأرضيات، والأسقف في الحمامات الخاصة بالنزلاء-----
- 79-----2-4-4 تجهيزات وإضاءة الحمامات الخاصة بالنزلاء-----
- 80-----2-4-5 بياضات الحمامات-----
- 81-----2-4-6 وسائل الراحة في الحمامات-----
- 82-----2-6 متاجر الأغذية والمشروبات-----
- 82-----2-6-1 راحة متاجر الأغذية والمشروبات وأجواؤها الرائعة-----
- 83-----2-6-2 قطع الأثاث والبياضات بمتاجر الأغذية والمشروبات-----
- 84-----2-6-3 خدمة تنظيف وترتيب الأماكن المخصصة للأغذية والمشروبات-----
- 85-----3 معايير اكتساب النقاط-----
- 86-----3-2 معايير اكتساب النقاط بالأماكن العامة-----
- 86-----3-2-1 غرفة الصلاة-----
- 86-----3-2-2 الموسيقى في المرافق العامة-----
- 87-----3-2-3 المرافق الخاصة بدورات المياه العامة-----
- 87-----3-2-4 جهاز الإنعاش القلبي الرئوي-----
- 87-----3-3 معايير اكتساب النقاط بغرف النزلاء-----
- 87-----3-3-1 خدمات الإنترنت اللاسلكية-----
- 87-----3-3-2 الوسائل التقنية والترفيهية-----
- 88-----3-3-3 خدمات الغرف وملحقاتها-----
- 88-----3-4 معايير اكتساب النقاط بالحمامات الخاصة بالنزلاء-----
- 88-----3-4-1 مرافق الحمامات-----
- 89-----3-5 الخدمات المقدمة للنزلاء-----
- 89-----3-5-1 خدمات الأطفال-----



- 89-----3-5-2 المعلومات السياحية، والتسويق للوجهات السياحية، والترويج للتراث المحلي
- 90-----3-5-3 خدمات نقل النزلاء
- 90-----3-5-4 خدمات مكتب الاستقبال
- 91-----3-5-5 الدخول للفندق ومرافقه متاح للجميع
- 91-----3-5-6 شهادة الممارسات البيئية
- 91-----3-5-7 النادي الرياضي
- 92-----3-5-8 المسبح
- 92-----3-5-9 خدمات المنتجع الصحي
- 92-----3-6 الأغذية والمشروبات
- 92-----3-6-1 المطاعم
- 93-----3-6-2 شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة)
- 93-----3-6-3 عروض ترفيهية مباشرة
- 93-----3-7 الموظفون
- 93-----3-7-1 تدريب الموظفين
- 93-----3-7-2 التوظيف وتوظيف مواطني دول مجلس التعاون الخليجي
- 94-----4 مؤشر تجربة النزلاء (GEI)
- 95-----5 الشروط المحددة للمنتج
- 96-----5.1 شروط فندق المطار
- 98-----5.2 شروط فندق الشاطئ
- 100-----5.3 شروط فندق البيوتيك
- 101-----5.4 شروط فندق الأعمال
- 103-----5-5 شروط فندق المدينة
- 104-----5-6 شروط فندق المؤتمرات
- 108-----5.7 شروط الفندق الملحق به منتجع
- 110-----الملحق (1)مقاييس الدخول للفندق ومرافقه



عن الهيئة

تأسست هيئة الإنماء التجاري والسياحي بالشارقة عام 1996، لتتكفل بمهمة تعزيز الأنشطة والفعاليات التجارية والسياحية في إمارة الشارقة. وتسعى الهيئة إلى تطوير تلك القطاعات من خلال تنظيم العديد من الفعاليات والأنشطة، ورفع اسم الإمارة عالياً على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، وطموحها بجذب أكثر من 10 ملايين سائح بحلول عام 2021 في إطار الرؤية والرسالة و القيم و الأهداف الإستراتيجية التالية:

الرؤية

أن تكون الشارقة الوجهة الامثل لسياحة مستدامة ترتكز على مورثها الثقافي

الرسالة

تطوير وترويج وتشجيع القطاع السياحي في الشارقة من خلال الحفاظ على استدامة موارده وتطوير استثماراته لزيادة مساهمته في الاقتصاد الوطني بالتعاون مع شركائنا في القطاعين العام والخاص لتحقيق التوجهات الاستراتيجية لحكومة الشارقة.

قيمنا

الشغف | الثقة | الابتكار | روح الفريق | الكفاءة | الفعالية | التحسين المستمر | الانفتاح

المحاور الاستراتيجية (الغايات)

- 1- تنشيط المنتج السياحي محليا.
- 2- تنوع الاسواق الخارجية.
- 3- تعزيز التجربة السياحية لزوار الشارقة.
- 4- تطوير ممارسات التميز والابداع في الهيئة والقطاع السياحي.



المقدمة

يركز أحد أهداف الشارقة الإستراتيجية الأربعة على تعزيز التجربة السياحية لزوار الشارقة. تعد أماكن الإقامة (المنشآت الفندقية) جزءاً حيوياً من تجربة الزوار والسياح، ولهذا السبب يعتبر نظام التصنيف الفندقي الجديد، والذي يركز على الجودة والخدمة، بالإضافة إلى العوامل الرئيسية الأخرى، أمراً في غاية الأهمية لتعزيز القدرة التنافسية للشارقة كواحدة من أبرز الوجهات السياحية. يوفر هذا الدليل أساسيات ومعايير نظام التصنيف الفندقي الجديد في إمارة الشارقة، والذي يسعى إلى ضمان أن تلتزم جميع المنشآت الفندقية في الشارقة بالمعايير العالمية، وبالتالي تقدم لزوارها خدمات عالمية المستوى.

ومما لا شك فيه أن الحاجة إلى مواكبة التحسينات الدورية التي تدخل على نظام المقاييس العالمية أصبح الآن مطلباً ملحاً، حيث يتوقع المسافرون عبر العالم أماكن إقامة بمواصفات عالية الجودة. على سبيل المثال كان الاتصال اللاسلكي بالإنترنت ميزة إضافية في الفنادق في ما مضى. واليوم يتوقع المسافرون -حتى هؤلاء الأكثر حرصاً على الميزانية- وجود شبكة إنترنت لاسلكية ذات سرعة عالية بل ومجانبة أيضاً.

تعد الطريقة التي يشارك المسافرون من خلالها تجاربهم وآراءهم قوة محركة ذات أهمية للمقاييس الجديدة التي أدخلت على نظام التصنيف الجديد. لقد أصبح التواصل مع النزلاء عبر الإنترنت لتوفير خدمات الضيافة من الأمور المتوقعة. توضع النقاط التي يحصل عليها الفندق من المسافرين عبر الإنترنت في الحسبان في نظام التصنيف، حيث أنها تمثل انعكاساً دقيقاً لمستوى رضا النزلاء الذي نجح الفندق في تحقيقه.

بوصفها وجهة مفضلة، تسعى الشارقة إلى أن تكتسب شهرة لدى زائريها بكونها وجهة عالية الجودة، حيث يجدون خدمات الضيافة العربية الأصيلة ومناطق الجذب المثيرة للاهتمام، ويحظون بتجربة ممتازة. تأتي فخامة أماكن الإقامة الفندقية في صميم تجربة الزائرين، إلا أن نظام تصنيف الفنادق العصرية لا يساعد في تعزيز هذه التجربة.

من هذا المنطلق، تم تحسين نظام تصنيف الفنادق باستخدام هيكل تنظيمي مُختبر تم تنفيذه مسبقاً على المستويين الإقليمي والعالمي خلال السنوات الأخيرة. تشمل التغييرات الرئيسية التي أدخلت على الهيكل التنظيمي للنظام السابق عناصر النظام، و المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام، والطريقة التي تُقاس بها المعايير والمقاييس. تم الإبقاء على أكثر المقاييس رسوخاً إلا إذا ظهر أنها أصبحت قديمة في إطار ما يتوقع النزلاء الحصول عليه داخل الفنادق. وأكثر ما يلاحظ أن النظام الجديد يقيس:

1. رضا النزلاء من خلال تقييمات النزلاء عبر الإنترنت على شكل مؤشر تجربة النزلاء الذي يجب أن تلتزم به كل فئة. علاوة على ذلك، ستخضع الفنادق والشقق الفندقية من فئة خمس نجوم لتقييم المتسوق السري السنوي.
 2. مماريات إدارة الموارد البشرية التابعة للفندق، حيث يأتي الموظفون المؤهلون والمدربون جيداً وذوو المعرفة الواسعة في صميم عملية توفير خدمات الضيافة الممتازة.
 3. يضمن تقييم النزلاء للفندق -سواء عبر الإنترنت أو غيرها من الوسائل- شعور النزلاء بأهميتهم وقيمتهم.
- في ظل وجود مقاييس جديدة وإجراءات قياس معيارية محدثة تكون هيئة الإنماء التجاري والسياحي بالشارقة على ثقة تامة بأنها قادرة على تنشيط وتعزيز صناعة الضيافة في الشارقة، بهدف الارتقاء بالمستوى في تقديم تجربة ممتازة لكل زائر لهذه الإمارة، الأمر الذي يعود بدوره بالنفع على قطاع الفنادق؛ حيث تزداد عائدات الفنادق بزيادة رضا النزلاء.



وحيث تشهد صناعة الضيافة تغيرات سريعة ترى الهيئة أنه من الضروري - من حين إلى آخر - إضافة أو تحسين المقاييس، أو الممارسات، أو التوجيهات الخاصة بالمنشآت الفندقية. لتجنب إدخال تغييرات متواصلة على النظام، سيتم وضع نشرات دورية على الموقع الإلكتروني للهيئة، كما سيتم إرسالها للمنشأة الفندقية. يجب أن تُعد هذه النشرات الدورية ملحقات لكتيب تصنيف الفنادق، وبذلك يكون لها نفس الصفة التشريعية كما لو أنها نُشرت في الكتيب.

المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام

يتميز النظام الجديد بثمانية محاور رئيسية، ويضم بعض الإضافات التي أدخلت على النظام القديم في شكل مقاييس جديدة لتعيين الموظفين والتعرف على تقييم النزلاء، الأمر الذي يتسق مع المحاور الرئيسية التي تركز عليها الأنظمة الإقليمية المنشورة مؤخراً، مما يعزز التوافق الإقليمي ومن ثم يحقق الشفافية للزائرين والشركات العاملة في قطاع السفر. ينقسم كل عنصر من عناصر النظام إلى أحد المحاور الرئيسية في الفندق بالرغم من أن جميع المحاور الرئيسية ليست ممثلة في جميع عناصر النظام. يوضح الجدول 1 المحاور الرئيسية الثمانية المختلفة التي يركز عليها النظام ووصفها ومدى ارتباطها بالنظام السابق.

الجدول (1) المحاور الرئيسية لمعايير التصنيف

المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام الحالي	الوصف	المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام الجديد
(1) المتطلبات العامة	المتطلبات الإدارية والقانونية والمتطلبات الأخرى	(1) المتطلبات العامة
(6) منطقة الاستقبال (8) المرافق العامة	تركز المتطلبات على المرافق العامة للفندق المباني وتوفير السلامة والأمن والتحكم في الدخول للفندق ومرافقه .	(2) المرافق العامة
(2) غرف النزلاء	تركز المتطلبات على غرف النزلاء الفردية	(3) غرف النزلاء
(3) الحمام	تركز المتطلبات على الحمامات الخاصة بغرف النزلاء الفردية.	(4) الحمامات الخاصة بالنزلاء
(5) الاجتماعات والولائم (7) علاقات النزلاء (9) وسائل الترفيه	تركز المتطلبات على الخدمات المقدمة لنزلاء الفندق.	(5) خدمات النزلاء
(4) الأغذية والمشروبات	تركز المتطلبات على عملية توفير الأغذية والمشروبات	(6) الأغذية والمشروبات
-	تركز المتطلبات على سياسات وممارسات تعيين الموظفين	(7) الموظفون
-	تركز المتطلبات على إدارة جودة الخدمات ومراقبتها.	(8) مؤشر تجربة النزلاء

من الجدول 1 يمكننا ملاحظة أن المحاور الرئيسية متشابهة كثيراً، إلا أن هناك توجيهاً قوياً في المحور الرئيسي رقم 5 في النظام الجديد: خدمات النزلاء. حيث يوفر النظام الجديد معايير ل النقاط ومعايير الشروط المحددة لفئة الفندق، إذ إنه يقدم لأصحاب المنشآت الفندقية مساحة كافية للتخصص ويضمن استيفاء جميع المقاييس. ونتيجة لذلك، تم تقليل الحد الأدنى للمعايير الإلزامية الجديدة في هذه المحاور.



معايير النظام

تشير معايير النظام إلى المقاييس الفعلية التي يجري قياسها والتي يجب الالتزام بها (مثل المقاس اللازم للسرير المزدوج). ولقد تم تحسينها من خلال إضافة المقاييس التي يتوقعها نزلاء الفندق وإلغاء المعايير القديمة التي لم تعد مهمة للمسافرين في وقتنا الحالي.

تُقاس معايير النظام بست طرق مختلفة تشير إليها باسم عناصر النظام. للحصول على تصنيف ضمن فئة معينة يجب الالتزام بجميع المعايير في عناصر النظام الخمسة الخاصة بتلك الفئة.

عناصر النظام

يتضمن النظام السابق عنصرين تُقاس فيهما المعايير:

1. الحد الأدنى للمقاييس.

2. مقاييس الجودة، والحالة، والنظافة.

تُقاس هذه العناصر بوصفها الحد الأدنى للمعايير، وهي المقاييس التي يجب تلبيةها من أجل الحصول على تصنيف بعينه. ويُعد من الأمور الصعبة التنفيذ مع مقاييس الجودة والحالة والنظافة، حيث إن موضوعية هذه المقاييس تُقاس بشكل أفضل مما كانت عليه من خلال مقياس متدرج يستخدم أسلوب نعم/ لا.

ولضمان تغطية جميع محاور تشغيل الفندق التي تؤثر على تجربة النزلاء بشكل جيد، فإن النظام المُعزز يشمل خمسة عناصر محددة في الجدول (2).

الجدول (2) عناصر النظام وتعريفاتها

عناصر النظام	التعريف
1. الحد الأدنى للمعايير الإلزامية	هي المعايير التي تعكس الحد الأدنى من توقعات المسافر ويجب استيفاؤها بالكامل لكل فئة من الفئات المعنية. تعكس هذه المعايير عادة الحد الأدنى من متطلبات المبنى (الهيكلية) التي يجب على مطوري المشروع أن يضمنوها في الاعتبار عند اتخاذ القرارات المتعلقة بتصميم وبناء مشروع جديد.
2. معايير التقييم	هي المعايير التي تعكس جودة البنية التحتية للفندق. تُركز متطلبات التقييم على جودة الخامات المستخدمة، وحالة الصيانة، ومظهر الفندق، ومستوى النظافة. تحتاج المنشآت الفندقية إلى تحقيق الحد الأدنى من النتيجة النهائية لكل فئة من فئات التصنيف المعنية.
3. معايير النقاط	هي المعايير التي لا تُعد جزءاً من الحد الأدنى لتوقعات المسافر، ولكنها تمثل قيمة هائلة في تجربة النزلاء. تتضمن الأمثلة المرافق المميزة مثل المראה المانعة للضباب، أو الستائر الكهربائية، أو وجود حوضين في الحمام، أو الخدمات مثل رعاية الأطفال، أو تسجيل الوصول السريع، أو تقديم الفوط الباردة للنزلاء فور وصولهم أثناء تسجيل الدخول إلى الفندق، وعليه فإن الفنادق تحتاج إلى تحقيق الحد الأدنى من النتيجة النهائية لكل فئة من فئات التصنيف المعنية.
4. مؤشر تجربة النزلاء	مؤشر تجربة النزلاء هو المتوسط المرجح من نقاط المراجعة عبر الإنترنت التي تولد من كل منصات المراجعة العامة عبر الإنترنت (مثل Booking.com و Hotels.com، وما إلى ذلك). يُحسب متوسط النقاط لكل منصة ولكل مُراجع. وتكون المنصات التي لا تتأكد من صحة المراجعات هي الأقل نقاطاً. تُحسب النقاط التي تم الحصول عليها بناءً على ملف العميل الذي يقوم بكتابة آرائه، حيث يُعد الملف الشخصي للمراجع الذي يُقدم الكثير من الآراء أقوى من المراجع الذي يُقدم عدداً ضئيلاً من الآراء. يتم تطبيق مؤشر تجربة النزلاء بعد حصول الفندق على تصنيفه، بعد ذلك



يحتاج الفندق لتحقيق الحد الأدنى من النقاط النهائية لكل فئة من فئات التصنيف المعنية، وستخضع للمراجعة في حالة عدم تحقيق الحد الأدنى من النقاط.	
مصطلح يشير إلى مجموعة بعينها أو مزايًا فندق ما تعمل على جذب مجموعة محددة. تضمن هذه الشروط توفير الخدمات المحددة والمرافق المطلوبة من قبل هذه المجموعة بعينها. تتكون متطلبات الشروط المحددة للمنتج من الحد الأدنى للمعايير الواجب تحقيقها، ومع ذلك فإن طلب الشروط المحددة للمنتج هو أمر طوعي.	5. الشروط المحددة للمنتج

التعريفات

الجدول (3) يحدد التعريفات الرئيسية كما هي مستخدمة في هذا الكتيب.

الجدول (3) التعريفات

التعريف	
1. المنشأة الفندقية	هي مقصد سياحي للإقامة توفر مجموعة من الخدمات المتعلقة بالضيافة والحفلات والمؤتمرات وغيرها من الخدمات، وهي مرخصة وتصنف بكونها فندقاً أو شققاً فندقية.
2. الفندق	هو مقصد سياحي للإقامة يوفر مجموعة من الخدمات المتعلقة بالضيافة والحفلات والمؤتمرات وغيرها من الخدمات، وهو مرخص وتصنف بكونه فندقاً.
3. الشقق الفندقية	هي مقصد سياحي رسمي توفر وحدات سكنية متنوعة للإقامة و تمتاز بوجود أكثر من غرفة ووجبات وغيرها من الخدمات، وهي مرخصة وتصنف بكونها شققاً فندقية. يمكن للشقق الفندقية أن تقدم 3 أنواع من الوحدات: إستوديو، وشقة بغرفة واحدة، وشقة بغرفتين. أو أكثر.
4. الإستوديو	هو وحدة من ضمن الشقق الفندقية تكون غرفة المعيشة بها مدمجة مع غرفة النوم، وتحتوي على حمام. و يختلف عن غرفة الفندق باحتوائه على مطبخ. / مطبخ تحضيري
5. شقة بغرفة نوم واحدة	هي وحدة في الشقق الفندقية تحتوي على غرفة معيشة ومساحة مخصصة لتناول الطعام، بالإضافة إلى غرفة نوم واحدة يفصلها باب عن المساحة المخصصة للمعيشة وتناول الطعام. ملحق بغرفة المعيشة والمساحة المخصصة لتناول الطعام مطبخ ودوره مياه مخصصة للنزلاء، كما تشتمل غرفة النوم أيضاً على حمام منفصل.
6. شقة بغرفتين إلى 4 غرف نوم	هي وحدة في الشقق الفندقية تحتوي على غرفة معيشة ومساحة مخصصة لتناول الطعام، بالإضافة إلى غرفتي نوم يفصلهما باب عن المساحة المخصصة للمعيشة وتناول الطعام. ملحق بغرفة المعيشة والمساحة المخصصة لتناول الطعام مطبخ و دورة مياه مخصصة للنزلاء، كما تشتمل كل غرفة نوم أيضاً على حمام منفصل.
7. غرفة النزلاء	هي غرفة في فندق لها مدخل خاص وبها حمام خاص.
8. الجناح	وحدة داخل الفندق لها مدخل خاص وبها غرفة أو أكثر.

الحد الأدنى للمعايير الإلزامية

يعكس الحد الأدنى للمعايير الإلزامية اليوم أدنى حد من توقعات المسافرين تجاه أحد الفنادق في فئة معينة. يشتمل الحد الأدنى للمعايير الإلزامية على عناصر النظام التي تقدم أساس النظام الذي يهدف بدوره إلى ضمان تحقيق الحد الأدنى من توقعات النزلاء لكل فئة من فئات التصنيف المعنية. الامتثال للمعايير أمرٌ مطلوب -بغض النظر عن إجمالي النقاط المترجمة- لإتمام عملية تشغيل المكان بصفته منشأة فندقية ومنحه تصنيفاً لكل فئة من الفئات المعنية. تم تحديد الحد الأدنى للمعايير الإلزامية في الفصل الأول من هذا الكتيب.



معايير التقييم

تشتمل معايير التقييم على عناصر النظام التي تحظى بانتباه النزول بدءاً بالبنية التحتية للفندق ووصولاً إلى المرافق ووسائل الراحة، والتركيز على حالة الفندق ونظافته، وحالة الصيانة، وجودة الخامات في البنية التحتية للفندق. الجدول (4) يحدد المجالات التي يتم التركيز عليها في تشغيل الفندق، والتي تخضع لهذا النظام، وكيف يتم تخصيص النقاط لهذه المجالات المختلفة التركيز.

الجدول (4) توزيع نقاط معايير التقييم

المحاور الرئيسية	النقاط المتاحة	تخصيص النقاط
2. المرافق العامة	130	الأغذية والمشروبات
3. غرف النزلاء	210	المرافق العامة
4. حمامات النزلاء	100	حمامات النزلاء
6. الأغذية والمشروبات	60	غرف النزلاء
الإجمالي	500	

من الجدول (4) يمكن ملاحظة أن نقاط التقييم تنطبق فقط على أربعة محاور رئيسية مختلفة مع تخصيص أكبر نسبة نقاط لغرف النزلاء. ولا يتم قياس المتطلبات العامة (المحور رقم 1) ، وخدمات الضيوف (المحور رقم 5) ، و الموظفين (المحور رقم 7) و مؤشر تجربة النزلاء (المحور رقم 8) من ضمن نقاط معايير التقييم. يعرض الجدول (5) الحد الأدنى من النقاط المطلوبة التي يجب الحصول عليها لكل فئة تصنيف.

الجدول (5) الحد الأدنى من متطلبات معايير التقييم

التصنيف	متطلبات التقييم (بحد أقصى 500)	مقياس التقييم %
نجمة واحدة	250	50%
نجمتان	300	60%
ثلاث نجوم	350	70%
أربع نجوم	400	80%
خمس نجوم	450	90%

يتضح من الجدول (5) أن الفندق فئة نجمة واحدة يجب أن يصل إلى 50% من إجمالي نقاط التقييم، والفندق فئة 5 نجوم يجب أن يصل إلى 90% من إجمالي نقاط التقييم للحصول على التصنيف الخاص به. تم تحديد معايير التقييم في الفصل الثاني من هذا الكتيب.



معايير النقاط

تشير معايير النقاط إلى المرافق أو الخدمات التي تقدم قيمة، ولكنها ليست ضرورية للحد الأدنى من توقعات النزلاء عند النظر في تصنيف النجوم ، ومن ثم فإن معايير النقاط تمثل أحد عناصر النظام الخاص بالمرافق والخدمات الملموسة والموضوعية والتي تضيف القيمة إلى النزلاء، ولكنها لا تمثل ضرورة. يعتمد اختيار المعايير على ما توضحه البحوث المعاصرة والتي يتم تقدير قيمتها بنسبة أكبر من خلال نزلاء الفندق الحاليين. الجدول (6) يحدد المحاور الرئيسية والتي ينطبق عليها معايير النقاط.

الجدول (6) توزيع نقاط معايير النقاط

المحاور الرئيسية	النقاط المتاحة	تخصيص النقاط
2. المرافق العامة	40	
3. غرف النزلاء	130	
4. حمامات النزلاء	50	
5. الخدمات المقدمة للنزلاء	210	
6. الأغذية والمشروبات	30	
7. الموظفون	40	
الإجمالي	500	



من الجدول 6 ، يمكن ملاحظة أن معظم محاور النظام يتم تضمينها في معايير التقييم مع عدم تقييد المتطلبات العامة (1) و مؤشر تجربة النزلاء (8) من خلال معايير النقاط.

يحدد الجدول (7) الحد الأدنى من النقاط لكل فئة تصنيف.

الجدول (7) الحد الأدنى من متطلبات معايير النقاط

التصنيف	متطلبات النقاط (500 نقطة بحد أقصى)	الحد الأدنى للنقاط %
نجمة واحدة	25	5%
نجمتان	50	10%
ثلاث نجوم	150	30%
أربع نجوم	300	60%
خمس نجوم	400	80%

ينص من الجدول (7) أن الحد الأدنى لنسبة النقاط لمتطلبات النقاط يتراوح بين 5 إلى 80 في المائة من النقاط المتاحة. تم تحديد معايير النقاط في الفصل الثالث من هذا الكتيب.



نقاط مؤشر تجربة النزلاء

تشتمل مقاييس تقديم الخدمة على الأمور الأكثر تأثيراً في رضا النزلاء. تاريخياً ، لقد كان من الصعب -إن لم يكن من المستحيل- قياس تلك الأمور بموضوعية. ولكن من خلال الشراكة مع إحدى الشركات ذات المصداقية في تحليل الشعور الإيجابي للنزلاء اكتسبت الهيئة إمكانية الوصول إلى أداة لقياس النقاط الأكثر موضوعية والممكنة من نسبة كبيرة من مراجعات النزلاء التي يتم جمعها من أكثر من 130 منصة من منصات المراجعة العالمية التي يستخدمها النزلاء. ويتم رصد هذه النتيجة من خلال عوامل توازن تحسب المزيد من القيمة لمنصات التعليقات التي يتم التحقق منها (مثل Hotels.com) من خلال منصات مراجعة غير معتمدة (مثل TripAdvisor.com). بالإضافة إلى ذلك، يُستخدم سجل زيارات المراجع في عملية الرصد هذه حيث يُعد الملف الشخصي للمراجع الذي يقدم الكثير من المراجعات أقوى من المراجع الذي يقدم عدداً ضئيلاً من المراجعات. يوضح الجدول (8) الحد الأدنى لمؤشر تجربة النزلاء الذي يجب على الفنادق تحقيقه للحصول على التصنيفات المعنية.

الجدول (8) متطلبات الحد الأدنى من مؤشر تجربة النزلاء

تصنيف الفندق	الحد الأدنى المطلوب من مؤشر تجربة النزلاء
نجمة واحدة	60%
نجمتان	65%
ثلاث نجوم	70%
أربع نجوم	75%
خمس نجوم	80%

تم تحديد مؤشر تجربة النزلاء في الفصل الرابع من هذا الكتيب.

الشروط المحددة للمنتج

يوفر نظام التصنيف المعزز سبعة (7) شروط تمكن الفندق من أن يكون في السوق المستهدفة عند ه لأحد "الشروط" مما يسمح للراغبين بالحجز التعرف بسهولة على نوع الفندق الذي يبحثون عنه بالإضافة إلى مستوى الراحة والخدمة. تحتاج الفنادق طبقاً لهذه الشروط إلى تلبية الحد الأدنى من متطلبات الفندق الموضحة بالتفصيل في هذا الكتيب. يقدم النظام الحالي معايير مخصصة للفنادق الصغيرة فقط عند إنضمامها إلى النظام الجديد. تختلف الشروط الواجب تليبيتها من قبل الفندق باختلاف فئة التصنيف الحاصل عليه الفندق والموضحة في الجدول (9).

الجدول (9) خيارات وأوضاع الشروط

الشروط	متاح للفئات
(1) شروط فندق المطار	1-5 نجوم
(2) شروط فندق الشاطئ	3-5 نجوم
(3) شروط فندق البوتيك	4-5 نجوم
(4) شروط فندق الأعمال	3-5 نجوم



5-1 نجوم	5) شروط فندق المدينة
5-4 نجوم	6) شروط فندق المؤتمرات
5-4 نجوم	7) شروط الفندق الملحق به منتجع

تتم الموافقة على الشروط بعد أن يقوم الفندق بتحقيق جميع الشروط المطلوبة . الشروط القائمة قد تتسبب في الإعفاء من الحد الأدنى للمعايير الإلزامية. تم تحديد الشروط والحد الأدنى للمعايير الإلزامية الخاص بها في الفصل الخامس من هذا الكتيب.

الشقق الفندقية

تتوافق الشقق الفندقية مع نظام تصنيف الفندق

تتوافق الشقق الفندقية مع نظام تصنيف الفندق لضمان وجود نظام رسمي وموحد لمراقبة الجودة والتصنيف للمنتجات السياحية في إمارة الشارقة، مما يعني أن الشقق الفندقية في ظل النظام الجديد ستحتاج إلى تطبيق تصنيف نجوم الفندق الذي يكون (1-5 نجوم)، فضلاً عن معايير محددة ليتم الاعتراف بها كشقق فندقية. ومع ذلك، فإن حالة الشقق الفندقية تسمح بالإعفاء من الحد الأدنى للمعايير الإلزامية. تم تحديد متطلبات حالة الشقق الفندقية والإعفاءات الخاصة بها في كتيب مخصص، ومن ثم فإن الشقق الفندقية وفقاً للنظام تعرف باسم:

شقق فندقية فئة نجمة واحدة

شقق فندقية فئة نجمتين

شقق فندقية فئة ثلاث نجوم

شقق فندقية فئة أربع نجوم

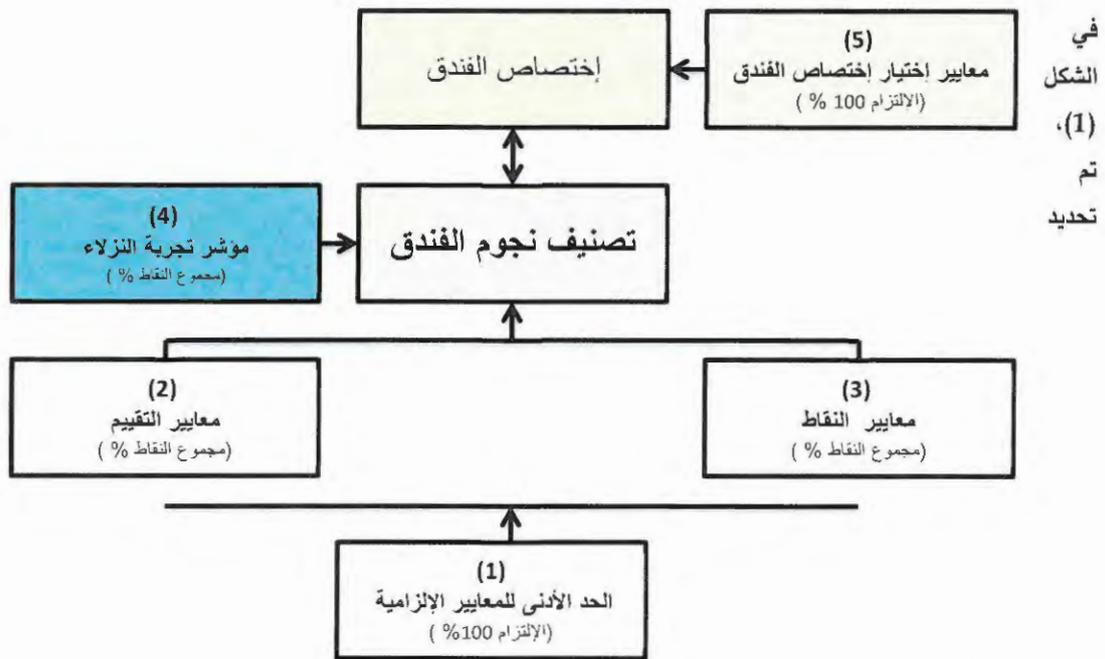
شقق فندقية فئة خمس نجوم



عملية التصنيف

يحدد هذا القسم العمليات المتعلقة بطلب تصنيف الفنادق وتجديدها. ضمنت عملية التصنيف لتكون فعّالة ومؤثرة. يحدد الشكل (1) كيفية التعامل مع العناصر المختلفة للنظام من منظور العملية:

الشكل (1) عملية التصنيف



العمليات التالية:

- 1) أولاً: يحتاج الفندق لتطبيق الحد الأدنى للمعايير الإلزامية في فنته. تم تحديد المعايير في الفصل الأول من هذا الكتيب.
- 2) ثانياً: يحتاج الفندق للحفاظ على الحد الأدنى من نقاط فئة التصنيف المعنية بمعايير التقييم. تم تحديد المعايير في الفصل الثاني.
- 3) ثالثاً: يجب إحراز الحد الأدنى من النقاط في معايير النقاط. تم تحديد المعايير في الفصل الثالث من هذا الكتيب.
- 4) بعد إصدار تصنيف الفندق، تُراقب الإدارة مؤشر تجربة النزلاء شهرياً. تم تحديده في الفصل الرابع.
- 5) قد يحتاج الأمر إلى طلب واحد أو أكثر من الشروط المحددة لفئة الفندق. يتطلب منح الموافقة على الشروط تحقيق الحد الأدنى من المعايير المحدد لكل تصنيف.



يتم تحديد تصنيف الفنادق من خلال الخطوات الثلاث الأولى من العملية وتتطلب تحقيق الحد الأدنى من الدرجات لفتحها في فهرس تجارب الزوار لتكون قادرة على الحفاظ على تقييمها بالنجوم. يتم إنشاء فهرس تجربة النزلاء بواسطة مزود خدمة خارجي.

عمليات التفتيش

سنجري إدارة المعايير السياحية أنواعاً مختلفة من عمليات التفتيش. فيما يلي أنواع عمليات التفتيش المختلفة ووصف موجز لكل نوع.

1/ الموافقة المبدئية على إنشاء مبنى يُستخدم بوصفه منشأة فندقية

بمجرد قيام مقدم الطلب بتقديم طلبه إلى إدارة المعايير السياحية في الهيئة سنجري أحد المفتشين تفتيشاً على قطعة الأرض المقترحة لبناء المنشأة الفندقية والتحقق من مدى ملائمة الأرض من حيث إمكانية الوصول إلى المكان. بعد دراسة المخططات المرفقة ، تقدم إدارة المعايير السياحية موافقتها أو رفضها لمدى ملاءمة اشتراطات المشروع و صلاحية قطعة الأرض والسبب (الأسباب) المتعلقة بذلك.

الوثائق المطلوبة للموافقة المبدئية على إنشاء مبنى يمكن استخدامه بوصفه منشأة فندقية

- نموذج الطلب الإلكتروني مكتمل البيانات (تعبئة الطلب إلكترونياً): الموافقة المبدئية على إنشاء مبنى يمكن استخدامه بوصفه منشأة فندقية.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة)؛ أو
- إذا كان نوع العمل شراكة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمتقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية.
- مجموعة الرسومات الكاملة الخاصة بالمبنى المقترح إنشاؤه بمقياس رسم 1:100 و للتصنيف المطلوب للمنشأة في حجم A2 (الحجم الاصيلي) و A3 مصحوباً بنسخة إلكترونية.
- نسخة من مخطط الموقع الصادر عن دائرة التخطيط و المساحة.
- سند ملكية قطعة الأرض التي سيقام عليها المبنى.
- إذا كانت الأرض مُستأجرة يلزم تقديم نسخة معتمدة من عقد الإيجار من مالك الأرض.
- أي وثائق إضافية أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب.



(2) موافقة لتحويل مبنى قائم إلى منشأة فندقية

يتعين الحصول على موافقة لتحويل مبنى قائم إلى منشأة فندقية في جميع الحالات التالية:

- تحويل مبنى قيد الإنشاء إلى منشأة فندقية.
- تحويل مبنى قائم جديد إلى منشأة فندقية.
- تحويل مبنى مشغول وقائم (مثل فيلات سكنية، أو بناية تجارية، وما إلى ذلك) إلى منشأة فندقية.
- تحويل مبنى شقق سكنية قائم إلى منشأة فندقية.
- تحويل مبنى منشأة فندقية إلى شقق فندقية والعكس.

تعتمد الموافقة على ما يلي:

1. مدى ملاءمة المنطقة، بالتوافق مع شروط الموافقة المبدئية.
2. مدى ملاءمة المبنى، بالتوافق مع الحد الأدنى للمعايير الإلزامية .

المستندات المطلوبة للحصول على الموافقة لتحويل بناء قائم إلى منشأة فندقية

- نموذج الطلب الإلكتروني مكتمل البيانات (تعبئة الطلب إلكترونياً): موافقة لتحويل بناء قائم إلى منشأة فندقية.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة); أو
- إذا كان نوع العمل شراكة أو شركة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمتقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية.
- مجموعة الرسومات الكاملة الخاصة بالمبنى المقترح إنشاؤه بمقياس رسم 1:100 و للتصنيف المطلوب للمنشأة في حجم A2 (الحجم الاصيلي) و A3 مصحوباً بنسخة إلكترونية
- نسخة من مخطط الموقع الصادر عن دائرة التخطيط و المساحة.
- سند ملكية قطعة الأرض القائم عليها المبنى.
- إذا كانت الأرض مستأجرة يلزم تقديم نسخة معتمدة من عقد الإيجار من مالك الأرض.
- خطاب عدم ممانعة من مالك المبنى إلى مقدم الطلب، لتجيير وظيفة المبنى.
- أي وثائق إضافية أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب.

(3) التفتيش على إصدار شهادة عدم ممانعة للحصول على رخصة تجارية جديدة لإحدى المنشآت الفندقية.

بمجرد الانتهاء من العمل الإنشائي سيجري أحد المفتشين تفتيشاً على المبنى من أجل إصدار الرخصة التجارية.

المستندات المطلوبة للحصول على رخصة جديدة لمنشأة فندقية

- نموذج الطلب الإلكتروني مكتمل البيانات (تعبئة الطلب إلكترونياً): موافقة رخصة جديدة لإحدى المنشآت، الفندقية.



- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة); أو
- إذا كان نوع العمل شراكة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمتقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية
- نسخة من مخطط الموقع الصادر عن دائرة التخطيط و المساحة.
- سند ملكية قطعة الأرض التي سيقام عليها المبنى.
- إذا كان المبنى مُستأجر يلزم تقديم نسخة معتمدة من عقد الإيجار من مالك الأرض.
- شهادة إنجاز 75% من المبنى. (لمبنى قيد الإنشاء)
- تعيين مدير عام للمنشأة مع إرفاق المستندات الخاصة به. مثل جواز السفر ، تأشيرة الإقامة ، بطاقة تعريف الهوية الإماراتية ، المؤهل العلمي (دبلوم ، الخ)
- رسالة تعهد من المالك بعدم مزاوله النشاط عند استلام الترخيص إلا بعد مخاطبة الهيئة (في حال تقديم الطلب لأول مرة)
- أي وثائق أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب.

4/ التفتيش للحصول على موافقة لتشغيل منشأة فندقية جديدة (قبل أن يتم استقبال المنشأة النزول الاول)

قبل تشغيل المنشأة الفندقية بالكامل، سيكون هناك تفتيش نهائي قبل إصدار رخصة التشغيل.

المستندات المطلوبة للحصول على موافقة لتشغيل منشأة فندقية جديدة:

- خطاب طلب الموافقة على تشغيل المنشأة الفندقية من مقدم الطلب على الرسالة الرسمية للمنشأة الفندقية. ملاحظة: يجب استلام الخطاب من قبل إدارة المعايير السياحية في غضون أسبوع واحد (1) كحد أدنى قبل أن يتم استقبال المنشأة النزول الاول.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة); أو
- إذا كان نوع العمل شراكة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمتقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية
- تعيين مدير عام للمنشأة مع إرفاق المستندات الخاصة به. مثل جواز السفر ، تأشيرة الإقامة ، بطاقة تعريف الهوية الإماراتية ، المؤهل العلمي (دبلوم ، الخ)
- شهادة إتمام البناء (إنجاز)
- التسجيل في النظام الضريبي لبلدية الشارقة



- صورة عن الرخصة التجارية و السجل التجاري من دائرة التنمية الاقتصادية.
- صورة عن شهادة العضوية الصادرة من غرفة تجارة و صناعة الشارقة
- صورة عن شهادة الاستيفاء الصادرة من الإدارة العامة للدفاع المدني
- أي وثائق أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب.

(5) تجديد الرخصة وشهادة التصنيف للمنشأة الفندقية

إعادة التفتيش على كل منشأة فندقية أمر واجب كل عام، وذلك للتأكد أن الفندق لا يزال يفي بالمعايير المطلوبة. ويعتمد تجديد الرخصة و شهادة التصنيف على إتمام التفتيش.

المستندات المطلوبة لتجديد الرخصة وشهادة التصنيف لتشغيل منشأة فندقية

- نموذج الطلب المكتمل البيانات (تعينة الطلب إلكترونياً) : تجديد الرخصة السياحية لإحدى المنشآت الفندقية.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة)؛ أو
- إذا كان نوع العمل شراكة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمتقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية.
- إذا كانت الأرض مُستأجرة يلزم تقديم نسخة معتمدة و مصدقة و سارية المفعول من عقد الإيجار من مالك الأرض.
- إيصال إيرادات بلدية الشارقة قبل 3 أشهر من تاريخ التجديد.
- صورة عن شهادة الاستيفاء الصادرة من الإدارة العامة للدفاع المدني
- أي وثائق أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب (مثل تفاصيل ملكية الفندق، وإيصال سداد الغرامات المفروضة إن وجد).

(6) تغيير تصنيف إحدى المنشآت الفندقية القائمة

بمجرد حصول المنشأة الفندقية على تقييم التصنيف يتم قياسها وفقاً للفئة القائمة ما لم تُقدم إدارة الفندق طلباً خطياً لعمل قياس لوضعها في فئة مختلفة، وقد تكون فئة أعلى أو أقل.

المستندات المطلوبة لتغيير تقييم تصنيف منشأة فندقية قائمة

- خطاب رسمي موقع من المالك لتغيير تقييم تصنيف المنشأة الفندقية.
- أي وثائق أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب مثل إيصال سداد الغرامات المفروضة، وما إلى ذلك.



(7) عمليات التفتيش بعد تلقي إدارة المعايير السياحية لشكوى

في حال تلقي إدارة المعايير السياحية شكوى بشأن منشأة ما يتعين عليها التحقيق في هذه الشكوى، وهو الأمر الذي قد يشمل زيارة تفتيشية للمنشأة.

(8) عمليات التفتيش على المنشآت الفندقية ذات المستوى المتدني في تقارير نتائج مؤشر تجربة النزلاء عبر النظام المخصص بإدارة السمعة

في حال لاحظت إدارة المعايير السياحية نتائج منخفضة جداً لمؤشر تجربة النزلاء، فإنه يجب البدء بالتحقيق في المنطقة المحددة ذات النتائج المنخفضة، و قد يشمل ذلك زيارة تفقدية للمنشأة.

(9) تفتيش دون موعد مسبق

يجوز لمفتشي إدارة المعايير السياحية إجراء تفتيش مفاجئ للتأكد من تطبيق المنشأة للمقاييس المطلوبة بشأن الرخصة والتصنيف الخاص بها. 24/7



الإفتتاح التجريبي

قد لا يحتوي الفندق المفتوح فقط على جميع الخدمات والمرافق وفقاً لمتطلبات تصنيف الفندق الذي يتبعه. وفي مثل هذه الحالة ، يُسمح للفندق بالعمل ، و سيتم منح المنشأة الفندقية رسالة تصنيف مؤقتة، ولا يجوز له الإعلان أو نقل أي تصنيف آخر إلى أن يتم تأكيد ذلك من قبل لجنة الهيئة كتابياً. الحد الأقصى لمدة الإفتتاح التجريبي هو ثلاثة شهور

خفض درجة منشأة فندقية قائمة

قد تفيد نتائج التفتيش على تصنيف الفندق بعدم تلبية الفندق للمعايير المطلوبة. في هذه الحالة سيتسلم الفندق تقريراً، وسيتم منحه وقتاً محدداً للتغلب على أوجه القصور . وسيتم إجراء تفتيش مرة أخرى بعد انقضاء الفترة الممنوحة. في حال عدم حل تلك الأمور خلال هذا الإطار الزمني يتم خفض درجة تصنيف الفندق إلى فئة أقل تتناسب مع المتطلبات التي يتوافق معها الفندق. فيما يتعلق بالمنشأة الفندقية الحاصلة على نجمة واحدة فإنه لا ينطبق عليها مبدأ خفض درجة التصنيف ويتم إيقاف تشغيلها.

المخالفات

تشتمل المخالفات على أي نشاط أو غياب لنشاط يتعارض مع قواعد نظام تصنيف الفنادق أو أي تشريع آخر ينطبق على المنشأة الفندقية. يتعين على المفتشين الإبلاغ عن هذه المسائل، ونتيجة لذلك، يجوز للهيئة أن تقرر ما يلي:

1. فرض غرامة لعدم الامتثال.
 2. إغلاق مؤقت لجزء من المنشأة الفندقية أو المنشأة الفندقية بالكامل.
 3. إلغاء رخصة تشغيل جزء من المنشأة الفندقية أو المنشأة الفندقية بالكامل (إغلاق دائم لعمليات التشغيل).
- ينجم عن المخالفات البسيطة عقوبات مالية أو غرامات محددة تحددها الهيئة من حين إلى آخر . راجع الملحق المرفق مع هذا الكتيب للاطلاع على قائمة المخالفات والغرامات المقابلة لها. ينتج عن المخالفات الشديدة إغلاق مؤقت أو دائم لجزء من الفندق أو الفندق بالكامل. تشتمل المخالفات الشديدة على أي نشاط أو نقص أو غياب للإجراءات أو المعدات التي تؤدي إلى:

1. تعريض سلامة النزلاء للخطر .
 2. الأنشطة غير الصحية التي ينتج عنها مخاطر صحية.
 3. تعريض سمعة الإمارة أو دولة الإمارات العربية المتحدة ونظامها الجيد للخطر .
 4. القيام بأي أنشطة غير قانونية.
- في حال تسجيل خمسة (5) مخالفات بسيطة في فترة أقل من سنتين يتم سحب رخصة تشغيل الفندق تلقائياً لمدة لا تقل عن 3 أشهر .



إغلاق دائم لمنشأة فندقية

يجوز للهيئة أن تختار سحب ترخيص التشغيل والبدء بإجراءات إغلاق المنشأة الفندقية نهائياً في الحالتين التاليتين:

1. في حال عدم تمكّن الفندق من تحقيق الحد الأدنى من المقاييس للحصول على فئة النجمة الواحدة.
2. في حال تسجيل وقوع مخالفة من المخالفات الخطيرة بطبيعتها.

قد تمنح الهيئة فترة زمنية ملائمة للمنشأة الفندقية لتصحيح عدم الامتثال للحد الأدنى من المعايير الإلزامية، إلا أنه، عندما تتعرض الصحة أو الراحة الأساسية أو السلامة للخطر، فأول إجراء سيتم اتخاذه هو إغلاق المنشأة الفندقية، ولن يتم إعادة فتح المنشأة الفندقية إلا بعدما يتم تصحيح الوضع/الخلل الذي تسبب في الإغلاق. ويشمل ذلك عدم الامتثال للحد الأدنى من المعايير الإلزامية التالية:

/ 1.2.6.2 / 1.2.5.7 / 1.2.5.3 / 1.2.4.7 / 1.2.4.6 / 1.2.4.5 / 1.2.1.2 / 1.1.1.10 / 1.1.1.7 / 1.1.1.1
1.5.9.3 / 1.4.2.9 / 1.3.14.6 / 1.3.14.4 / 1.3.13.5 / 1.3.9.3 / 1.3.1.1 / 1.2.11.1

علاوة على ذلك، إذا حصلت إحدى المنشآت الفندقية، بغض النظر عن فئة تصنيفها، على أقل من 40% في أي مجال تركيز من معايير التصنيف الخاصة بها، فهذا ينطبق عليها أيضاً. مما يعني أنه يجب تحقيق الحد الأدنى من الدرجات التالية في جميع الأوقات:

المناطق العامة 52 نقطة

غرف نوم الضيوف 84 نقطة

حمامات الضيوف 40 نقطة

منافذ المأكولات والمشروبات 24 نقطة

إجراءات الإغلاق:

- يتم إخطار المنشأة بإجراء الإغلاق و تعطى المنشأة مهلة مدتها 30 يوم من تاريخ الإخطار، و على المنشأة إخلاء النزلاء خلال هذه الفترة و التوقف عن استقبال النزلاء الجدد.
- تقوم الهيئة بإخطار الجهات الحكومية ذات العلاقة بتاريخ الإغلاق.
- تقوم الهيئة بالتأكد خلال الفترة الممنوحة للمنشأة من عدم إستقبال النزلاء و العمل على إخلاء النزلاء.
- في اليوم الذي يسبق موعد التنفيذ يتم التنسيق مع إدارة المنشأة و ذلك لضمان إغلاق جميع الخدمات و إخلاء النزلاء.
- تقوم دائرة التنمية الإقتصادية بإجراءات الإغلاق في يوم التنفيذ.

التنفيذ ودعم قطاع الضيافة

تمت صياغة المعايير المحسنة مع وضع البنية التحتية للفندق في الاعتبار، وذلك لتجنب الأمور التي تسبب في تكبد الفندق تكاليف كبيرة للحفاظ على تصنيفه. ومن المتوقع أن ينجم عن معظم المعايير نفقات طفيفة، أو قد تطبقها فقط على الفنادق المبنية حديثاً. ترد الشروط المتعلقة بهذه المتطلبات في الجدول 10.

قد تحدث تغييرات على العمليات من حين إلى آخر، وستقوم إدارة المعايير السياحية بإبلاغ جميع المنشآت الفندقية خطياً.



(أ) النظام المتاح على الإنترنت

تم دمج نظام التصنيف ليتوفر بشكل إلكتروني شامل عبر الإنترنت ويحتوي على جميع البيانات المتاحة عن المنشآت الفندقية في الشارقة، مما يُسهل التعرف على محاور تحسين المنشآت الفندقية ويوفر تخزين البيانات القديمة والحديثة ، والمقصود هنا المراسلات والاتصالات التي تمت مع المنشأة والإجراءات التي اتخذها الفندق بما في ذلك دورة التفتيش.

بالإضافة إلى ما سبق فإن النظام يتيح للمستخدم الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات تشمل تسجيل المنشآت الفندقية وتقديم الطلبات عبر الإنترنت لجميع الخدمات المتعلقة بالترخيص والتفتيش وإدارة المخالفات وإدارة تصنيف المنشآت الفندقية من أجل التصنيف والدرجة (عدد النجوم)؛ كما سيتيح نظام التقييم للهيئة إدارة المعلومات المتعلقة بأنشطة التقييم، وكذلك سيتمكن النظام الإلكتروني الشركاء من مراجعة المعلومات المتعلقة بمنشآتهم وتقديم الطلبات ومتابعتها مع الهيئة من خلال نافذة واحدة تليي جميع المتطلبات المتاحة من خلال النظام.

(ب) التقييم المبني الذاتي

لتعزيز المشاركة والملاحظات المتعلقة بصناعة الضيافة ، يمكن تسجيل الفنادق في النظام لإجراء تقييم ذاتي يسبق التقييم الرسمي. بوجود هذه المنشأة، تتوقع إدارة المعايير السياحية خلق حوار إيجابي مع صناعة الضيافة مع المنفعة المتبادلة. التقييم الذاتي أمر إلزامي للفنادق والشقق الفندقية من فئة 5 نجوم (المعايير 1.1.1.11)

(ج) الشكاوى والاعتراضات

يحق لأصحاب الفنادق التقدم باعتراض أو شكوى بشأن إجراء ما أو تنفيذه. وتمتلك إدارة المعايير السياحية الإجراءات اللازمة للتعامل مع شكاوى المتعاملين بطريقة احترافية وفي الوقت المناسب. وفقاً للمبادئ التالية :

- يتم قبول الشكاوى المتعلقة بالمنشأة الفندقية خلال يوم عمل واحد.
- إذا لزم الأمر، سيتم طلب مستندات داعمة.
- سيتم التأكد من حقيقة هذه الشكوى.
- إذا لزم الأمر، سيتم إجراء تحقيق بهذا الشأن.
- سيتم إخطار الفندق بحالة الشكوى ونتائج التحقيق فيها.

(د) فترات السماح وإعفاءات الحد الأدنى للمعايير الإلزامية الجديدة

نظراً لأن الحد الأدنى من المعايير الإلزامية قد تم تغييره فسيتم منح المنشأة الفندقية فترة زمنية مناسبة لإجراء التعديلات اللازمة، أو إذا كان ذلك التغيير متعلقاً بالعناصر الهيكلية للمبنى، فإن ذلك يُعد إعفاءً من أحد المعايير. يجب على المنشأة الفندقية تقديم خطة تنفيذ للعناصر التي لا يمكن تطبيقها في الحال وستحصل على فترة سماح. يحدد الجدول 10 الحد الأدنى للمعايير الإلزامية وفترة السماح المقابلة لها للالتزام بها.



جدول (10): فترات السماح والإعفاءات المتعلقة بالحد الأدنى للمعايير الإلزامية الجديدة

رقم المعيار	الوصف	فترة السماح/ الإعفاءات
1-1-1-3	يتوفر مولد الطاقة أو أي مصدر احتياطي آخر للطاقة الكهربائية التي يمكن أن تولد الطاقة لتشغيل المناطق الأساسية ، بما في ذلك التلاجات والمصاعد والأضواء في غرف النزلاء والمناطق العامة الرئيسية لمدة تصل إلى 12 ساعة.	18 شهراً
1-1-1-14	تُصنف الفنادق التي تقع في مواجهة الطرق الرئيسية من الفنادق ذات فئة 5 و 4 نجوم فقط.	ينطبق فقط على الفنادق الجديدة التي تطلب رخصة تشغيل.
1-2-5-1	يتم تخزين معدات التدبير المنزلي في غرف أو خزائن محددة في كل طابق يحتوي على غرف ضيوف	قد لا تتوفر في الفنادق القائمة هذه الأماكن الموجودة في كل طابق ، وبالتالي فهي معفاة من هذا المتطلب بشرط تقديم نظام يتم بموجبه الحفاظ على الممرات و المناطق الداخلية خالية من تخزين معدات التدبير المنزلي.
1-2-5-4	لا يقل عرض الممرات عن 2 م ¹ حسب لائحة الشروط و مواصفات البناء في إمارة الشارقة.	يجوز إعفاء الأبنية التي شُيدت قبل تنفيذ هذا النظام من هذا المعيار ، بالرغم من أنه يجوز فرض بروتوكولات سلامة محددة لتجنب العوائق أثناء إخلاء الفندق.
1-2-8-2	توفير مدخل ومخرج منفصلين للمطابخ حيث يتم توصيل الأغذية وغيرها من الإمدادات، ومدخل ومخرج منفصلين للتخلص من النفايات بما يتفق مع متطلبات الجهات الحكومية ذات الاختصاص. (بلدية الشارقة و دائرة التخطيط و المساحة)	تعفى الفنادق القائمة التي تثبت أن هذا غير ممكن داخل البنية التحتية القائمة. الفنادق التي لا يمكنها تحقيق المتطلب ولكن يمكنها عمل التعديلات ستعطي فترة سماح مدتها 18 شهراً.
1-2-8-4	مدخل منفصل للخدمة أو التسليم للعناصر الأخرى (ينطبق على فنادق 3-5 نجوم).	تعفى الفنادق القائمة التي تثبت أن هذا غير ممكن داخل البنية التحتية القائمة. الفنادق التي لا يمكنها تحقيق المتطلب ولكن يمكنها عمل التعديلات ستعطي فترة سماح مدتها 18 شهراً.
1-2-8-5	توفير ممرات سيارات مظلة بالقرب من مدخل الفندق بمساحة كافية لمرور سيارتين بجوار بعضهما البعض (للبنادق من فئة 4 و 5 نجوم).	تعفى الفنادق القائمة التي تثبت أن هذا غير ممكن داخل البنية التحتية القائمة. الفنادق التي لا يمكنها تحقيق المتطلب ولكن يمكنها عمل التعديلات ستعطي فترة سماح مدتها 18 شهراً.
1-2-11-5	يوفر الفندق مصاعد خدمة منفصلة بناء على الخدمات المقدمة. يجب إجراء دراسة إشغال (ينطبق على الفنادق فئة 3 و 4 و 5 نجوم).	تحصل الفنادق القائمة على فترة سماح مدتها 12 شهراً تبدأ من تاريخ التنفيذ لتوفير مصاعد خدمة مخصصة. في حال تعذر توفير مصاعد خدمة مخصصة، يجب تقديم خطة

ينطبق على جميع البنائات التي تم بناؤها بعد تنفيذ النظام.



رقم المعيار	الوصف	فترة السماح / الإعفاءات
	مفصلة تضمن عدم إعاقة حركة النزلاء وتعرضهم للإزعاج أثناء استخدام المصعد لخدمات أخرى.	
1-2-11-6	يجب أن تكون المصاعد متوافقة مع مجموعة المتطلبات المتعلقة بمقاييس الدخول للفندق ومرافقه (انظر المعايير 1.2.11.6 للاطلاع على التفاصيل).	18 شهراً
1-2-12-1	دورات المياه العامة.	
1-2-12-5		
1-2-12-6		
	الفنادق الموجودة التي يمكن أن تثبت أنه ليس لديها مساحة متاحة في منطقة الاستقبال قد تثبت ذلك على مسافة معقولة من الردهة، فترة السماح هي 18 شهراً.	
1-2-12-4	توفير مرآة طويلة لا يقل طولها عن 160 سم في كل دورة مياه.	6 أشهر
1-2-12-6	يجب أن تكون مقصورة المراحيض واحدة على الأقل في كل مجموعة مرحاض متاحة للضيوف ذوي الإعاقة في كل مجموعة من المراحيض العامة وتلبية مجموعة من المعايير المتعلقة بمعايير إمكانية الوصول (انظر المعايير 1-2-12-6 للمتطلبات الكاملة).	6 أشهر
1-2-12-8	توفير منطقة منفصلة ومخصصة للسيدات لاستخدام مستحضرات التجميل الخاصة بهم في كل مجموعة من دورات المياه العامة في بهو الفندق والمطعم (ينطبق على الفنادق فئة 5 نجوم).	18 شهراً
1-2-13-1	فنادق 4 و 5 * من المتوقع أن توفر غرفة صلاة واحدة في الموقع تناسب حجم وتصنيف الفندق مع مرافق الوضوء بالقرب من قاعة الصلاة، مع استخدام أرضيات لا تؤدي إلى الانزلاق في المصلى.	6 أشهر
1-2-14-4	هناك منطقة إنتظار مخصصة لسيارات الأجرة و الحافلات (فنادق 4 و 5* فقط)	4
	تعفى الفنادق القائمة التي تثبت أن هذا غير ممكن داخل البنية التحتية القائمة.	
	الفنادق التي لا يمكنها تحقيق المتطلب ولكن يمكنها عمل التعديلات ستعطي فترة سماح مدتها 18 شهراً.	
1-2-15-1	تشغيل موسيقى مناسبة وملئمة في كل الأماكن العامة ودورات المياه داخل الفندق (ينطبق على الفنادق من فئة 5 نجوم).	18 شهراً
1-3-1-2	تتوفر خزانة في الغرفة في جميع غرف الضيوف التي يبلغ ارتفاعها 20 سم على الأقل وعرضها 40 سم وعمقها 30 سم في الداخل. مع توفير تنبيه في الغرفة بمكان صندوق الأمانات.	1 - * - 3 * تمنح الفنادق فترة سماح مدتها 18 شهراً لتنفيذها.
	الفنادق التي لديها بالفعل صناديق ودائع آمنة في مكانها في وقت تنفيذ المعايير الجديدة معفاة من متطلبات الحجم.	
1-3-3-1	أحجام الغرفة (انظر المعايير 1.3.3.1 للاطلاع على التفاصيل)	يمكن للفنادق القائمة أن تطلب إعفاءها من هذا إذا كانت البنية التحتية القائمة غير مجهزة لذلك.
1-3-4-3	أن تكون نسبة لا تقل عن 10% من إجمالي الغرف متصلة داخلياً مع بعضها (ينطبق على الفنادق فئة 3 و 4 و 5 نجوم).	يمكن للفنادق القائمة أن تطلب إعفاءها من هذا إذا كانت البنية التحتية القائمة غير مجهزة لذلك.



رقم المعيار	الوصف	فترة السماح / الإعفاءات
1-3-6-1	أن يتناسب ما لا تقل عن 1% من إجمالي الغرف (بحد أدنى غرفتان) مع النزلاء من ذوي الإعاقة. وستفي هذه الغرف بمجموعة من المقاييس الخاصة بالنزلاء من ذوي الإعاقة. (انظر المعايير 1.6.3.1 للاطلاع على التفاصيل).	6 أشهر
1-3-6-1	يجب أن تحتوي غرف النزلاء ذوي الإعاقة على غرفة مجاورة مع باب مشترك لمقدمي الرعاية.	يمكن للفنادق القائمة أن تطلب إعفاءها من هذا إذا كانت البنية التحتية القائمة غير مجهزة لذلك.
1-3-7-1	متطلبات فئة 5 نجوم تحتوي كل غرفة على نظام إلكتروني يطلب "عدم الإزعاج" وتنظيف الغرفة".	يجوز للفنادق القائمة أن تطلب الإعفاء.
1-3-9-1	أحجام السرير (انظر المعايير 1.9.3.1 للاطلاع على التفاصيل)	يتعين على الفنادق القائمة الامتثال لهذه المعايير عند تجديد الأمانة ولكن على الأقل خلال 5 سنوات من تاريخ التنفيذ.
1-3-10-4	ثلاجة صغيرة في جميع الغرف (فنادق * 1-2)	18 شهراً
1-3-12-3	يجب أن تكون جميع النوافذ في غرف الضيوف مزدوجة الزجاج ومصنوعة من الزجاج الأمان / الرقائقي ، وكذلك الأبواب الزجاجية.	يجوز للفنادق القائمة أن تطلب الإعفاء.
1-3-13-2	تشغيل الأبواب ببطاقات المفاتيح الإلكترونية	18 شهراً
1-3-13-4	يجب أن تكون الأبواب الواصلة بين الغرف مزودة بأقفال ديدبولت وبنظام الأبواب المزدوجة العازلة للصوت، مما يسمح بفتح الباب الرئيسي فقط.	6 أشهر
1-3-14-4	يجب أن تكون كل غرفة نوم مزودة بإضاءة في حالات الطوارئ	6 أشهر
1-3-14-5	مفتاح إضاءة مركزي بجانب السرير . (تنطبق على فنادق 4 و 5 نجوم)	الفنادق القائمة معفاة في حال عدم توفرها.
1-3-22-1	يجب أن تكون الحرفة مزودة بقباسين مزدوجين بجوار المكتب، وقابسين بجوار السرير للأجهزة الكهربائية/ الإلكترونية المستخدمة. (ينطبق على الفنادق فئة 4 و 5 نجوم).	18 شهراً
1-3-24-1	القياسات البيئية: إضاءة مركزية يتم التحكم فيها من خلال بطاقات أو أجهزة استشعار في جميع الغرف (ينطبق على الفنادق فئة 4 و 5 نجوم).	18 شهراً
1-4-2-3	تحتوي جميع الغرف على مقصورة دش بقياس 100 سم × 100 سم تعفى فنادق 5 * القائمة على الأقل لفنادق 5 نجوم.	
1-4-2-6	يجب أن تكون وحدات الدش مزودة بجدار أو أبواب منزلقة. إذا كان مصنوعاً من الزجاج يجب أن يكون زجاجاً آمناً (ينطبق على الفنادق فئة 5 نجوم).	الفنادق فئة 5 نجوم التي لا تزال تستخدم ستائر حول وحدات الدش في وقت التنفيذ ستمنح فترة سماح لمدة 18 شهراً.
1-4-4-1 إلى 1-4-4-5	يجب أن تطبق مجموعة من المتطلبات على الحمامات المتاحة (انظر المعايير 1.4.4.1 إلى 1.4.4.5 للاطلاع على التفاصيل)	6 أشهر
1-4-5-1	يجب أن يكون كل حمام مزود بسماعات لتشغيل الموسيقى فيه.	يجوز للفنادق القائمة أن تطلب الإعفاء.



رقم المعيار	الوصف	فترة السماح/ الإعفاءات
1-5-12-5	تجهيز المسبح بجهاز إنذار معتمد. يتم اختباره بانتظام، ويكون فعالاً في وقت إغلاق المسبح.	6 أشهر
1-5-13-5	توفير خدمات تأجير السيارات.	6 أشهر
1-5-15-4	دورات المياه (المراحيض) بالقرب من قاعات المؤتمرات	18 شهراً
1-6-1-2	يوجد مطعم واحد على الأقل مفتوح طوال اليوم يقدم وجبات الإفطار والغداء والعشاء، ويعمل سبعة أيام في الأسبوع.	تُعفى الفنادق القائمة فئة نجمة واحدة ونجمتين من هذه المتطلبات نظراً لأنها يمكن أن توفر هذه الخدمة من خلال المطاعم الخارجية القريبة. سيتم منحها فترة سماح لمدة 3 أشهر لتوفير هذه الخدمة.
1-6-1-4	مطعم إضافي متخصص بالإضافة إلى المطعم المفتوح طوال اليوم (ينطبق على الفنادق فئة 4 و 5 نجوم)	12 شهراً



1- الحد الأدنى للمعايير الإلزامية

فيما يلي الهدف من الحد الأدنى للمعايير الإلزامية:

1. تقديم النظام الأساسي لجميع فئات الفنادق الخمسة لتلبية المتطلبات الأساسية للنزلاء والمقاييس المفروضة بموجب القوانين واللوائح المعمول بها.
2. ضمان تلبية الحد الأدنى من توقعات النزلاء الخاصة بفئات الخدمة ذات الصلة في جميع الأوقات.

1-1 المقاييس العامة

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-1-1 عام
1-1-1-1	وضع لافتات إرشادية خاصة بالإخلاء والطوارئ والحريق مع بيان أرقام هواتف الطوارئ في كل متاجر الأغذية والمشروبات في المنشأة، وفي مرافق خدمة العاملين، وفي الأماكن المخصصة للخدمات المساندة على أن تكون اللافتات باللغتين العربية والإنجليزية.					1-1-1 الإجراءات والمقاييس العامة
1-1-1-2	وجود الموظفين في خدمة النزلاء على مدار الساعة طوال الأسبوع (7/24).					
1-1-1-3	يتوفر مولد الطاقة أو أي مصدر احتياطي آخر للطاقة الكهربائية التي يمكن أن تولد الطاقة لتشغيل المناطق الأساسية، بما في ذلك التلجالات والمصاعد والأضواء في غرف النزلاء والمناطق العامة الرئيسية لمدة تصل إلى 12 ساعة.					
1-1-1-4	الاحتفاظ بدفاتر الحسابات والسجلات والبيانات ذات الصلة بالعمل لمدة خمس سنوات بعد أدنى أو منذ بدء تشغيل الممتلكات لمدة 5 سنوات على الأقل.					
1-1-1-5	توضيح اسم المنشأة وعنوانها وبيانات الاتصال الخاصة بها على الفواتير، والخطابات، ووسائل الاتصال الرسمية الأخرى باللغتين العربية والإنجليزية. ويشمل ذلك جميع مستندات الأعمال الرسمية.					
1-1-1-6	الإعلان عن جميع الأماكن المتوفرة داخل الفندق -بما في ذلك أي متاجر مؤجرة أو مناطق تجارية أخرى- بوصفها جزءاً من الفندق تخضع لمتطلبات المقاييس الواردة في هذا الكتيب، كما يتحمل الفندق مسؤولية امتثالها لهذه المعايير. يخضع لمتطلبات هذه المقاييس أيضاً منح النزلاء إمكانية إتمام عمليات شراء والحصول على الخدمات داخل غرفهم مع إضافة التكلفة إلى حساب الغرفة.					
1-1-1-7	يتميز الفندق بوجود نظام متكامل وفعال للإبذار بالحرائق بما يتفق مع متطلبات الدفاع المدني وتخصيص موظفين مدربين على إطفاء الحرائق، وتطبيق تدريبات شاملة للوقاية من الحرائق مرة واحدة كل ستة أشهر على الأقل. السجلات متوفرة لعقود الصيانة مع شركة معتمدة من الإدارة العامة للدفاع المدني.	يتميز الفندق بوجود نظام متكامل وفعال للإبذار بالحرائق بما يتفق مع متطلبات الدفاع المدني وتخصيص موظفين مدربين على إطفاء الحرائق، وتطبيق تدريبات شاملة للوقاية من الحرائق مرة واحدة كل ستة أشهر على الأقل. السجلات متوفرة لعقود الصيانة مع شركة معتمدة من الإدارة العامة للدفاع المدني.				



رقم المعيار	1- عام	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-1-1-8						
1-1-1-9						
1-1-1-10						
1-1-1-11						
1-1-1-12						
1-1-1-13						
1-1-1-14						



1-2 المرافق العامة

1-2 المرافق العامة	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-2-1 الأماكن الخارجية	1-2-1-1	حراسة مداخل الفندق على مدار الساعة يومياً ومراقبتها بكاميرا (كاميرات) الأمن وفقاً للوائح "وزارة الداخلية". الاحتفاظ بسجلات الكاميرا لمدة ثلاثة أشهر بحد أدنى أو بما يتفق مع متطلبات وزارة الداخلية.				
	1-2-1-2	لا تشكل الأماكن الخارجية للممتلكات أي مخاطر صحية وأمنية على عامة الناس أو الموظفين بحيث تتميز بالنظافة بشكل عام.				
	1-2-1-3	توفير إضاءة كافية في جميع الأماكن التي يتردد عليها عامة الناس والموظفون والزلاء لضمان السلامة.				
1-2-2 المناظر الطبيعية	1-2-2-1	يجب أن تكون الأماكن المحيطة بالمنشأة والتي تُعد جزءاً من المنشأة ذات مظهر مناسب ومناظر طبيعية ملائمة للبيئة المحيطة والموقع.				
	1-2-2-2	ينبغي اتخاذ جميع القياسات لضمان توفير إضاءة كافية ليلاً في الحدائق والأماكن المنسقة والمرمرات العامة لسلامة عامة الناس. توضع لوحة الأخطار والأضرار أو الإشعارات أو التحذيرات في مكان يسهل على النزلاء الاطلاع عليها وقراءتها كما يجب أن تكون اللوحة مضاءة جيداً في الليل.				
1-2-3 اللافتات	1-2-3-1	يجب أن تكون اللافتات الخارجية واضحة ومرئية باللغتين العربية والإنجليزية ومضينة ليلاً في الأماكن البارزة في المبنى. و مطابقاً للإسم في الرخصة التجارية.				
	1-2-3-2	عرض اللافتات الخاصة بمتاجر البيع في الفندق في أماكن عامة باللغتين العربية والإنجليزية، مع تحديد عدد ساعات الخدمة و الفعاليات اليومية.				
	1-2-3-3	عرض السعر الأقصى للإقامة بالغرفة (السعر المعلن دون خصومات) لكل نوع غرفة على جدة ويكون ذلك بشكل واضح في منطقة الاستقبال.				
	1-2-3-4	وضع لافتة التصنيف في مكان بارز في المدخل الرئيسي للفندق بحيث تكون واضحة عند الدخول. وضع شهادة التصنيف بوضوح في مكان الاستقبال.				
	1-2-3-5	تعليق لافتات تشير إلى اتجاه أرقام الغرف المحددة في جميع الممرات بكل طابق وفي الأماكن المواجهة للمصاعد أو بالقرب منها. يلزم تعليق لافتات في بهو الفندق إذا كان الاتجاه المؤدي إلى غرف النزلاء غير واضح.				
	1-2-3-6	توضيح أرقام الغرف على أبواب غرف النزلاء أو بالقرب منها.				
	1-2-3-7	يجب أن تكون سهولة دخول المتعاملين إلى متاجر الفندق من داخل المنشأة الفندقية فقط، كما يجب أن تكون جميع اللافتات التي تحمل أسماء المتاجر موجودة داخل المبنى عند المدخل باللغتين العربية والإنجليزية، على أن تكون بالحجم القياسي وفي مكان يلائم التصميم العام للمنشأة الفندقية.				
1-2-4 أمن النزلاء وخصوصيتهم وسهولة دخولهم للفندق ومرافقتهم	1-2-4-1	مرافقة النزلاء إلى غرفهم عند تسجيل الوصول.	مرافقة النزلاء إلى غرفهم عند الطلب.			
	1-2-4-2	مرافقة النزلاء من ذوي الإعاقة طوال مدة إقامتهم عند الطلب.				
	1-2-4-3	تخضع بوابات الدخول والخروج العامة للمراقبة أو الإشراف عليها بمساعدة موظفي الفندق على مدار الساعة يومياً وغلقت الأبواب في أي وقت أو حظر الدخول (إلكترونياً أو بأي طريقة أخرى) متى لزم الأمر.				



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-2 المرافق العامة
1-2-4-4	تتميز نوافذ غرف النزلاء المظلمة على ممر مشترك أو الموجودة في الطابق الأرضي بقيود على إمكانية فتح النوافذ و/ أو تكون مزودة بجلوز قفل متخصص وقضبان حديدية آمنة.					1-2-4 أمن النزلاء
1-2-4-5	يتميز الفندق بنظام مراقبة ونظام إنذار يعمل على مدار 24 الساعة، وإجراءات تفصيلية لخطة الإخلاء الآمن للتسيق/ المواصله، وتقديم الدعم في حالات الطوارئ والأزمات، توفير خطط ومقاييس وإجراءات حالات الطوارئ في حالات الطوارئ أو الكوارث - على سبيل المثال: اندلاع حريق، أو الاضطرابات المدنية، أو الكوارث الطبيعية، أو تهديد بوجود قنبلة- بمساعدة الموظفين المسؤولين الشريين جيداً أو مدير قسم استمرارية تصريف الأعمال.					وخصوصيتهم وسهولة دخولهم للفندق ومرافقه (بتبع)
1-2-4-6	تضم الفنادق التي تحتوي أكثر من 200 غرفة فريقاً مخصصاً للاستجابة للطوارئ يتدرب بانتظام للتعامل مع حالات الطوارئ. (مع الإحتفاظ للسجلات اللازمة)					
1-2-4-7	يتوفر الفندق موظف أمن متميز لتنسيق جميع الجوانب الأمنية، وموجود على مدار الساعة طوال الأسبوع.					
1-2-4-8	توفير حارس أمن في الفندق على مدار الساعة يوميًا وإجراء دوريات أمن، ملاحظة بانتظام على الفندق.					
1-2-4-9	تتميز غرف النزلاء بمداخل مرافقة ومنفصلة عن منشآت الفندق المفتوحة للزوار الخارجيين مثل مطاعم، ونادي صحي، لضمان خصوصية النزلاء المقيمين في الفندق.					
1-2-4-10	إتاحة المدخل الرئيسي للنزلاء من ذوي الإحتياجات.					
1-2-4-11	توفير منطقة دخول حصريه لذوي الإعاقة بحيث تكون قريبة من المدخل الرئيسي.					
1-2-5-1	تركيب درابزين في الممرات، والسلالم، وفحات السلالم بين الطوابق بما في ذلك مخارج الطوارئ / الحرائق، والحفاظ على نظافتها وإجراء الصيانة الدورية لها، وتوفير اللافتات الإرشادية اللازمة مع ضمان خلوها من أي عوائق/ مخاطر، و يتم تخزين معدات التدبير المنزلي في غرف أو خزائن محددة في كل طابق يحتوي على غرف النزلاء					1-2-5 السلامة والراحة في المرافق العامة
1-2-5-2	توفير مستويات إضاءة كافية في جميع المرافق العامة لتوفير الأمان والراحة، ويشمل ذلك بئر السلم، ويسطات السلم، وممرات الطوارئ/ مخارج الحريق، وما شابهها في حال انقطاع التيار الكهربائي.					
1-2-5-3	تشغيل تكييف الهواء على درجة حرارة مريحة تتراوح بين 18 و 23 درجة مئوية، على مدار العام في الأماكن العامة والأماكن الخلفية للمنشأة.					
1-2-5-4	لا يقل عرض الممرات عن 2 م					
1-2-5-5	تعمل جميع الأبواب بشكل جيد وتحمل الأثقال المسموح بها / اسحب.					
1-2-5-6	عدم التدخين وفقاً لللائحة حظر التدخين في الأماكن العامة المغلقة في الإمارة المتداولة.					
1-2-5-7	يحتوي الفندق على تدابير لمكافحة الآفات في المرافق الخاصة بالأغذية والمشروبات والمطبخ والمناطق العامة ومناطق غرف النزلاء.					
1-2-6-1	توفير سجلات صيانة المبنى لعرض خطط الصيانة الوقائية وسجلات الإصلاح.					1-2-6 الصيانة الوقائية
1-2-6-2	الحفاظ على المعدات والتجهيزات الكهربائية آمنة وفي بيئة عمل جيدة.					
1-2-6-3	توفير خدمات الصيانة ودعم تقنية المعلومات على مدار الساعة يوميًا.					
1-2-6-4	يقدم الفندق إجراءات طلب خدمة الصيانة لأي من عمليات الصيانة ذات الصلة بإصايات النزلاء.					



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-2 المرافق العامة
1-2-7-1	توفير نظام إدارة النفايات مع تجميع المخلفات وعمليات إعادة التدوير وفقاً لمتطلبات بلدية مدينة الشارقة. ويجب تخصيص منطقة جيدة التهوية لتجميع النفايات بعيداً عن منطقة النزلاء وتجميعها في الصباح الباكر في تمام الساعة 6 صباحاً بحيث لا يتمكن النزلاء من رؤيتها.					1-2-7 النفايات
1-2-8-1	يشتمل الفندق على مدخل خاص به -يمكن الوصول إليه على مدار اليوم- منفصل عن المطعم أو أي متجر أو أي منشأة أخرى.					1-2-8 المداخل
1-2-8-2	توفير مدخل ومخرج منفصلين للمطابخ حيث يتم توصيل الأغذية وغيرها من الإمدادات، ومدخل ومخرج منفصلين للتخلص من النفايات بما يتفق مع متطلبات الكيان الحكومي الرسمي " بلدية الشارقة ودائرة التخطيط والمساحة".					
1-2-8-3	توفير مداخل لنزلاء الفندق من ذوي الإعاقة ، بما يتفق مع الإرشادات المنصوص عليها من جانب الحكومة.					
1-2-8-4	توفير مدخل توصيل أو خدمات منفصل عن المداخل الأخرى (على سبيل المثال معدات التشغيل).					
1-2-8-5	مدخل رئيسي تابع لمبنى تقف فيه السيارات أو ممر مظلل خاص بالسيارات بالقرب من مدخل فسيح يتسع لسيارتين نمران جنباً إلى جنب.					
1-2-9-1	توفير منطقة استقبال محددة وواضحة ملحق بها منطقة جلوس مجاورة.					1-2-9 منطقة الاستقبال
1-2-9-2	توفير موظفين في الاستقبال على مدار الساعة يومياً وتجهيز مكتب الاستقبال بخدمات الهاتف والبريد الإلكتروني.					
1-2-9-3	يكون تصميم مناطق الجلوس متميزاً بحيث يوفر مساحة جلوس مريحة وكافية وتسمح بحرية حركة النزلاء في المكان وتكون أيضاً جاهزة لاستقبال النزلاء على مدار اليوم.					
1-2-9-4	توفير بطاقات تسجيل على أن يعيها جميع النزلاء عند تسجيل الدخول.					
1-2-9-5	توفير نظام إدارة الممتلكات بشكل يتناسب مع حجم المنشأة. وتوفير قائمة بالأنظمة المتاحة لدى هيئة الإنماء التجاري والسياحي بالشارقة.					
1-2-9-6	توفر موظفين يتحدثون بالعربية والإنجليزية في مكتب الاستقبال في جميع الأوقات. توفر موظفين يتحدثون باللغتين العربية والإنجليزية في كل مناوبة لتقديم المساعدة كلما اقتضى الأمر.					
1-2-9-7	توفير خدمات الشراء بواسطة بطاقات الائتمان الرئيسية (ماستر كارد، وفيزا، وأمريكان إكسبريس)					
1-2-9-8	توفير غرفة أمتعة آمنة في منطقة البهو/ المدخل للنزلاء القادمين/ المغادرين تخضع لتحكم مكتب الاستقبال.					
1-2-9-9	وضع لافتة واضحة تعرض ساعات الخدمات والفعاليات الفندقية في منطقة الاستقبال.					
1-2-9-10	توفير الصحف المحلية والعالمية في مكتب الاستقبال.					
1-2-9-11	عند تسجيل الدخول إلى الفندق، يجب تسليط الضوء على أي نزيل يعاني من قصور في أداء أي من أجهزة الجسم أو يطلب هذه التسهيلات في النظام، مما يضمن التعرف عليه وتحديد مكانه على الفور وتقديم المساعدة المناسبة في حالات الطوارئ.					
1-2-9-12	توفير كرسي متحرك واحد على الأقل للاستخدام في منطقة الاستقبال.					
1-2-10-1	توفير محل بيع الهدايا داخل مبنى الفندق مع لوحة إعلانية للمحل يعمل على الأقل 12 ساعة يومياً. على أن تكون المواد المعروضة للبيع تروج للإمارة حسب تعميم الهيئة بشأن المنتجات الترويجية للإمارة					1-2-10 متجر الهدايا
1-2-10-2	على المحلات التجارية المتوفرة داخل مبنى الفندق أن يتطابق نشاطها مع النشاط الفندقي السياحي					



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-2 المرافق العامة
1-2-11-1	توفير مصعد للنزلاء في الفنادق التي تحتوي على أكثر من طابق (بما في ذلك الطابق الأرضي). كما يجب أن يتوافق عدد المصاعد مع متطلبات الإدارة العامة للدفاع المدني و لائحة وشروط ومواصفات البناء لإمارة الشارقة.					1-2-11 المصاعد
1-2-11-2	يعتمد عدد المصاعد التي يتم توفيرها على دراسة حركة النزلاء التي تشير إلى مدة الانتظار المقبولة عندما يكون الفندق كامل الإشغال.					
1-2-11-3	يجب أن تكون جميع المصاعد مجهزة بمرافق استدعاء الطوارئ بحيث تكون في حالة صالحة للعمل. توصيل سماعات هاتف/ مكبر صوت المصعد بمسؤول التشغيل أو مكتب الأمن التابع للبنائية مباشرة. توفير لافتات واضحة في مستويات الطوابق ومصاعد مرافق الفنادق (مثل المطاعم والنوادي الصحية).					
1-2-11-4	يجب أن تضم المصاعد نظام تهوية وإضاءة على أن تكون بحالة جيدة تصلح للعمل.					
1-2-11-5	يوفر الفندق مصاعد خدمة/ أمتعة منفصلة بناءً على الخدمات المقدمة. يجب التخطيط لهذه المصاعد بعد إجراء دراسة حركة النزلاء والزوار. (بما يتطابق مع لائحة شروط ومواصفات البناء لإمارة الشارقة) ، توفير عقد صيانة سنوي مع الاحتفاظ بالسجلات.			-		
1-2-11-6	يجب أن تطابق المصاعد الواقعة في ممر خاص بذوي الإعاقة متطلبات الكراسي المتحركة وفقاً لمواصفات جهات التصنيع. (بما يتطابق مع لائحة شروط ومواصفات البناء لإمارة الشارقة)					
1-2-12-1	يجب أن تتوفر دورات مياه (مراحيض) منفصلة للرجال والنساء بالقرب من المناطق التالية، مع المحافظة على الحد الأدنى التالي من دورات المياه (المراحيض) لكل منطقة: منطقة البهو دورات مياه الذكور : دورة مياه واحدة (مراحيض) لكل 75 غرفة بحد أدنى 1 . أكثر من مرحاضين : قد يتم استبدال نصف المراحيض عن طريق الميولة. دورات مياه النساء : 2 من دورات المياه (المراحيض) لكل 50 غرفة و بحد أدنى 2 . المطعم / قاعة الطعام دورات مياه الذكور : دورة مياه واحدة (مراحيض) لكل 50 مقعد و بحد أدنى واحد دورات مياه النساء : 2 من دورات المياه (المراحيض) لكل 50 مقعد و بحد أدنى 2 يجب أن تكون كل واحدة من دورات المياه مجهزة بإضاءة كافية للمكان، ومكيفة بحيث يتم التحكم بدرجة الحرارة، و جيدة التهوية (مروحة شفت، أو تهوية مدمجة) ، ومجهزة بقلل داخلي لجميع الوحدات/المقصورات، ويجب أن تكون مقاعد المراحيض مزودة بغطاء وألية شطف تعمل على تدفق الماء ، خرطوم ماء أو شطافة ، حامل لفاقة ورق الحمام واثنان من لفافات ورق الحمام و صندوق للقمامة في كل مقصورة.					1-2-12 دورات المياه العامة
1-2-12-2	يجب تجهيز المنطقة العامة لدورات المياه/ المراحيض العامة داخل مرافق الرجال والسيدات بسلة مهملات مقاومة للحريق ومعطر هواء آلي و مغسلة واحدة لكل دورة مياه (مراحيض) على أن يشتمل كل منهما على ما يلي: أ) مرآة مضيئة. ب) صنوبر مياه ساخن وبارد يحمل علامات واضحة. ج) صابون سائل في أداة التوزيع المتوفرة في مكان ملائم.					



1-2 المرافق العامة	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-2-12 دورات المياه العامة (يتبع)	1-2-12-3	يجب توفير مناشف يدوية فردية من الكتان، ومناشف ورقية، ومجفف هواء ساخن بالقرب من كل حوض غسيل لليد في الأماكن المشتركة.	يجب توفير المناشف الورقية أو مجفف الهواء الساخن بالقرب من كل حوض غسيل لليد في الأماكن المشتركة.			
	1-2-12-4	مرآة بالحجم الطبيعي بحيث يكون الحد الأدنى للطول 160 سم في المنطقة المشتركة لدورات المياه/ المراحيض.				
	1-2-12-5	يجب تجهيز المنطقة المشتركة لدورات مياه/ مراحيض الرجال بمبولة واحدة على الأقل.				
	1-2-12-6	يجب أن تشمل دورة المياه/ المراحيض العام على حجرة مخصصة لذوي الإعاقة من النزلاء، سواء بوصفها مرفقاً منفصلاً للجنسين في دورات المياه/ المراحيض العامة، أو بوصفها حجرة دورة مياه مخصصة في دورات المياه/ المراحيض العامة، كما يجب أن تتوافق مع المقاييس التي تحددها الحكومة: أ) يجب أن يتراوح ارتفاع المراحيض بين 43 و 49 سم من مقعد المراحيض وحتى أعلى نقطة فيه. ب) يجب توفير قضبان الإمساك على جانب المراحيض على ارتفاع يتراوح بين 83 و 92 سم ج) يجب أن يكون أقصى ارتفاع للتحكم في تدفق المياه 112 سم من الأرضية. د) يجب توفير أجهزة توزيع المناديل الورقية على ارتفاع يتراوح بين 48 و 83 سم وأسفل قضبان الإمساك. هـ) يجب توفير مسافة تبلغ 142 سم على الأقل بين الباب والمراحيض. و) يجب توفير مسافة الدخول لباب قاعدة المراحيض 152 سم. ز) يجب ألا يزيد ارتفاع طاولة الحوض على 86 سم ولا يقل عن 75 سم مع عدم وجود أسطح حادة أو مكشوفة. يجب عزل أسطح وأبواب المياه. ح) يجب توفير مساحة 90 سم × 122 سم أمام الحوض. ط) يجب ألا يزيد ارتفاع مرآة دورة المياه على 100 سم أعلى الأرضية. ي) تشغيل الصنابير بسهولة باستخدام ذراع، أو بالضغط، أو بآلية إلكترونية، دون مقابض. ك) يجب توفير استدعاء طوارئ داخل دورات مياه ذوي الإعاقة.				
	1-2-12-7	يجب أن تشمل كل دورة مياه/ مراحيض عام على جدول تنظيف ليشير إلى عدد مرات الصيانة (منظف، مجهز، فحص). يجب الاحتفاظ بهذا الجدول في الملف.				
	1-2-12-8	توفير منطقة منفصلة ومخصصة للسيدات لاستخدام مستحضرات التجميل في كل مجموعة من دورات المياه العامة في بهو الفندق والمطعم.				



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-2 المرافق العامة
1-2-13-1	توفير مصلى للرجال و مصلى للسيدات في الفندق يتناسب مع حجم و تقييم الفندق، ويكون مزوداً بمرافق للوضوء في كل مصلى. استخدام أرضيات لا تؤدي إلى الانزلاق في المصلى.					1-2-13 غرفة الصلاة
1-2-14-1	يجب أن يوفر الفندق مرافق انتظار السيارات تحمل علامات واضحة وإضاءة جيدة وسطحاً مناسباً.					1-2-14 ساحة انتظار السيارات
1-2-14-2	تأكيد استيفاء عدد مساحات انتظار السيارات لمتطلبات بلدية الشارقة ودائرة التخطيط والمساحة. مع امكانية الوقوف بشكل عكسي في مواقف المركبات التابعة للمنشأة الفندقية.					
1-2-14-3	يجب توفير مرافق انتظار السيارات للنزلاء من ذوي الإعاقة يُشار إليه صراحة باستخدام لافتات إرشادية وعلامات الطريق. تقع مساحات انتظار السيارات هذه في أقصر الممرات الخاصة بذوي الإعاقة للمغادرة إلى المدخل الرئيسي باستخدام منحدر متى لزم الأمر. الحد الأدنى لكل مساحة 5 م × 3.5 م.					
1-2-14-4	توفير مناطق انتظار مخصصة للحافلات وسيارات الأجرة					
1-2-15-1	تشغيل موسيقى خلفية مناسبة في جميع المرافق العامة المغلقة ودورات المياه.					1-2-15 الموسيقى في المرافق العامة

1-3 غرف النزلاء

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-3 غرف النزلاء
1-3-1-1	يجب نشر لافتات إرشادية خاصة بالإخلاء والطوارئ والحريق وأرقام الطوارئ في كل غرفة باللغتين العربية والإنجليزية.					1-3-1 الأمن والسلامة العامة
1-3-1-2	تتوفر خزانة في الغرفة في جميع غرف الضيوف التي يبلغ ارتفاعها 20 سم على الأقل وعرضها 40 سم وعمقها 30 سم في الداخل. مع توفير تنبيه في الغرفة بمكان صندوق الأمانات.					
1-3-2-1	فيما يلي الأوصاف المستخدمة لغرف النزلاء: غرفة النزلاء هي غرفة في فندق لها مدخل خاص وبها حمام خاص. جناح النزلاء وحدة في فندق لها مدخل خاص وبها أكثر من غرفة.					1-3-2 أنواع الغرف
1-3-3-1	المساحة: الغرفة العادية 25 م ² والأجنحة 50 م ²	المساحة: الغرفة القياسية 20 م ² للأجنحة 40 م ²	المساحة: الغرفة القياسية 18 م ² للأجنحة 30 م ²	المساحة: القياسية 15 م ²		



نجم واحد	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	1-3 غرف النزلاء
				يجب ألا يقل الارتفاع الصافي للسقف عن 2.8 م	1-3-3-2	1-3-3 مساحات الغرف (باستثناء الحمام)
				توفير 35 غرفة على الأقل للإيجار.	1-3-4-1	1-3-4
				يجب أن تكون نسبة 5% من جميع الغرف عبارة عن أجنحة مزودة بردهة منفصلة وغرفة نوم وحمام.	1-3-4-2	الغرف المتاحة
				يجب أن يكون الحد الأدنى لنسبة الغرف المتصلة داخلياً 10%.	1-3-4-3	
				حيثما وجدت غرف المدخنين، يجب أن لا تزيد عن 25% من نسبة إجمالي الغرف في الفندق، على أن تكون في نفس الطابق/الجناح.	1-3-5-1	1-3-5 غرف المدخنين
				يجب أن تحتوي غرف المدخنين على منفضة السجائر الغير قابلة للإشتعال.	1-3-5-2	
				يجب أن يكون الحد الأدنى بنسبة 1% من جميع الغرف ملاصقاً للنزلاء ذوي الإعاقة (اثنان بحد أدنى) مع مراعاة ما يلي: 1. توفير مرمرات دخول داخل المبنى تؤدي إلى مدخل خاص بذوي الإعاقة لتوصيلهم إلى غرفهم، بما في ذلك مساعد مخصصة لهم. 2. توفير أبواب أوسع لتمكين الدخول بسهولة؛ يجب أن يكون عرض الباب الخارجي 90 سم على الأقل، والأبواب الداخلية 80 سم، وباب الحمام 75 سم عندما يكون الباب مفتوحاً. 3. يجب أن يحتوي باب غرف النزلاء على ثقب مراقبة ثانٍ للنزلاء على كرسي متحرك. 4. يجب توفير مفاتيح منخفضة في غرفة النزلاء والحمامات بحيث يكون ارتفاعها 1,22 م بحد أقصى لإمكانية الوصول إلى جميع آليات أجهزة التحكم. 5. توفير مساحة خالية أمام خزنة الملابس مساحتها 150 سم × 150 سم. 6. يجب أن يتراوح ارتفاع رفوف خزنة الملابس بين 22 و122 سم. 7. يتطلب الوصول إلى السرير من كلا الجانبين مساحة فارغة تبلغ 1,22x76 سم. 8. توفير مساحة كافية بين جميع قطع الأثاث في غرفة النوم وجميع التجهيزات في الحمام لتسهيل حركة النزلاء من ذوي الإعاقة. 9. توفير هواتف في جميع الغرف بحيث تشتمل على أزرار كبيرة وضوء وامض عندما ترن الهواتف. 10. توفير غرفة مجاورة مزودة بباب داخلي مشترك لمقدم الرعاية.	1-3-6-1	1-3-6 غرف للنزلاء من ذوي الإعاقة
				يجب أن تحتوي كل غرفة على نظام إلكتروني لإظهار عبارتي "يرجى عدم الإزعاج" و"يرجى ترتيب الغرفة".	1-3-7-1	1-3-7 خدمة التنظيف والترتيب
				يجب أن تكون جميع شرف النوم نظيفة وجميع الأسرة مرتبة يومياً.	1-3-7-2	
				توفير خدمة تنظيف إضافية عند الطلب بين الساعة 08:00 و20:00.	1-3-7-3	



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-3 غرف النزلاء
1-3-7-4	تغيير بياضات السرير يوميا، أو كل ثلاثة أيام إذا كان النزول يشير إلى ذلك باعتباره خياراً بديلاً. يجب تغيير البياضات دائماً عند المغادرة. يشمل تغيير البياضات على استبدال جميع الملاءات والأغطية بأخرى نظيفة.					
1-3-7-5	تحتاج المنشأة الفندقية إلى عرض أدلة قوية (الخطط السنوية، والفائمة المرجعية للتنفيذ، وغيرها) على وجود جدول تنظيف قوي سنوياً تلتزم المنشأة بتنفيذه. قد يشمل ذلك أيضاً على تنظيف منتظم للمراتب.					
1-3-7-6	خدمة الغرف المتميزة مطلوبة ²	خدمة الغرف المتميزة عند الطلب.				
1-3-7-7	يتم تنظيف النوافذ الخارجية التي لا يمكن الوصول إليها عن طريق خدمة تنظيف الغرف على الأقل 4 مرات في السنة (مع الاحتفاظ بالسجلات).					
1-3-7-8	توفير خدمة المفقودات حيث يتم تسجيل العناصر والاحتفاظ بها لمدة 6 أشهر بعد أدنى وإرسالها إلى المالك عند الطلب.					
1-3-7-9	أن يكون موظفو خدمة التنظيف والترتيب على دراية بالمتطلبات المحتملة لنزول بعاني من قصور في الرؤية.					
1-3-7-10	تأكد موظفي خدمة التنظيف والترتيب من توفير جميع ملحقات الغرفة والتجهيزات بحيث يسهل على النزلاء الذين يعانون من قصور في الحركة الوصول إليها.					
1-3-8-1	توفير وسادتين نظيفتين لكل شخص مع توفير غطاء وسادة وغطاء خارجي واق للوسادة.					1-3-8 خدمة تنظيف وترتيب الأسرة
1-3-8-2	ملاءة نظيفة ملتصقة بالسرير وبطانية نظيفة أو لحاف نظيفة مع غطاء لكل سرير. توفير أغطية لحاف تُعامل مثل الملاءة من حيث الاستبدال.					
1-3-8-3	توفير وسائد وبطانيات احتياطية عند الطلب.					
1-3-8-4	توفير سرير ومجموعات أساسية متينة وصحية ومريحة مع مراتب سمكية عالية الجودة. تحمل جميع المراتب ملصقات تشير إلى التدوير مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر ما لم يكن نوع المرتبة بحاجة إلى ذلك.					
1-3-8-5	سجل البطانية واللحاف مطلوب.					
1-3-9-1	الحد الأدنى لمقاس السرير: أسرة فردية: 200 × 100 سم أسرة مزدوجة: 200 × 180 سم	الحد الأدنى لمقاس السرير: أسرة فردية: 190 × 90 سم أسرة مزدوجة: 190 × 160 سم				1-3-9 الأسرة
1-3-9-2	توفير مساحة خالية على جانبي السرير.					
1-3-9-3	توفير مراتب نظيفة. تكون جميع المراتب نظيفة وبحالة جيدة وتتناسب مع الأغطية الواقية للمرتبة أو أسفل البطانية.					
1-3-9-4	توفير أسرة إضافية، على سبيل المثال: أسرة أطفال، أو سرير الطفل الرضيع متاحة عند الطلب في حالة جيدة ونظيفة. تُخزن الأسرة بصورة صحية.					

² الحد الأدنى للأشطة: إعداد الأسرة للفترة المسائية، وتنظيف الحمامات، وتغيير المناشف ومستلزمات العناية. وإغلاق الستائر.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-3 غرف النزلاء
1-3-10-1	توفير طاولة بجانب السرير لكل شخص (أو طاولة بين سريرين). يجب أن تتناسب الطاولة بجانب السرير مع تصميم الغرفة وتكون في حالة جيدة.					1-3-10 المفروشات
1-3-10-2	طاولة مكتب/ وحدة أدرج مع كرسي ومرآة في حالة جيدة ومناسبة للمستخدم.					
1-3-10-3	توفير مصباح مكتب أو بديل له نفس الوظيفة في بيئة العمل ويكون مناسباً للمستخدم.					
1-3-10-4	توفير ثلاثة صغرة في جميع الغرف مزودة بقائمة أسعار تفصيلية بجميع محتويات الثلاثة الصغيرة والأطعمة الخفيفة المنورة في الغرفة.					
1-3-11-1	منطقة جلوس واحدة مريحة لكل نزيل في الغرفة على سبيل المثال: كرسي بذراعين، أو أريكة، أو كرسي طويل مرفق بها طاولة منخفضة الارتفاع.	توفير كرسي لكل نزيل ومساحة كافية لجلوس مريح في الغرفة مع توفير طاولة منخفضة الارتفاع.	مقعد واحد لكل نزيل.			1-3-11 منطقة الجلوس
1-3-12-1	يجب توفير نافذة واحدة في كل غرفة من غرف النزلاء تسمح بدخول ضوء النهار داخل الغرفة.					1-3-12 النوافذ والستائر
1-3-12-2	يتم توفير ستائر أو ستائر حاجبية للضوء على جميع الألواح الزجاجية والأبواب والنوافذ السقفية التي تسمح بـ "حجب" النور عن الغرفة بالكامل	يتم توفير ستائر أو ستائر حاجبية للضوء على جميع النوافذ ، بما في ذلك الألواح الزجاجية إلى الأبواب والنوافذ السقفية.				
1-3-12-3	يجب أن تكون جميع النوافذ في غرف الضيوف مزدوجة الزجاج ومصنوعة من الزجاج الأمان / الرقائقي ، وكذلك الأبواب الزجاجية. حسب لائحة وشروط و مواصفات البناء في إمارة الشارقة.					
1-3-13-1	يجب أن تكون كل غرفة منفصلة عن الممر بباب دخول يحتوي على قفل أولي وقفل ثانوي ومسلسلة لإغلاق الباب. يجب أن يكون الباب قابلاً للغلق من الداخل دون استخدام مفتاح.					1-3-13 الأبواب
1-3-13-2	تشغيل الأبواب ببطاقات المفاتيح الإلكترونية.					
1-3-13-3	يجب أن يحتوي باب الدخول على ثقب مراقبة.					
1-3-13-4	يجب أن تكون الأبواب الواصلة بين الغرف مزودة بأقفال ديدبولت وبرنامج الأبواب المزدوجة العازلة للصوت، مما يسمح بفتح الباب الرئيسي فقط.					
1-3-13-5	يجب أن تشمل جميع الغرف التي تحتوي على باب شرفة على آلية غلق فعالة، كما يجب أن تشمل على نظام يمنع النزلاء من الغلق وهم بالخارج، أو قيام طفل بغلقه.					
1-3-14-1	يجب التحكم في إضاءة الغرفة بشكل عام باستخدام مفتاح بالقرب من الباب الرئيسي في غرفة النزلاء.					1-3-14 التحكم في الإضاءة والتهدية ودرجة الحرارة وعزل الصوت
1-3-14-2	يجب توفير مصباح بجانب السرير أو اللوح الأمامي لكل شخص (يتمكن كل شخص من التحكم فيه).					
1-3-14-3	يجب أن تعمل جميع مصابيح الإضاءة بشكل جيد ويغطيها ستار أو مظلة إلا إذا كان الغرض منها هو المظهر الجمالي. يجب توفير مصابيح موفرة للطاقة، باستثناء الأماكن التي تتطلب إضاءة خاصة.					
1-3-14-4	يجب أن تكون كل غرفة نوم مزودة بإضاءة في حالات الطوارئ.					
1-3-14-5	مفتاح إضاءة مركزي بجانب السرير.					
1-3-14-6	توفير وحدة تبريد مركزية يمكن التحكم في درجة حرارتها (وحدة ذات نظام منفصل أو وحدة تعمل بنفس النظام) مع وجود وحدات تحكم يتم ضبطها داخل الغرفة .					



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-3-14-7	يجب عزل الصوت في الغرفة أقل من 35 STC (فئة نقل الصوت) .				
1-3-15-1	يجب توفير سجاد مناسب تماماً أو أرضية بديلة مقبولة (الخشب/ الباركيه/ رخام/ سيراميك) كما يجب أن تكون بحالة جيدة من حيث الصيانة والنظافة.				
1-3-16-1	توفير خزانة ملابس مناسبة لحجم وعدد أسرة النزلاء في الغرفة مع 8 شموع ذات جودة عالية كحد أدنى.	تجهيز الغرفة بخزانة ملابس أو مكان مخصص للملابس يتناسب مع حجم وعدد النزلاء في غرفة مع ما لا يقل عن 6 شموع ذات جودة عالية (الأسلاك المعدنية أو الشموع البلاستيكية المسطحة غير مقبولة).			
1-3-16-2	توفير أدرج مدمجة، أو وحدة أدرج، أو مساحة للرفوف ذات سطح داخلي يمكن تنظيفه بالمسح. يجب توفير درجين أو رفين بحد أدنى لكل سرير في الغرفة المناسبة لعدد إشغال الغرفة الفندقية.				
1-3-16-3	تركيب خطاطيف بالقرب من خزانة الملابس لحمل أكياس البذل .				
1-3-16-4	الخزانة مجهزة من الداخل بإضاءة آلية .				
1-3-17-1	مرآة بالحجم الطبيعي (طولها 1.6 م بحد أدنى) في كل غرفة. قد تكون جزءاً من خزانة غرفة النوم.				
1-3-18-1	توفير هاتف أرضي للاتصال الدولي المباشر (IDD) علامة تجارية رائدة على سبيل المثال (CISCO) على جانب السرير و آخر على المكتب أو في غرفة المعيشة.	توفير هاتف للاتصال الدولي المباشر (IDD) في كل غرف النزلاء بجانب السرير أو في غرفة المعيشة.	توفير هاتف واحد (1) للاتصال المباشر لكل غرف النزلاء، في غرفة النوم أو في غرفة المعيشة.		
1-3-18-2	توفير أسعار المكالمات بالدرهم الإماراتي في غرف النزلاء باللغتين العربية والإنجليزية.				
1-3-18-3	يجب أن تعرض جميع الهواتف المتوفرة في الغرف أرقام الفندق والرقم الداخلي لغرفة النوم والأرقام التي تشير إلى الأرقام أو الأزرار الخاصة بطلب الخدمات الفندقية.				
1-3-18-4	يجب توفير دليل خدمات النزلاء في جميع غرف النزلاء في حالة جيدة أو بصيغة رقمية (عبر نظام التلفزيون التفاعلي أو التطبيق على سبيل المثال)، باللغتين الإنجليزية والعربية على أن يشمل على ما يلي: أ) الترحيب بالنزلاء من خلال إدارة المنشآت الفندقية. ب) توفير معلومات محلية عن المدينة وأرقام الهواتف التي يمكن استخدامها للحصول على المزيد من المعلومات. يجب توفير رقم استعلام داخلي على الهاتف ورقم دليل الهاتف المحلي المعتمد للحصول على معلومات يمكن الاعتماد عليها. ج) توفير قائمة بالخدمات والمرافق المتاحة في المنشأة فضلاً عن الأسعار ومدى توافر هذه الخدمات والمرافق. د) تقديم باقات للجولات السياحية من جانب مسؤول (مسؤولي) الجولات السياحية المحلية.				
1-3-18-5	توفير موقع الصفحات الصفراء عند الطلب لدى مكتب الاستقبال.				
1-3-19-1	توفير تلفاز مزود بشاشة مسطحة ملونة مقاس 32 بوصة على الأقل ووحدة تحكم عن بُعد. يُمكن مشاهدة التلفاز في وضعية مريحة من السرير ومنطقة الجلوس.				



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-3 غرف النزلاء
1-3-19-2	توفير جهاز استقبال رقمي/ قمر صناعي/ كابل استقبال مع مجموعة قنوات دولية ومحلية لعرض الموضوعات الإخبارية والترفيهية والرياضية.					
1-3-19-3	يجب أن تشمل جميع الأجنحة على تلفاز مقاس 40 بوصة (أو أكبر) في منطقة المعيشة، وتلفاز مقاس 32 بوصة (أو أكبر) في غرفة النوم.					
1-3-19-4	يجب توفير قائمة قنوات التلفاز وتعليمات التلفاز في الغرفة باللغتين العربية والإنجليزية.					
1-3-20-1	يجب أن تحتوي كل غرفة على مؤشر قبة ثابت/ غير قابل للنقل في السقف أو أي مكان آخر واضح يعرض اتجاه القبلة بحيث يسهل على النزيل رؤيتها.					1-3-20 مؤشر اتجاه القبلة
1-3-21-1	توفير نسخ من القرآن الكريم بلغتين، (إحدى اللغتين يجب أن تكون اللغة العربية) وسجادة الصلاة عند الطلب.					1-3-21 القرآن الكريم وسجادة الصلاة
1-3-22-1	يجب أن تكون الغرفة مزودة بمقبس مزدوجين إضافيين بجوار المكتب، ومقبس بجوار السرير للأجهزة الكهربائية/ الإلكترونية المزودة بقواصير دولية عند الطلب.	توفير مقبسين مزدوجين في مكان ملائم لاستخدام الأجهزة الكهربائية/ الإلكترونية المزودة بقواصير دولية عند الطلب.				1-3-22 الملحقات
1-3-22-2	توفير سلة نفايات مصنوعة من مادة قابلة للغسيل وغير قابلة للاشتعال في غرفة المعيشة وفي كل غرفة نوم.					
1-3-22-3	توفير رف للأمتعة أو مساحة مخصصة لحقيبة سفر واحدة على الأقل في غرفة النوم.					
1-3-22-4	توفير طاولة كي ومكواة في الغرفة . يجب أن تكونا نظيفتين وفي حالة جيدة.	توفير طاولة كي ومكواة في الوحدة. يجب أن تكونا نظيفتين وفي حالة جيدة. (عند الطلب)				
1-3-22-5	مياه شرب مجانية: زجاجتان (500 مل بحد أدنى لكل شخص) من علامة تجارية محلية.	زجاجة واحدة لكل شخص (250 مل بحد أدنى لكل شخص)			مياه صالحة للشرب عند الطلب. يجب أن يشير الفندق بوضوح إلى أن هذه المياه مجانية.	
1-3-22-6	إعادة توفير عبوات مياه الشرب يومياً.					
1-3-22-7	كوب مياه واحد لكل نزيل، بشكل صحي.					
1-3-22-8	احتواء كل غرفة على غلاية لإعداد القهوة والشاي. تعبئة مجموعة مختارة من نكهات الشاي، والقهوة، والسكر، والملح والحبوب/ الكريمة يومياً.					
1-3-22-9	توفير قلم أو قلم رصاص في كل غرفة.					



نجمة واحدة	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	1-3 غرف النزلاء
.	.	توفر إكسسوارات الأذى (أداة بلاستيكية/معدنية تساعد على انتعال الحذاء) الحذاء وأدوات تلميع الحذاء عند الطلب.	توفر إكسسوارات الأذى (أداة بلاستيكية/معدنية تساعد على انتعال الحذاء) وأدوات تلميع الأذى وفرشاة في خزانة الملابس.	توفر إكسسوارات الأذى (أداة بلاستيكية/معدنية تساعد على انتعال الحذاء) وأدوات تلميع الأذى وفرشاة في خزانة الملابس.	1-3-22-10	
.	.	تتوفر خدمة الغرف على مدار الساعة. تتوفر القائمة الخاصة بتناول الطعام داخل الغرف والخدمة الهاتفية باللغتين العربية والإنجليزية. إمكانية توفر الأطباق على مدار الساعة وخدمة توصيل الطعام في مدة لا تتجاوز 30 دقيقة. عرض المطبخ التقليدي في القائمة كما تحدد الهيئة. استخدام معدات مناسبة مع توفير نظام للتخلص السريع من الأواني المتسخة بسرعة نون تركها في الممرات.			1-3-23-1	1-3-23 خدمة الغرف
.	.			التحكم في الإضاءة المركزية باستخدام بطاقة أو مستشعر في جميع الغرف.	1-3-24-1	1-3-24 القياسات البيئية

1-4 حمامات النزلاء

نجمة واحدة	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	1-4 حمامات النزلاء
				يجب أن تشمل جميع الغرف على حمامات داخلية	1-4-1-1	1-4-1-1
		أقل مساحة 4 م ² على الأقل.	أقل مساحة للحمام 5 م ² .	أقل مساحة للحمام 6 م ² .	1-4-1-2	الحمامات الداخلية
		أقل مساحة للحمام الخاص بالجناح 6 م ² .	أقل مساحة للحمام التابع للجناح 8 م ² .	أقل مساحة للحمام التابع للجناح 8 م ² .	1-4-1-3	
				يجب أن تكون جميع الحمامات نظيفة يومياً.	1-4-1-4	
				تغيير بياضات الحمام بعد الاستخدام. وبالتابو، يجب أن تشمل الحمامات على "بطاقات النزلاء" لتوفير تعليمات واضحة في المكان المخصص لترك البياضات إذا كان النزلاء يرغب في تغييرها.	1-4-1-5	
				تغيير جميع بياضات الحمامات عند تسجيل المغادرة.	1-4-1-6	
				تجهيز جميع الحمامات بأسطح غير مسامية محكمة اللصق بالأرضية والجدران.	1-4-2-1	1-4-2 تجهيزات الحمام
				تحتوي جميع الحمامات على حوض به صنوبر مياه ساخن وبارد ومزود بعلامات واضحة عليه. توفير رفوف أو أسطح مسطحة خالية بالقرب من الحوض لوضع مستلزمات العناية ومنتجات النزلاء الشخصية.	1-4-2-2	
				تحتوي جميع الغرف على وحدة دش.	1-4-2-3	
				تتضمن جميع الغرف على وحدة دش على ألا يقل مقاسه عن 100 سم × 100 سم كحد أدنى.		



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-4-2-4	تشتمل الأجنحة على حوض استحمام ووحدة دش.				
1-4-2-5	تترود جميع أحواض الاستحمام بمقبض أمان.				
1-4-2-6	يجب أن تكون وحدات الدش مزودة بجدار أو أبواب منزلفة، إذا كان المقبض مصنوعاً من الزجاج يجب أن يكون زجاجاً آمناً.	يجب أن تكون وحدات الدش مزودة بستائر حمام، أو جدار، أو أبواب منزلفة. إذا كان المقبض مصنوعاً من الزجاج يجب أن يكون زجاجاً آمناً.			
1-4-2-7	توفير بيديه (شطاف) صحية بجانب المراض.				
1-4-2-8	بيديه مزودة بحامل صابون ومناشف بيديه بالقرب منها.				
1-4-2-9	مياه باردة (تتراوح بين 22 و 28 درجة مئوية) ومياه ساخنة (تتراوح بين 40 و 50 درجة مئوية) خلال دقيقة واحدة من تشغيل الصنبور الخاص بالحوض والدش والبيديه مع توفير الحد الأدنى للضغط ويُقدر بـ 2.5 بار.	مياه باردة (تتراوح بين 22 و 28 درجة مئوية) ومياه ساخنة (تتراوح بين 40 و 50 درجة مئوية) خلال دقيقة واحدة من تشغيل الصنبور الخاص بالحوض والدش والبيديه مع توفير الحد الأدنى للضغط ويُقدر بـ 2.5 بار.			
1-4-2-10	مراض مزود بمقعد وغطاء. حامل مناديل ورقية، وبكرة مناديل ورقية، ووحدة أخرى احتياطية في الحمام.				
1-4-2-11	رف أو حلقة مناشف لتعليق المناشف.				
1-4-2-12	توفير مصابيح إضاءة مناسبة يغطيها ستار أو مظلة مقاومة للمياه.				
1-4-2-13	مأخذ ماكينة حلاقة كهربائية معزولة (مقاومة للمياه) مزودة بمؤشر جهد مثل 220 فولت و 110 فولت مع سهولة الوصول إلى المرأة.				
1-4-2-14	توفير مصباح أعلى مرآة الحوض أو بجوارها.				
1-4-2-15	توفير خفاف ملصق بالباب أو جدار الحمام لتعليق الملابس.				
1-4-2-16	في حال وجود أي نوافذ في الحمام، يجب أن يكون الزجاج مصنفراً أو مُغطى بستائر معتمدة أو حاجبة للضوء.				
1-4-2-17	توفير حبل غسل قابل للسحب في حوض الاستحمام أو وحدة الدش أو وسائل أخرى بديلة لتجفيف الملابس مثل ملابس السباحة.				
1-4-2-18	توفير تهوية مناسبة باستخدام مروحة شفت هواء أو نظام مدمج للتهوية.				
1-4-2-19	توفير هاتف في الحمام متصل بمسؤول مكالمات الطوارئ.				
1-4-3-1	فيما يلي بياضات الحمام المتوفرة: (أ) منشفة يد لكل نزيل. (ب) منشفة حمام لكل نزيل.	فيما يلي بياضات الحمام المتوفرة: (أ) منشفة يد لكل نزيل. (ب) منشفة حمام لكل نزيل.			



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
	ج) منشفة وجه لكل نزيل. د) رداء حمام وشيشب لكل نزيل. هـ) دواسة حمام.		ج) دواسة حمام.		
1-4-3-2 ³	سائل ترطيب للجسم منعم الشعر أعواد قطنية ماسحة قطنية مناديل ورقية للوجه غسول للفم* صابون شامبو جيل الاستحمام أدوات العناية بالأسنان* أدوات العناية بالأظافر* غطاء رأس الاستحمام* أدوات الحياكة* أدوات الحلاقة* حقائب صحية	سائل ترطيب للجسم منعم الشعر أعواد قطنية ماسحة قطنية مناديل ورقية للوجه صابون شامبو أدوات العناية بالأسنان* أدوات العناية بالأظافر* غطاء رأس الاستحمام* جيل الاستحمام* أدوات الحياكة* أدوات الحلاقة* حقائب صحية	صابون شامبو جيل الاستحمام سائل ترطيب للجسم* منعم الشعر* أدوات العناية بالأسنان* أدوات العناية بالأظافر* أدوات الحياكة* أدوات الحلاقة* غطاء رأس الاستحمام* حقائب صحية	صابون شامبو	
1-4-3-3	كوب واحد زجاجي (فرشاة أسنان) لكل نزيل.	كوب حمام لكل نزيل، قد يكون للاستخدام مرة واحدة فقط.			
1-4-3-4	سلة مهملات مزودة بغطاء ومصنوعة من مواد غير قابلة للاشتعال.				
1-4-3-5	توفير مجفف شعر لا يقل عن 1600 واط في الحمام أو في غرفة الضيوف، إذا كان متوفراً في الحمام ، فيجب أن يتم إيقاف تشغيله تلقائياً	توفير مجفف شعر لا يقل عن 1600 واط في الحمام أو في غرفة الضيوف، عند الطلب.			
1-4-3-6	توفير ميزان حمام في جميع الغرف.	توفير ميزان حمام عند الطلب.			
1-4-4-1	مطابقة الحمامات المخصصة لذوي الإعاقة للشروط العامة التالية: 1. عرض أبواب الحمام 90 سم على الأقل. 2. يكون قطر الحمام 150 سم لإدارة الكرسي المتحرك 360 درجة. 3. توفير نظام إنذار يعتمد آلية سحب الحبل للإبلاغ عن حالة طارئة (حبل) في حمامات النزلاء.				

³ قد يتم توفير مستلزمات العناية الشخصية من خلال الموزعات بوصفها جزءاً من الساسة البيئية للفندق. يجب أن تعكس جودة أدوات التوزيع تصنيف الفندق. يجب أن تكون قطع الصابون منمعة ومغلقة بصورة منفصلة. تتوفر مستلزمات العناية الشخصية التي تمت الإشارة إليها بالعلامة * عند الطلب، ويجب توصيلها بوضوح إلى الضيوف. يجب أن تكون مستلزمات العناية الشخصية من علامة تجارية معروفة في الفنادق ذات 4 و5 نجوم.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-4-5-1	يجب تجهيز الحمامات بسماعات لتشغيل الموسيقى فيها				

1-5 الخدمات ووسائل الراحة

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-5-1	خدمة صف سيارات النزلاء متوفرة على مدار 24 ساعة. فترة الانتظار لا تزيد على 5 دقائق.	خدمة صف سيارات النزلاء متوفرة على مدار 18 ساعة. فترة الانتظار لا تزيد على 5 دقائق.	-		
1-5-2	خدمة حارس الباب متوفرة على مدار 24 ساعة.	خدمة حارس الباب متوفرة على مدار 16 ساعة.	-		
1-5-3	خدمة حمل الحقائب متوفرة على مدار 24 ساعة ويقدمها موظفون متخصصون.	خدمة حمل الحقائب متوفرة على مدار 24 ساعة ويقدمها موظفون متخصصون. موظفو الاستقبال متوفرون للتغطية على مدار 24 ساعة.			
1-5-4	مسؤول الخدمات الخاصة/ علاقات النزلاء مخصص لخدمة النزلاء على مدار 18 ساعة	مسؤول الخدمات الخاصة/ علاقات النزلاء مخصص لخدمة النزلاء على مدار 18 ساعة	تقدم خدمة علاقات النزلاء من خلال مكتب الاستقبال		
1-5-4-2	يكون مسؤول الخدمات الخاصة/ علاقات النزلاء قد أكمل التدريب الذي تقدمه الهيئة.				
1-5-4-3	يجب توفير خدمة شاملة لتشمل الحجوزات العامة، ورحلات مشاهدة معالم المدينة، وحجوزات سيارات الأجرة، والمعلومات السياحية، وخدمات السفر الأخرى.	تقدم المعلومات السياحية من خلال مكتب الاستقبال أو من خلال مكتب منفصل، وفي هذه الحالة يتم تحديد الساعات.			
1-5-4-4	يوفر مكتب علاقات النزلاء أو الاستقبال خدمات البريد والشحن.	يقدم مكتب الاستقبال خدمات البريد.			

4 يتحمل الفندق مسؤولية السيارات التي يتم صفها في موقف السيارات الخاص بالفندق، ويتواصل مع الضيوف من خلال اللافتات. يُنصح الفندق بمراقبة السيارات التي يتم صفها في موقف السيارات الخاص بالفندق من خلال نظام كاميرات المراقبة بحيث تتوفر الأئمة في حال وجود نزاع مع أحد الضيوف.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-5 الخدمات ووسائل الراحة
1-5-5-1	خدمة الاتصال لإيقاظ النزيل متوفرة على مدار 24 ساعة وتشمل اتصال تذكير					5-5-1 خدمة الاتصال لإيقاظ النزيل
1-5-6-1	توفير خدمة استقبال وحفظ وتسليم الطرود والرسائل نيابة عن الضيوف في مكتب الاستقبال.					1-5-6 خدمة تسلم الرسائل
1-5-7-1	توفير خدمة إنترنت لاسلكية عالية السرعة مجاناً في جميع أرجاء الفندق، بما في ذلك الغرف، وجميع الأماكن غير المغطاة داخل الفندق التي يستخدمها النزلاء.	توفير خدمة الإنترنت اللاسلكية في بهو الفندق لتكون متاحة لكل النزلاء.				1-5-7 خدمة الإنترنت
1-5-8-1	توفير خدمة غسل الملابس وتقديم لكل غرفة حقائب غسل صديقة للبيئة (قابلة لإعادة الاستخدام أو قابلة لإعادة التدوير).					1-5-8 خدمة غسل الملابس
1-5-8-2	خدمة التسليم في نفس اليوم (12 ساعة)، وخدمة التسليم السريع (3 ساعات للغسيل).	خدمة استلام الغسيل في نفس اليوم أو بعد منتصف الليل (12 ساعة)	إعادة الغسيل خلال 24 ساعة			
1-5-8-3	توفير خدمة التنظيف الجاف في نفس اليوم (12 ساعة)					
1-5-8-4	توفير قائمة تفصيلية بأسعار خدمات الغسيل والتنظيف الجاف بالدرهم الإماراتي. تشمل القائمة شروط وأحكام خدمات الغسيل سواء على الصفحة الأمامية للقائمة أو في الصفحة الخلفية للقائمة.					
1-5-9-1	توفير طبيب وخدمات طبية للطوارئ على مدار 24 ساعة. توفير عقد سار يتم تقديمه أثناء التفتيش.					1-5-9 الخدمات الطبية
1-5-9-2	تتوفر مجموعات الإسعافات الأولية مجهزة بالكامل خلف منطقة الاستقبال ومناطق الترفيه والمنافذ الأخرى مع قوائم صالحة لعناصر الإسعافات الأولية. يتم فحص القوائم بانتظام للتأكد من اكتمال محتويات المجموعات وعدم انتهاء صلاحيتها.					
1-5-9-3	توفير موظفين مؤهلين ومدربين على الإسعافات الأولية في كل مناوبة للتعامل مع الحالات الطارئة، توفير 10% بحد أدنى من إجمالي الموظفين لتقديم هذه الخدمة. الأدلة متوفرة في الملف.					
1-5-9-4	تتوفر أجهزة تنظيم ضربات القلب الخارجية (تلقائية) في مناطق الاستقبال والترفيه. كما يجب تدريب الموظفين المدربين على الإسعافات الأولية على استخدام الأجهزة.					
1-5-10-1	توفير خدمة الهاتف المتحرك واستخدام أحدث التقنيات في جميع المناطق التي يستخدمها النزلاء، كما يجب أن يكون الفندق مجهزاً لاستقبال مكالمات الهاتف المتحرك أينما تطلب الأمر.					1-5-10 خدمات الهاتف المتحرك
1-5-10-2	توفير شواحن للهواتف المتحركة لأغلب أنواع الهواتف المتحركة شيوياً عند الطلب، وتكفي لتوفير الشحن لنسبة 2% من الغرف فيما يتعلق بكل نوع من أنواع أجهزة الهاتف.					



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-5 الخدمات ووسائل الراحة
1-5-11-1	توفير نادٍ رياضي/ صالة ألعاب رياضية على مساحة لا تقل عن 50 م ² ، يكون/ تكون مجهزة على الأقل بعشرة أجهزة رياضية مختلفة بحالة جيدة، مثل: الأجهزة الرياضية لزيادة القوة العضلية مع تعليمات الاستخدام، وأجهزة تمارين الكارديو (أجهزة الركض)، والدراجات، وأجهزة المشي، وأجهزة الخطوات، وأجهزة التجديف)، وسجاد التمارين الرياضية، ومقاعد رياضية، وأوزان حرة تتناسب مع مواصفات صالة الألعاب الرياضية/ النادي الرياضي/ مركز اللياقة البدنية التي تقرها الحكومة.	-	-	-	-	1-5-11 النادي الصحي/ صالة الألعاب الرياضية
1-5-11-2	صالات منفصلة للرجال والسيدات، أو على الأقل تخصيص ساعتين يومياً للسيدات.	-	-	-	-	
1-5-11-3	توفير مدربين مؤهلين للإشراف على الصالة الرياضية يكونون موجودين في الفترة ما بين الساعة 09:00 إلى 18:00 على الأقل.	-	-	-	-	
1-5-11-4	المرافق الواجب توافرها في النادي الرياضي/ صالة الألعاب الرياضية: غرف تغيير الملابس، ووحدات الدش، والخزانات، وخدمات تقديم المناشف. يجب أن تكون تلك المرافق منفصلة للرجال والسيدات. ⁵	-	-	-	-	
1-5-12-1	بمساحة لا تقل عن 0.5 م لكل غرفة، و60 م ² بحد أدنى لمساحته الإجمالية.	بمساحة لا تقل عن 0.3 م لكل غرفة، و40 م ² بحد أدنى لمساحته الإجمالية.	-	-	-	1-5-12 مسبح
1-5-12-2	ساعات العمل: 9 ساعات يومياً على الأقل، من الساعة 09:00 إلى الساعة 18:00.	-	-	-	-	

⁵ إذا كانت موجودة في نفس الطابق وتحتوي على مدخل خاص فإن مجموعة واحدة من الغرف المتغيرة يمكنها أن تخدم صالة الألعاب الرياضية والمسبح والنادي الصحي. يقصد بكلمة منفصل أن يتم تخصيص نفس المنشأة مرة للرجال ومرة أخرى للسيدات؛ أي وحدتي استحمام وغرفتين لتغيير الملابس وما إلى ذلك.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-5 الخدمات ووسائل الراحة
1-5-12-3	توفير لافتات واضحة، مثل: لافتات توضح العمق، ولافتات إخلاء المسؤولية، ولافتات توضح ساعات العمل، ولافتات توضح درجة حرارة المياه والهواء والرطوبة.	المتطلبات 1.5.12.3 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة				
1-5-12-4	توفير حارس إنقاذ واحد معتمد خلال ساعات العمل المذكورة، يتم توفير حارس إضافي إذا كانت منطقة المسبح ممتلئة ولا يمكن متابعتها من قبل حارس واحد ⁶ .	المتطلبات 1.5.12.4 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة				
1-5-12-5	تجهيز المسبح بجهاز إنذار معتمد يتم اختباره بانتظام، ويكون نشطاً في وقت إغلاق المسبح.	المتطلبات 1.5.12.5 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة				
1-5-12-6	جدران وأرضية حمام السباحة هي بلاطات مانعة للانزلاق، مع سلالم سباحة مقاومة للتآكل ومجهزة بمعالجات مقاومة للانزلاق. جميع السلالم تكون مجهزة بمقبض.	المتطلبات 1.5.12.6 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة				
1-5-12-7	تكون منطقة المسبح مزودة بكراسي مريحة، وطاولات جانبية مع مظلات لاستيعاب 10% من النزلاء في الإشغال الكامل.					
1-5-12-8	مرافق منفصلة للرجال والسيدات مع وحدات دش وخزانات بحد أدنى دورتي مياه، تكون تلك المرافق مجهزة كما يلي: (1) حجيرات منفصلة مزودة بقلل داخلي في حال وجود أكثر من دورة مياه. (2) المراض مغطى/ مراض مع غطاء (3) حامل ورق مراحيض مزود ببكرة مناديل مع بكرة إضافية. (4) بيديه أو شطاف يدوي في كل مقصورة. (5) صندوق مهملات مغطى ومقاوم للحريق. (6) وحدات دش مزودة بأبواب.	المتطلبات 1.5.12.8 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة				

⁶ يجب أن يكون الفئق قادراً على عرض التحليل الذي تم إجراؤه للمفتشين؛ لضمان وجود عدد كاف من حراس الإنقاذ في الخدمة أثناء ساعات العمل لمتابعة المسبح ومراقبته بالكامل.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-5 الخدمات ووسائل الراحة	<p>(7) شماعة ملابس. (8) مياه ساخنة وباردة. (9) سائل الاستحمام. (10) شامبو. (11) بلسم للشعر. (12) سائل ترطيب للجسم. (13) أحواض لغسل الأيدي ومراة. (14) صابون سائل. (15) مناشف أو أي وسيلة أخرى من وسائل تجفيف اليدين، مثل جهاز تجفيف اليدين بالهواء. (16) سلال لوضع المناشف المستخدمة. (17) سلال مهملات مقاومة للحريق في الأماكن الأكثر شيوعاً. (18) مجفف شعر معلق على الحائط مزود بخاصية الفصل التلقائي في حال وضعه في أماكن مبللة. (19) معطر هواء يعمل تلقائياً. (20) إضاءة متخصصة ذات نظام كثافة كاب. جميع المصابيح تكون مغطاة وتعمل بحالة جيدة. (21) منشأة للأطفال لتغيير ملابسهم سواء كانت مستقلة (غرفة رعاية للأسرة) أو متاحة في إحدى دورات المياه الخاصة بالرجال أو السيدات. (22) المرافق تكون نظيفة ومجهزة ويتم مراجعة نظافتها باستمرار وبجول ثابت. (23) توفير غرفة تغيير ملابس واحدة على الأقل لدخول الكراسي المتحركة في كل منشأة مخصصة لتغيير الملابس.</p>				
1-5-12-9	التحكم في درجة حرارة المياه على أن تتراوح درجة الحرارة بين 28 و 32 م°.	المتطلبات 1.5.12.9 للفنادق فنتي 5 و4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة			
1-5-12-10	يتم وضع تعليمات بشأن الزي الرسمي للمسبح، مع توفير خدمة المناشف على المسبح.	المتطلبات 1.5.12.10 للفنادق فنتي 5 و4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة			
1-5-12-11	توفير على الأقل وحدتي دش خارجيتين بجوار المسبح.	المتطلبات 1.5.12.11 للفنادق فنتي 5 و4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة.			



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-5 الخدمات ووسائل الراحة
1-5-13-1	يتم الترويج لعروض الرحلات التي تقدمها شركات السياحة المحلية والمرخصة والعرضة وترتيبها من خلال مكتب الاستقبال، مع توفير كتيبات إعلامية معروضة ومرخصة وترتيبها من خلال مكتب الاستقبال مع عرض كتيبات ترويجية في مكتب الاستقبال.	يتم الترويج لعروض الرحلات التي تقدمها شركات السياحة المحلية والمرخصة وترتيبها من خلال مكتب الاستقبال، مع توفير كتيبات إعلامية معروضة ومرخصة وترتيبها من خلال مكتب الاستقبال مع عرض كتيبات ترويجية في مكتب الاستقبال.				1-5-13 الخدمات السياحية
1-5-13-2	حجز وسائل النقل، مثل: سيارات الأجرة، أو خدمات النقل بالحافلات، وغير ذلك من وسائل الانتقال المريحة يتم ترتيبها وتقديمها من خلال الفندق.					
1-5-13-3	يتم توفير الخرائط وغير ذلك من المعلومات عن إمارة الشارقة عن طريق عرضها بطريقة ترويجية في مكتب الاستقبال، أو مكتب علاقات النزلاء، أو مكتب مسؤول الخدمات الخاصة.					
1-5-13-4	توفير شاشات تعمل باللمس خاصة بالهيئة (في حال توفيرها من قبل الهيئة) في بهو الفندق تعمل بكامل كفاءتها ومحدثة، تعرض الأفلام السياحية، والمعلومات السياحية.					
1-5-13-5	توفير خدمات تأجير السيارات.					
1-5-13-6	توفير خدمة صرف العملات الأجنبية على مدار الساعة وفقاً للأسعار المعلنة مع تحديثها كل 24 ساعة.					
1-5-14-1	خدمات مركز الأعمال أو مرفق مخصص لرجال الأعمال مجهز بأجهزة الحاسوب والطابعة وغيرها من المعدات ذات الصلة.					1-5-14 مركز الأعمال
1-5-14-2	الموظفون المسؤولون في الفندق متاحون على مدار 12 ساعة على الأقل.	الموظفون المسؤولون في الفندق متاحون على مدار 8 ساعات على الأقل.				
1-5-14-3	يتم توفير قائمة بمواعيد العمل وأسعار الخدمات المقدمة.					
1-5-14-4	وحدات الكمبيوتر / المكاتب المجهزة بفواصل أو أي بدائل توفر للنزيل الخصوصية تستوعب ما لا يقل عن 2% مع المفاتيح مع ما لا يقل عن 1					



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1-5 الخدمات ووسائل الراحة
1-5-14-5	توفير قاعتين للاجتماعات تسع 8 أفراد على الأقل. (30 م ² للقاعة الواحدة)	توفير قاعة للاجتماعات تسع 6 أفراد على الأقل. بمساحة 25 م ²				
1-5-15-1	توفير قاعة مناسبات لا تقل مساحتها عن 200م ² وتوفير إضاءة كافية.	توفير قاعة مناسبات لا تقل مساحتها عن 150م ² ، وتوفير إضاءة خاصة.				1-5-15 قاعات المناسبات
1-5-15-2	توفير المعدات والأجهزة اللازمة للمؤتمرات عند الطلب، مثل: (1) جهاز عرض علوي مع وحدة تحكم عن بُعد، وشاشة عرض، وحامل شاشة عرض. (2) كاميرا الفيديو. (3) هاتف. (4) منصة للمتحدث. (5) ميكروفونات. (6) نظام صوت. (7) معدات مساعدة، مثل: مؤشر ليزر، ولوحات ورقية، ووصلات الكمبيوتر. (8) الشبكة اللاسلكية					
1-5-15-3	توفير لافتات رقمية مزودة باسم الغرفة/ رقمها، وعرض جدول الاجتماع في كل قاعة احتفال.					
1-5-15-4	وحدات دورات المياه المتوفرة بالقرب من منطقة المؤتمرات و وفقاً للمعيار 1.2.12 مع السعة التالية : حمامات الرجال : 2 من دورات المياه (المراحيض) لكل 50 رجل في المؤتمر مع حد أدنى 2 . قد يتم استبدال نصف المراحيض عن طريق الميوّلة. حمامات النساء : 2 من دورات المياه (المراحيض) لكل 40 إنثى و بحد أدنى 2 .					



1-6 الأغذية والمشروبات

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-6-1-1	يوجد ما لا يقل عن مقهى واحد يمكن الجلوس فيه في بهو الفندق، يكون مفتوحاً على مدار 16 ساعة، ويقدم المشروبات، والكعك، والحلويات، والحساء، والسلطة، والشطائر، والوجبات الخفيفة.				
1-6-1-2	تتوفر جميع المطاعم التي تتميز بخدمة تقديم الطعام طوال اليوم، وتفتح أبوابها للنزلاء حتى الساعة 10:00 مساءً على الأقل، وتقدم وجبات الإفطار والغداء والعشاء طوال أيام الأسبوع، مع وجود مطبخ رئيسي لها داخل مباني الفندق. (حسب اشتراطات و مواصفات البناء في إمارة الشارقة)				
1-6-1-3	وجود أماكن جلوس كافية لاستيعاب 50 % من النزلاء المقيمين في الفندق بحد أدنى، كي لا يضطر أي من النزلاء المقيمين في الفندق إلى انتظار وجود طاولة شاغرة.				
1-6-1-4	مطعم إضافي متخصص في تقديم وجبات الغداء والعشاء. يكفي لاستيعاب 20 % من النزلاء المقيمين في الفندق بحد أدنى.				
1-6-1-5	يوجد ما لا يقل عن 4 أطباق محلية في قائمة الطعام.				
1-6-1-6	توجد قائمة بوجبات الأطفال، وكراسي مرتفعة تقدم عند الطلب.				
1-6-1-7	تعرض جميع المطاعم الموجودة في الفندق اسمها مكتوباً باللغتين العربية والإنجليزية في المدخل. يتيح كل مطعم إمكانية الحجز، وتتوفر قائمة الطعام وبطاقة عمل مدير الأطعمة والمشروبات عند الطلب في مكتب الاستقبال الخاص بالمطعم. يتم الترحيب بجميع النزلاء عند دخولهم المطعم، ويترافقهم أحد العاملين إلى طاولاتهم، ثم يجلسون في أماكنهم بعد اصطحاب فريق المطعم المعني بذلك لهم.				



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-6-2-1	يتوفر بوفيه الإفطار (أو ما يعادله)، والذي يتضمن على سبيل المثال أصناف الطعام الطازجة والمخبوزات، والمخبوزات، والحبوب، والمشروبات والفواكه الموسمية الطازجة، ويقدم في الساحة المخصصة لتناول الطعام في الفندق حتى تمام الساعة 10:30 صباحاً على الأقل. كما يوجد ركن مخصص للمأكولات التي يُحضرها الشيف مثل البيض الأومليت.	يقدم وجبة الإفطار الأوروبي حتى الساعة 10:30 على الأقل، توجد خيارات متاحة مختلفة لطهي وجبات الإفطار.			
1-6-3-1	يوجد مطعم واحد على الأقل داخل الفندق يمكن الدخول إليه.				
1-6-4-1	تكون جودة خدمة تقديم الأغذية والمشروبات وقائمة الطعام الخاصة بجميع متاجر الطعام في الفندق، مثل: المطاعم، والمقاهي وغير ذلك على نفس المستوى القياسي للفندق.				
1-6-5-1	إن كان يُسمح بالتدخين، يتعين تخصيص مكان منفصل في الخارج مجاور للمطعم مثل شرفة للمدخنين. (وفقاً للائحة حظر التدخين في إمارة الشارقة)				

1-7 الموظفون

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-7-1-1	جدول تدريب سنوي للموظفين بالفندق. يجب توفير دليل يثبت تنفيذ خطة التدريب (على سبيل المثال شهادات تدريب).				
1-7-1-2	يعرض الفندق الذي يتميز بوجود سياسة لتطوير الموظفين ويتوفر لديه ما يثبت تنفيذ هذه السياسة ومراقبة سير عملها ما يلي: 1. أهداف تطوير الموظفين. 2. الأنشطة المتبعة لتحقيق هذه الأهداف. 3. الميزانية المخصصة لتحقيق هذه الأهداف. 4. إرسال خطابات بتحديد مهام جميع الموظفين.				
1-7-1-3	برنامج توجيه الموظفين المنتظمين الذي يشمل جميع الموظفين الجدد ويتناول الموضوعات التالية: 1. الصحة والسلامة. 2. مقاييس الهدام. 3. إمكانية التحدث باللغة الإنجليزية/ العربية وتقييم ذلك. 4. الوعي بالثقافة والتراث الإماراتي. 5. المعرفة الأساسية جغرافياً إمارة الشارقة، وأهم اللوائح، ومواقع الأماكن، والأنشطة، والخدمات الرئيسية المثيرة للاهتمام.				
1-7-2-1	يجب أن يكون الزي الرسمي الذي يرتديه الموظفون مناسباً وذا مظهر وحالة جيدين ونظيفاً، ويتوافق مع المظهر العام للفندق.				
1-7-2-2	يجب على جميع الموظفين ارتداء بطاقة واضحة مدون عليها الاسم.				
1-7-2-3	يتميز جميع الموظفين بمظهرهم الأنيق والنظيف، كما أنهم يظهرون مشاعر الترحاب والدفء عند تعاملهم مع النزلاء.				
1-7-2-4	توفير مرافق مخصصة للموظفين لتغيير الملابس والعناية الشخصية تكون مجهزة بخزانات ووحدات دش.				



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان
1-7-3	1-7-3-1	إجراء استطلاع رأي سنوي عن مدى رضا الموظفين، على سبيل المثال الوجبات التي يتناولها الموظفون، والمرافق التي يتم تناول الطعام فيها، وأماكن الإقامة، ويتم استخدام هذه المعلومات التي تم جمعها لتحسين أجواء العمل وتشجيع الموظفين مما سيؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي. يجب أن تتوفر سجلات خاصة بمثل هذه الممارسة.		
1-7-4	1-7-4-1	<p>يوفر الفندق دليل الموظفين يشرح (باللغتين العربية والإنجليزية) في إطار قانون العمل بالبلاد ما يلي:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. سياسات الشركة وإجراءاتها. 2. حقوق الموظفين ومسؤولياتهم. 3. متطلبات الصحة والسلامة المعمول بها. 4. التدريب على الاستجابة لحالات الطوارئ. 5. قواعد السلوك. <p>يتعين على جميع الموظفين الجدد التوقيع خلال 7 أيام من بدء العمل على تعهد يفيد فهمهم دليل الموظفين وقرائهم إياه، وأنهم يفهمون ما ورد فيه ويلتزمون به.</p>		

1-8 تقييم النزلاء للفندق

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1-8-1	1-8-1-1	موقع للفندق باللغة العربية و/ أو الإنجليزية على الأقل، يحتوي على اسم المؤسسة كاملاً، وأي من المؤسسات التابعة، وتصنيف النجوم الرسمي الخاص به، مع تقديم معلومات مفصلة وحديثة ودقيقة تحتوي على وصف والمرافق والخدمات المقدمة وصور للمنتج، إضافة إلى 6 صور حديثة للأماكن العامة بالفندق ولغرف النوم بحد أدنى. كما يجب أن يتضمن الموقع خريطة بها الاتجاهات المفصلة وقسماً للاتصال بالفندق، مع ذكر بيانات جهة الاتصال بشكل كامل. يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالفندق إمكانية الحجز وتأكيده في أي وقت عبر الإنترنت.			
1-8-1	1-8-1-2	يمكن الحجز في الفندق عبر الإنترنت من خلال ثلاث (3) وكالات سفر إلكترونية على الأقل، مثل: Booking.com و Agoda.com وغير ذلك من المواقع.	يمكن الحجز في الفندق عبر الإنترنت من خلال وكالة سفر إلكترونية واحدة على الأقل، مثل: Booking.com و Agoda.com وغير ذلك من المواقع.		
1-8-2	1-8-2-1	يتم إجراء استبيانات حول إرضاء الضيوف لرصد رضا النزلاء عن مرافق الفندق وتقديم الخدمات. يجب تقديم التقارير حول هذه الاستطلاعات إلى الهيئة على أساس ربع سنوي			
1-8-3	1-8-3-1	يستخدم الفندق ما لا يقل عن ثلاث (3) منصات للتواصل الاجتماعي، مثل: فيسبوك، وتويتر، وإنستغرام للتفاعل النشط مع النزلاء والعامة.	يستخدم الفندق ما لا يقل عن منصة واحدة من منصات التواصل الاجتماعي للتفاعل النشط مع النزلاء والعامة.		
1-8-4	1-8-4-1	يتيح الفندق إمكانية تقديم الشكاوى مباشرة أو عبر الإنترنت مع تقديم حلول وردود عليها. يجب توفير الدليل على ذلك.			



2- معايير التقييم

تهدف معايير التقييم إلى ضمان امتثال مقاييس المرافق ووسائل الراحة للتقييم الخاص بالشقق الفندقية. بناء عليه تركز معايير التقييم على ما يلي:

1. جودة المرافق ووسائل الراحة.
2. حالة المرافق ووسائل الراحة.
3. نظافة المرافق ووسائل الراحة.
4. وظيفة المرافق ووسائل الراحة؛

تُعد معايير التقييم موضوعية، وبناء عليه يتم التقييم فقط من خلال نقاط التصنيف التي يقوم المفتش بإعطائها عند تقييمه للعناصر الأربعة الواردة أعلاه، وتحديد درجة على مقياس من 1 إلى 10 نقاط. ترتبط أهمية المحاور المتعلقة بعمليات الشقق الفندقية بمدى أهمية النزول بهذه المحاور؛ لذا قد نجد العديد من المحاور والعديد من النقاط الخاصة بوحدة النزلاء، مثل بعض المرافق العامة. يحدد الجدول التالي المحاور الرئيسية وطريقة تخصيص النقاط.

رقم المعيار	المحاور الرئيسية	النقاط
2.2	المرافق العامة	130
2.2.1	مطهر المبنى	10
2.2.2	المرافق المفتوحة والمناظر الطبيعية	10
2.2.3	خدمة تنظيف وترتيب المرافق العامة	20
2.2.4	نيكورات المرافق العامة، والجدران، والسقوف، والستائر	20
2.2.5	تجهيزات المرافق العامة	10
2.2.6	أرضية المرافق العامة	10
2.2.7	التهوية، ودرجات الحرارة في المرافق العامة	10
2.2.8	نظام الإضاءة في المرافق العامة	10
2.2.9	دورات المياه العامة	20
2.2.10	المصاعد	10
2.3	وحدات النزلاء	230
2.3.1	خدمة تنظيف وترتيب وحدات النزلاء	20
2.3.2	النيكورات والجدران والسقوف في وحدات النزلاء	20
2.3.3	الأرضية الخاصة بوحدة النزلاء	20
2.3.4	ستائر وحدات النزلاء	10
2.3.5	قطع الأثاث بوحدة النزلاء، مثل: وحدة أمراج، وخزانة ملابس، وطاولات، ومكاتب، وكراسي	20
2.3.6	المفروشات بوحدة النزلاء، والوسائد، والمرابا، والأعمال الفنية	10
2.3.7	أسرة وحدات النزلاء والملاءات	40
2.3.8	التهوية ودرجات الحرارة في وحدات النزلاء	20
2.3.9	نظام الإضاءة في وحدات النزلاء	10
2.3.10	زخاينة وحدات النزلاء	20
2.3.11	عزل الصوت بوحدة النزلاء	20
2.3.12	مضيق ومعدات وحدات النزلاء	20
2.4	الحمامات الخاصة بالنزلاء	100
2.4.1	خدمة تنظيف وترتيب الحمامات الخاصة بالنزلاء	20
2.4.2	تهوية الحمامات	10
2.4.3	الجدران والأرضية والسقوف في الحمامات الخاصة بالنزلاء	20
2.4.4	التجهيزات والإضاءة في الحمامات الخاصة بالنزلاء	20
2.4.5	بياضات الحمامات الخاصة بالنزلاء	20
2.4.6	وسائل الراحة في الحمامات الخاصة بالنزلاء	10



40	متاجر الأغذية والمشروبات	2.6
10	رحابة متاجر الأغذية والمشروبات وأجوازها الراتمة	2.6.1
10	الأثاث والبياضات في متاجر الأغذية والمشروبات	2.6.2
20	خدمة تنظيف وترتيب المرافق المخصصة للأغذية والمشروبات	2.6.3
500	الإجمالي	

2-2 المرافق العامة

2-2-1 مظهر المبنى

التقييم (10)	مظهر المبنى (المظهر من جانب الطريق)
ممتاز 10	2-2-1-1 <input type="checkbox"/> يجب ألا يظهر على المبنى أي من مظاهر العوامل الجوية. <input type="checkbox"/> أعمال طلاء حديثة يتم الحفاظ عليها على نحو جيد، وتبدو بمظهر نظيف و"جديد". <input type="checkbox"/> يجب أن تكون أي مبانٍ إضافية أو أي ملحقات للفندق بتصميم/ فكرة مماثلة لنمط التصميم الأساسي للفندق. <input type="checkbox"/> نظام إضاءة خارجي ممتاز يوفر أجواء ساحرة في الليل. <input type="checkbox"/> لافتات واضحة وشاملة ومصممة تصميمياً جيداً. <input type="checkbox"/> تصميم معماري للبنية يتميز بفرده وملاءمته للتصميم الكلي للمبنى.
جيد 8	2-2-1-2 <input type="checkbox"/> صيانة ذات جودة عالية للأسطح الخارجية، رغم وجود بعض العوامل الجوية الطبيعية. <input type="checkbox"/> جميع أعمال الطلاء بحالة جيدة مع وجود بعض العيوب الطفيفة فقط.
مريض 6	2-2-1-3 <input type="checkbox"/> يُبين المظهر الخارجي العلامات الدالة على قدم المبنى (مثل، بعض علامات الاهتراء). <input type="checkbox"/> لا يوجد تلف أو عيوب هيكلية واضحة-
غير مريض 4	2-2-1-4 <input type="checkbox"/> تبدو الأماكن المطلية قديمة ومهترئة بفعل العوامل الجوية. <input type="checkbox"/> عيوب وتلف مرئي، كما تظهر علامات تصدع خارجية. <input type="checkbox"/> لا يوجد دليل على تجديد المبنى حديثاً- تظهر العلامات الدالة على قدم المبنى
سيئ جداً 0	2-2-1-5 <input type="checkbox"/> مظهر مهمل بشكلٍ عام. <input type="checkbox"/> يوجد تلف أو عيوب هيكلية واضحة (على سبيل المثال، تفتيت الطوب، والحجارة المكسورة). <input type="checkbox"/> مواد سيئة، وتساقط الطلاء، وخشب معرض للتعفن. <input type="checkbox"/> لافتات غير مشروعة-



2-2-12 الأماكن المفتوحة والمناظر الطبيعية

التقييم (10)	الأماكن المفتوحة والمناظر الطبيعية
ممتاز 10	2-2-2-1 <input type="checkbox"/> تبدو جميع ممرات ومدخل المبنى بحالة ممتازة وتعكس التصميم العام للبنية <input type="checkbox"/> تصميم جذاب مميز في المدخل. <input type="checkbox"/> تبدو جميع الشجيرات والنباتات والأشجار بحالة ممتازة. <input type="checkbox"/> جميع المسارات والمماشي نظيفة، ويتم الحفاظ عليها بحالة ممتازة. <input type="checkbox"/> تعكس الإضاءة الخارجية التصميم العام للفتق، كما تلي متطلبات السلامة للعامه. <input type="checkbox"/> شيدت أماكن الترفيه المفتوحة تشييداً جيداً جداً، وتتميز بنظافتها وتنظيمها والمحافظة عليها-
جيد 8	2-2-2-2 <input type="checkbox"/> يبدو ممر ومدخل المبنى نظيفين وبأنهما مصممان بمقاييس جيدة، كما يتم الحفاظ عليهما على نحو جيد. <input type="checkbox"/> تبدو جميع المسارات نظيفة ومجددة بشكل لائق مع وجود علامات اهتراء بسيطة للغاية. <input type="checkbox"/> إضاءة كافية لتلبية متطلبات السلامة للعامه. <input type="checkbox"/> الجهد المبذول لوضع نباتات خضراء على شكل شجيرات وأشجار ونباتات غير كافٍ. <input type="checkbox"/> شيدت أماكن الترفيه المفتوحة تشييداً جيداً، وتتميز بنظافتها وتنظيمها والمحافظة عليها جيداً-
مريض 6	2-2-2-3 <input type="checkbox"/> تبدو الممرات والمدخل نظيفة ويتم الحفاظ عليها بشكل عام، رغم وجود القليل من العيوب المرئية. <input type="checkbox"/> تبدو جميع المسارات نظيفة ومجددة بشكل مقبول. <input type="checkbox"/> يبدو تصميم المدخل ترحيبياً ولكنه تقليدي. <input type="checkbox"/> إضاءة كافية لتلبية متطلبات السلامة للعامه. <input type="checkbox"/> توجد كمية محدودة من النباتات الخضراء في المدخل. <input type="checkbox"/> لم تشيد أماكن الترفيه المفتوحة تشييداً جيداً، كما لا يتم تنظيفها وتنظيمها والمحافظة عليها على النحو المطلوب-
غير مرضي 4	2-2-2-4 <input type="checkbox"/> لم يتم تجديد المسارات والممرات والمدخل على النحو المطلوب، في بعض الأماكن <input type="checkbox"/> تبدو المداخل خالية من مظاهر الترحيب، ولكنها مناسبة للمستخدمين. <input type="checkbox"/> تتوفر الإضاءة اللازمة للحفاظ على سلامة الجمهور في بعض الأماكن فقط. <input type="checkbox"/> لا يوجد نباتات خضراء، كما أن النباتات الموجودة بحالة سيئة. <input type="checkbox"/> لم تشيد جميع أماكن الترفيه المفتوحة تشييداً جيداً، كما لا يتم تنظيفها وتنظيمها والمحافظة عليها على النحو المطلوب-
سيئ جداً 0	2-2-2-5 <input type="checkbox"/> المدخل غير مناسب للمستخدم. <input type="checkbox"/> إضاءة غير كافية لتلبية متطلبات السلامة للعامه . <input type="checkbox"/> لم يتم تجديد المسارات والممرات. <input type="checkbox"/> تغتفر أماكن الترفيه المفتوحة للصيانة والتنظيف بشكل كبير-

2-2-3 خدمة تنظيف وترتيب الأماكن العامة



التقييم (20)	خدمة تنظيف وترتيب الأماكن العامة
ممتاز 20	2-2-3-1 <input type="checkbox"/> مقاييس ممتازة للنظافة- يتم التنظيف أو الكس بالمكنسة الكهربائية، كما يتم تلميع جميع السجاد و/ أو الأرضيات الأخرى الموجودة في الأماكن العامة، ويتم الحفاظ عليها على نحو جيد. <input type="checkbox"/> تبدو جميع الأسطح الموجودة في الأماكن العالية أو المنخفضة الارتفاع خالية من التراب، ولا يوجد آثار لخيوط العنكبوت. <input type="checkbox"/> يتم مسح أسطح الطاولة بشكل جيد، ولا يوجد بقع. <input type="checkbox"/> تبدو منافض السجائر في الأماكن المخصصة للتدخين نظيفة ومجددة بشكل لائق. <input type="checkbox"/> تبدو اللقنات ومفاتيح الإضاءة نظيفة ولا يوجد آثار لبصمات الأصابع. <input type="checkbox"/> تنظيم الزهور البانعة تنظيماً جيداً وتوضع بطريقة تتوافق مع تصميم/ فكرة الفندق. <input type="checkbox"/> تبدو الجرائد والمجلات والكتب منظمة وحديثة. <input type="checkbox"/> تبدو النوافذ نظيفة ولا يوجد أي علامات عليها. <input type="checkbox"/> يظهر جلياً التنظيف اليومي المتكرر في الأماكن التي يكثر استخدامها-
جيد 16	2-2-3-2 <input type="checkbox"/> الكس باستخدام المكنسة الكهربائية والمسح وتفضيض الأتربة على مستوى جيد بشكل عام. <input type="checkbox"/> يبدو كل شيء نظيفاً ومرتباً بشكل جيد. <input type="checkbox"/> أثر البقع والأوساخ على الأسطح مثل وجود بعض الأتربة على الإطارات يكاد يكون موجوداً. <input type="checkbox"/> يظهر جلياً التنظيف اليومي المتكرر للأماكن التي يكثر استخدامها-
مُرضٍ 12	2-2-3-3 <input type="checkbox"/> مستوى مرضي من النظافة رغم وجود بعض العيوب التي قد يلاحظها النزلاء . <input type="checkbox"/> تشعر في منطقة الجلوس بالراحة وأجواء المنزل مع وجود كتب ومجلات مبعثرة على الطاولة. <input type="checkbox"/> قد يوجد في بعض الأحيان بقع وأوساخ على الأسطح. <input type="checkbox"/> قد يوجد نباتات ذابلة جافة لا تروى في بعض الأحيان. <input type="checkbox"/> يظهر التنظيف اليومي مع وجود بعض الأماكن المهملة في الأماكن التي يكثر استخدامها-
غير مرضٍ 8	2-2-3-4 <input type="checkbox"/> تبدو بعض الأماكن متسخة بشكل واضح، مما يشير إلى أن خدمة التنظيف والترتيب غير فعالة. <input type="checkbox"/> توجد فوضى نتيجة وجود كتب ومجلات غير حديثة مكدسة بطريقة غير منظمة. <input type="checkbox"/> نباتات ذابلة/ جافة. <input type="checkbox"/> بقع واضحة على الأسطح. <input type="checkbox"/> تبدو منافض السجائر في الأماكن المخصصة للتدخين غير نظيفة وغير مجددة بشكل لائق. <input type="checkbox"/> لا يوجد ما يدل على التنظيف اليومي-
سئ جداً 0	2-2-3-5 <input type="checkbox"/> إشراف داخلي مهمل بشكل عام، وغير صحي- يظهر عدم التنظيف اليومي بشكل جلي. <input type="checkbox"/> معظم الأسطح يوجد عليها أتربة. <input type="checkbox"/> وجو خيوط عنكبوت وحشرات مينة. <input type="checkbox"/> زهور أو نباتات ذابلة. <input type="checkbox"/> منافض السجائر غير نظيفة- وغير مجددة بشكل لائق. <input type="checkbox"/> توجد الجرائد والكتب على الأرضيات أو متناثرة في كل مكان. <input type="checkbox"/> تظل الأكواب غير النظيفة على الطاولة لمدة طويلة دون وجود رقابة-



2-2-4 الأماكن العامة - الديكورات، والجدران، والأسقف، والسنانير

التقييم (20)	الأماكن العامة - الديكورات، والجدران، والأسقف، والسنانير
ممتاز 20	2-2-4-1 <input type="checkbox"/> مواد أغطية الجدران/ الأسقف بجودة فائقة وحالة ممتازة. <input type="checkbox"/> تصميم منسق وسمات معمارية مثيرة للاهتمام. <input type="checkbox"/> لا يوجد دليل على قدم المبنى أو الاهتراء أو التلف. <input type="checkbox"/> لمسة نهائية فنية ذات جودة عالية لأعمال الخشب أو الأسطح الأخرى-
جيد 16	2-2-4-2 <input type="checkbox"/> استخدام مواد ذات جودة جيدة، رغم عدم أهمية ذلك في المراحل الأولية- مواد ذات جودة متوسطة ومقبولة وتبدو جديدة وتم تركيبها بطريقة محترفة.. <input type="checkbox"/> محاولة ابتكار تصميم منسق مع وجود مزايا جذابة إضافية (على سبيل أمثال صور ومطبوعات). <input type="checkbox"/> لا يوجد أثر يدل على خدش، أو كسر، أو بقع، أو تلف-
مُرَضٍ 12	2-2-4-3 <input type="checkbox"/> تصميم وجودة مقبولة للديكورات، يوجد آثار تدل على القدم، والاهتراء، والتمزق. <input type="checkbox"/> استخدام صور ومعلقات حائطية. <input type="checkbox"/> وجود ما يثبت على المهارة المختصة-
غير مرضي 8	2-2-4-4 <input type="checkbox"/> جودة متوسطة، ظهور علامات تدل على القدم. <input type="checkbox"/> وجود بعض آثار التلف، والبلى، والتمزق. <input type="checkbox"/> تصميم عتيق <input type="checkbox"/> استخدام غير محترف لورق الحائط/ مواد أغطية الجدران أو الطلاء. <input type="checkbox"/> لا يوجد دليل على وجود مدخل للتصميم أو الافتقار إلى التنسيق. <input type="checkbox"/> مظهر بال
سئ جداً 0	2-2-4-5 <input type="checkbox"/> أسطح مطلية/ مواد أغطية الجدران تالفة وقديمة للغاية وباهتة. <input type="checkbox"/> وجود أثر لللطوية أو تسريب المياه أو بقايا ورق وعلامات تدل على وجود قاذورات. <input type="checkbox"/> دليل على الإهمال. <input type="checkbox"/> طلاء قبيح أو وجود أسلاك مكشوفة-



2-2-5 الأماكن العامة - المفروشات والتجهيزات

التقييم (10)	الأماكن العامة - المفروشات والتجهيزات
ممتاز 10	2-2-5-1 <input type="checkbox"/> درجة ممتازة من الراحة والفخامة. <input type="checkbox"/> أثاث كلاسيكي أو معاد إنتاجه، أو أثاث حديث ذو جودة عالية وبحالة ممتازة. <input type="checkbox"/> إضافات جذابة ومنسقة - وسائد مبعثرة. <input type="checkbox"/> وضع قطع ديكور - وفقاً للمناسبات - في الغرف، والأجنحة، والمرمات-
جيد 8	2-2-5-2 <input type="checkbox"/> أثاث بجودة جيدة، ولا يشترط أن يكون جديداً. <input type="checkbox"/> مقاعد مريحة يسهل الجلوس عليها. <input type="checkbox"/> تتميز جميع المفروشات والتجهيزات بحالتها الجيدة، كما أنها تشعرك بالراحة وأجواء المنزل. <input type="checkbox"/> أثاث ذو جودة مقبولة وبحالة جيدة. <input type="checkbox"/> وجود بعض البقع، والخدوش الصغيرة على قطعة أو قطعتين نادرة ما يمكن رؤيتها-
مرضى 6	2-2-5-3 <input type="checkbox"/> جودة معقولة للتصنيع، ولكن يظهر بها آثار للبلبلى والتمزق. <input type="checkbox"/> قد تكون المفروشات والتجهيزات قديمة، ولكنها نظيفة ومجددة بشكلٍ مقبول. <input type="checkbox"/> أثاث جديد بجودة متوسطة. <input type="checkbox"/> تجهيزات ومفروشات مريحة، ولكنها لا تتميز بدرجة عالية من الترف. <input type="checkbox"/> وجود بقع وخدوش صغيرة على العديد من القطع-
غير مرضي 4	2-2-5-4 <input type="checkbox"/> أثاث قديم ومهترئ أو به بقع. <input type="checkbox"/> أثاث يفقر إلى التنظيم، ولا يتميز بالجاذبية أو الراحة. <input type="checkbox"/> أثاث ذو جودة سيئة-
سئ جداً 0	2-2-5-5 <input type="checkbox"/> أثاث قديم ومهترئ أو به، بقع وغير نظيف. <input type="checkbox"/> الأثاث به بعض الأجزاء التالفة وغير آمن استخدامه. <input type="checkbox"/> تتجيد متسخ وغير نظيف-



2-2-6 الأماكن العامة - الأرضية

التقييم (10)	الأماكن العامة - الأرضية
ممتاز 10	<p>2-2-6-1</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية/ مواد تغطية الأرضية ذات جودة ممتازة، وسجاد عالي الجودة مزود ببطانة عازلة، أو أرضية رخام أو خشب مفروشة بسجاد كبير وصغير عالي الجودة.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية مجهزة على أعلى مستوى بشكل واضح.</p> <p><input type="checkbox"/> مواد تغطية الأرضية نظيفة - لا توجد بقع/ علامات أو آثار حروق - يتم الحفاظ عليها على نحو جيد، كما يتم مسح الأرضيات وصقلها.</p> <p><input type="checkbox"/> لا يوجد آثار للبلبي في بعض الأماكن التي يكثر استخدامها (على سبيل المثال مدخل الأماكن الخاصة بالموظفين/ المطبخ/ الاستقبال/ السلم الرئيسي) -</p>
جيد 8	<p>2-2-6-2</p> <p><input type="checkbox"/> مواد تغطية الأرضيات ذات جودة جيدة، ولكنها غير جديدة؛ حيث يوجد بعض الآثار لتسوية الوبر في الأماكن التي يكثر استخدامها، ولكن لا يوجد تلف واضح - رخام مصقول، أو سيراميك، أو أسطح خشبية يتم الحفاظ عليها على نحو جيد، كما يوجد سجاد كبير وصغير بحالة جيدة.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضيات مجهزة على أعلى مستوى مع وجود بقع صغيرة.</p> <p><input type="checkbox"/> لا يوجد آثار للتلف، أو علامات، أو بقع، أو تغيير في اللون.</p> <p><input type="checkbox"/> وجود آثار طفيفة للبلبي في الأماكن التي يكثر استخدامها فقط -</p>
مُرَضٍ 6	<p>2-2-6-3</p> <p><input type="checkbox"/> سجادة/ مواد تغطية للأرضيات ذات جودة متوسطة، وملامحة على نحو جيد - ليست جديدة ولكنها بحالة جيدة - أرضية من الرخام، أو الخشب، أو السيراميك يتم الحفاظ عليها بشكل مقبول، مع وجود آثار للاهتراء .</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية مجهزة على أعلى مستوى، مع وجود بعض المخالفات الصغيرة.</p> <p><input type="checkbox"/> تلفيات، أو علامات، أو بقع، أو تغيير صغير في اللون.</p> <p><input type="checkbox"/> آثار صغيرة للاهتراء والتمزق في العديد من الأماكن</p>
غير مرضٍ 4	<p>2-2-6-4</p> <p><input type="checkbox"/> تظهر علامات واضحة تدل على القدم والاهتراء والتمزق، ولكن لا يوجد تقوي، أو أجزاء خالية من الوبر - أرضية من الرخام، أو الخشب، أو السيراميك المتكسر أو المتصدع.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية غير مجهزة على أعلى مستوى، وبها مخالفات واضحة وجلية.</p> <p><input type="checkbox"/> تلفيات، أو علامات، أو بقع، أو تغيير في اللون.</p> <p><input type="checkbox"/> بلبي وتمزق واضحان -</p>
سيئ جداً 0	<p>2-2-6-5</p> <p><input type="checkbox"/> مواد تغطية الأرضيات قديمة للغاية ورفيعة السمك وريثة الجودة، تعلوها بقع، أو علامات، أو أجزاء عارية - أرضية من الرخام، أو الخشب، أو السيراميك المتكسر أو المتصدع</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية مجهزة بشكل سيئ - مفككة أو بها فجوات كبيرة.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية بالية بشكل واضح -</p>



2-2-7 الأماكن العامة - التهوية ودرجات الحرارة

التقييم (10)	الأماكن العامة - التهوية ودرجات الحرارة
ممتاز 10	2-2-7-1 <input type="checkbox"/> مصدر يعمل بنظام التحكم في الحرارة بالثرموستات لتبريد الهواء في جميع الأماكن العامة. <input type="checkbox"/> تدفق هواء مناسب مع عدم وجود أماكن حارة أو بها تيارات هواء أو بها برودة شديدة. <input type="checkbox"/> جميع الأجهزة في حالة ممتازة- لا يوجد تسريب في شبكات مكيف الهواء. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة ممتازة، ولا توجد رائحة كريهة حتى في الأماكن الخاصة بالمدخنين-
جيد 8	2-2-7-2 <input type="checkbox"/> نظام تحكم في الحرارة بالثرموستات يحافظ على درجة حرارة مناسبة في معظم الأماكن، وقد يكون هناك بعض الانحرافات الطفيفة في درجة الحرارة في الأماكن التي يقل استخدامها. <input type="checkbox"/> تدفق هواء مناسب مع عدم وجود أي حرارة أو تيارات هواء، أو أماكن شديدة البرودة، تعمل جميع الأجهزة جيداً. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة جيدة، مع عدم انبعاث روائح كريهة-
مرضي 6	2-2-7-3 <input type="checkbox"/> الحفاظ على درجة الحرارة في جميع الأماكن التي يكثر ارتيادها وذلك من خلال نظام تحكم في الحرارة بالثرموستات. <input type="checkbox"/> قد تكون الأجهزة المستخدمة غير حديثة كلية، ولكن أثبتت فاعليتها رغم إمكانية ملاحظة الفرق في درجات الحرارة، تُعد جميع الأجهزة صالحة للعمل. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة مناسبة، تسرب بعض الروائح الطفيفة في مناطق محددة-
غير مرضي 4	2-2-7-4 <input type="checkbox"/> بعض الأماكن أكثر سخونة/ برودة من غيرها- أجهزة قديمة. <input type="checkbox"/> لا يمكن التحكم في التبريد - حرارة مرتفعة أو برودة شديدة. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة سيئة، وجود بعض الروائح الكريهة-
سئ جداً 0	2-2-7-5 <input type="checkbox"/> لا يمكن التحكم في درجة الحرارة في بعض الأماكن. <input type="checkbox"/> لا توجد وسيلة للحصول على درجة حرارة مريحة في الغرفة. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة سيئة للغاية، وجود روائح كريهة-



2-2-8 الأمان العامة - نظام الإضاءة

التقييم (10)	الأمان العامة - نظام الإضاءة
ممتاز 10	2-2-8-1 <input type="checkbox"/> نظام إضاءة بمقاييس ممتازة يوفر إضاءة كافية لجميع الأغراض العملية، ولكنها مصممة أيضاً للحصول على تأثير جيد - يُظهر نظام الإضاءة مزايا الغرف والممرات - <input type="checkbox"/> تجهيزات ذات جودة ممتازة في المكان كله. <input type="checkbox"/> جميع الأضواء تعمل -
جيد 8	2-2-8-2 <input type="checkbox"/> نظام إضاءة ذو جودة جيدة، مع انتشار مناسب للإضاءة لتسهيل العمل، إضافة إلى استخدام متطور محدود لتأثيرات الإضاءة. <input type="checkbox"/> تجهيزات ذات جودة جيدة. <input type="checkbox"/> عيوب أو نقص طفيف في نظام الإدارة، مثل عدم عمل بعض المصابيح -
مرضى 6	2-2-8-3 <input type="checkbox"/> استخدام أكثر من الحد الأدنى للإضاءة ونظام إضاءة غير متطور . <input type="checkbox"/> تجهيزات متوسطة الجودة بحالة جيدة. <input type="checkbox"/> وجود بعض العيوب أو النقص الواضح، مثل عدم عمل بعض أنظمة الإضاءة -
غير مرضي 4	2-2-8-4 <input type="checkbox"/> إضاءة كافية للاستخدام العملي وليس أكثر . <input type="checkbox"/> إضاءة قوية مزعجة وغير مريحة. <input type="checkbox"/> لا توجد مصابيح في بعض الأحيان، كما أن المصابيح الموجودة قديمة وغير ملونة. <input type="checkbox"/> عدد كبير من المصابيح لا يعمل -
سيئ جداً 0	2-2-8-5 <input type="checkbox"/> تجهيزات ذات جودة رديئة وبحالة سيئة - أسلاك بالية مكشوفة، تجهيزات غير ثابتة، سدادات مزخاة . <input type="checkbox"/> إضاءة خافتة، قاتمة مع وجود مناطق مظلمة، يصعب القراءة فيها. <input type="checkbox"/> وجود مصابيح فلوريسنت ذات إضاءة مزعجة، مع عدم وجود موزع للضوء، أو وجود مصابيح غير مغطاة، أو أنابيب فلوريسنت. <input type="checkbox"/> معظم المصابيح لا تعمل -



2-2-9 دورات المياه العامة

التقييم (20)	دورات المياه العامة / جودة التجهيزات والملحقات وحالتها. / معيار النظافة
ممتاز 20	2-2-9-1 <input type="checkbox"/> جودة فائقة، وتجهيزات وأدوات صحية متينة وصلبة وبحالة ممتازة، وتشطيبات عالية الجودة في جميع أنحاء دورة المياه. <input type="checkbox"/> ملحقات ممتازة من الدرجة الأولى، مثل: مناشف الوجه، والصابون/ الغسول العالي الجودة مع سلة منفصلة للمناشف المستخدمة. <input type="checkbox"/> الاهتمام بالنظافة ولمعان جميع الأسطح وخلوها من التراب. <input type="checkbox"/> النظافة والرائحة المنعشة. <input type="checkbox"/> إضاءة ممتازة مع تجهيزات وأدوات صحية نظيفة وبحالة ممتازة-
جيد 16	2-2-9-2 <input type="checkbox"/> تجهيزات، وأدوات صحية جيدة في جميع أنحاء دورة المياه، ولكن التشطيبات ليست جديدة أو تحتوي على عيوب طفيفة في أعمال التشطيب. <input type="checkbox"/> ملحقات ذات جودة جيدة مثل مناشف الوجه. <input type="checkbox"/> بوجه عام، مستوى نظافة جيد للغاية، ولكن يوجد وجود هفوات طفيفة. <input type="checkbox"/> رائحة منعشة. <input type="checkbox"/> إضاءة جيدة مع تجهيزات نظيفة وبحالة جيدة-
مُرَضٍ 12	2-2-9-3 <input type="checkbox"/> تجهيزات وأدوات صحية متوسطة الجودة يظهر عليها آثار الاستخدام. <input type="checkbox"/> تجديد الصابون، أو المناشف الورقية، أو مجففات اليد بحالتها التشغيلية الجيدة، ولكنها لا تبعث على الإحساس بالفخامة والرفاهية. <input type="checkbox"/> الأسطح نظيفة بشكل عام مع وجود بعض الهفوات. <input type="checkbox"/> الرائحة مقبولة. <input type="checkbox"/> إضاءة عملية مع تجهيزات وأدوات صحية نظيفة وبحالة ممتازة-
غير مرضٍ 8	2-2-9-4 <input type="checkbox"/> تجهيزات وأدوات صحية خاصة بالحمام ذات جودة منخفضة، أو تجهيزات/ أدوات صحية قديمة الطراز - تشطيبات سيئة للبورسلين، وظهور آثار البلى على الكروم. <input type="checkbox"/> عدم تجديد الصابون، وعرض المناشف بصورة سيئة. <input type="checkbox"/> النظافة تغتفر بالتأكيد إلى الاهتمام بالفواصل - الغبار منتشر في كل مكان وفي أماكن وأسطح يصعب الوصول إليها، وطبقة سينا باهتة اللون، أو أرضيات باهتة اللون أو مليئة بالبقع. <input type="checkbox"/> توجد رائحة قوية كريهة. <input type="checkbox"/> بعض الأدوات الصحية في الحمام لا تعمل جيداً ولم يتم تجديد مرافق الحمامات. <input type="checkbox"/> الإضاءة ضعيفة (شديدة السطوع أو غير كافية) مع اتساخ التجهيزات وانتشار الغبار عليها وظهور آثار البلى عليها-
سيئ جداً 0	2-2-9-5 <input type="checkbox"/> تجهيزات سيئة الجودة أو تغتفر بوضوح إلى الصيانة: المينا في حوض الغسيل متكسر وباهت وتنتشر عليه البقع- وجود صدوع في المراض، أو عدم استقرار كرسي الحمام. <input type="checkbox"/> لا يوجد صابون أو مناشف. <input type="checkbox"/> طبقة من الأوساخ المتراكمة على المدى الطويل في الأماكن التي يصعب الوصول إليها، وكذلك وجود أوساخ وشعر على جوانب الأرضيات. <input type="checkbox"/> وجود رائحة غير مغبولة. <input type="checkbox"/> معظم الأدوات الصحية لا تعمل. <input type="checkbox"/> الإضاءة مقطعة أو متسخة/ بالية للغاية.



2-2-10 جودة المصاعد

التقييم (10)	جودة المصاعد
ممتاز 10	2-2-10-1 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بدون ضوضاء . <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بسلاسة تامة . <input type="checkbox"/> الإضاءة ممتازة . <input type="checkbox"/> لا توجد آثار مرئية للبللى والتمزق في المصعد . <input type="checkbox"/> المصعد بأكمله نظيف نظافة استثنائية . <input type="checkbox"/> الرائحة طيبة . <input type="checkbox"/> التهوية ودرجة الحرارة جيئتان -
جيد 8	2-2-10-2 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بدون ضوضاء . <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بسلاسة تامة تقريباً . <input type="checkbox"/> الإضاءة جيدة . <input type="checkbox"/> توجد آثار بسيطة مرئية للبللى والتمزق في المصعد . <input type="checkbox"/> المصعد بأكمله نظيف نظافة جيدة . <input type="checkbox"/> الرائحة طيبة . <input type="checkbox"/> التهوية ودرجة الحرارة جيئتان -
مُرَضٍ 6	2-2-10-3 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بدون ضوضاء . <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بسلاسة بشكل عام . <input type="checkbox"/> الإضاءة مناسبة . <input type="checkbox"/> توجد بعض الآثار المرئية للبللى والتمزق في المصعد . <input type="checkbox"/> المصعد نظيف نظافة مناسبة . <input type="checkbox"/> لا توجد رائحة كريهة . <input type="checkbox"/> التهوية ودرجة الحرارة مناسبتان -
غير مرضٍ 4	2-2-10-4 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بضوضاء منخفضة . <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بصورة غير سلسة . <input type="checkbox"/> الإضاءة مناسبة . <input type="checkbox"/> توجد آثار مرئية للبللى والتمزق في المصعد . <input type="checkbox"/> المصعد غير نظيف نظافة كافية . <input type="checkbox"/> توجد رائحة كريهة واضحة . <input type="checkbox"/> التهوية ودرجة الحرارة غير مناسبتين -
سئى جداً 0	2-2-10-5 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بضوضاء عالية . <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بصورة غير سلسة . <input type="checkbox"/> الإضاءة غير كافية . <input type="checkbox"/> توجد آثار مرئية للبللى والتمزق في المصعد . <input type="checkbox"/> المصعد قذر . <input type="checkbox"/> الرائحة كريهة للغاية .



التهوية ودرجة الحرارة غير كافيتين-

2-3 غرف النزلاء

2-3-1 خدمة تنظيف وترتيب غرف النزلاء

التقييم (20)	خدمة تنظيف وترتيب غرف النزلاء
ممتاز 20	2-3-1-1 <input type="checkbox"/> لا يوجد أي أتربة، أو آثار تلطيخ، أو بقع في جميع أنحاء الفندق. <input type="checkbox"/> أسطح لامعة، ولا يوجد أي تلطيخ، أو أتربة، أو آثار. <input type="checkbox"/> رائحة عطرة ومنعشة
جيد 16	2-3-1-2 <input type="checkbox"/> مقياس جيد للنظافة، ومع ذلك، فإن الاهتمام بالتفاصيل لا يخلو من العيوب (على سبيل المثال وجود غبار على الإطارات). <input type="checkbox"/> الرائحة طيبة-
مُرَضٍ 12	2-3-1-3 <input type="checkbox"/> مستوى النظافة كافٍ، ولكن يجب الانتباه إلى بعض العيوب الموجودة (مثل الأتربة الموجودة أسفل السرير)، والتلطيخ البسيط على المرآة، وما إلى ذلك. <input type="checkbox"/> رائحة معتدلة-
غير مرضٍ 8	2-3-1-4 <input type="checkbox"/> الأسطح ملطخة ومتربة. <input type="checkbox"/> يوجد آثار فتات وأتربة أسفل السرير وفي أركان الغرفة. <input type="checkbox"/> يوجد خيوط، وقطع من الورق، وكثير من الغبار في أركان الغرفة وأسفل الأثاث. <input type="checkbox"/> توجد رائحة كريهة-
سيئ جداً 0	2-3-1-5 <input type="checkbox"/> الأسطح متربة للغاية. <input type="checkbox"/> توجد أتربة، وغبار، وصحف قديمة، وقطع قماش، وغير ذلك من البقايا في الأدراج، وخزانات الملابس، والخزانات. <input type="checkbox"/> توجد قطع من الورق، وخيوط، وأشياء أخرى، ورواسب من الحصى والرمل على السجاد/ الأرضية. <input type="checkbox"/> توجد رائحة كريهة جداً-



2-3-2 جودة ديكورات غرف النزلاء وجدرانها وأسقفها

تشير كلمة الديكور إلى التصميمات الداخلية للغرف، وأعمال الزخرفة والتجميل- يتم استبعاد التفضيلات الشخصية والذوق الشخصي من التقييم- يعتمد التقييم المبني على جودة المواد المستخدمة، والحالة، ومستوى النظافة، ووضع أعمال الصيانة-

التقييم (20)	جودة ديكورات غرف النزلاء وجدرانها وأسقفها
ممتاز 20	2-3-2-1 <input type="checkbox"/> مواد تغطية الجدران/ الأسقف ذات جودة مميزة ولا يوجد عليها أي علامات، أو خدوش، أو بقع، أو تلطيخ. <input type="checkbox"/> اهتمام بالتفاصيل، وتنسيق مدروس للأنماط المستخدمة، والألوان، والمنسوجات. <input type="checkbox"/> لا توجد فواصل غير متناسقة، أو فقاعات، أو أركان بها تشقير أو بقع، أو ملطخات على مواد تغطية الجدران. <input type="checkbox"/> كل أسلاك الإضاءة والتلفاز والأسلاك الخاصة بالأجهزة الأخرى غير مرئية-
جيد 16	2-3-2-2 <input type="checkbox"/> مستوى مواد تغطية الجدران والأسقف جيد، ولكنه ليس وفقاً لأعلى المعاييس. <input type="checkbox"/> يوجد بعض علامات البلى والتمزق البسيط، ولكنها جيدة بشكل عام. <input type="checkbox"/> توجد علامات طفيفة، وخدوش، وتشقير في بعض الأماكن. <input type="checkbox"/> يوجد بعض الأسلاك المكشوفة، ومع ذلك لا تؤثر في المظهر العام-
مريض 12	2-3-2-3 <input type="checkbox"/> بعض العيوب الواضحة ولكن التأثير العام لا يزال كافياً <input type="checkbox"/> يلاحظ وجود بعض البلى والتمزق <input type="checkbox"/> الفواصل والتشطيبات بها عيوب يسهل اكتشافها. <input type="checkbox"/> أسلاك مكشوفة تؤثر على المظهر العام-
غير مرض 8	2-3-2-4 <input type="checkbox"/> الديكور قديم ويحتاج إلى تجديد وإصلاح. <input type="checkbox"/> مواد تغطية الجدران والدهانات غير جيدة؛ أي أن هناك بعض لطخات الدهانات، وبعض الفقاعات، وفواصل غير صحيحة. <input type="checkbox"/> علامات واضحة من البلى والتمزق على الجدران، وتشطيبات الغرف. <input type="checkbox"/> أسلاك مكشوفة بشدة تدل على عدم تنظيم المكان-
سيئ جداً 0	2-3-2-5 <input type="checkbox"/> مواد ذات جودة منخفضة للغاية، ومستخدمة بأسلوب سيئ، وتشطيب سيئ للغاية. <input type="checkbox"/> وجود بلى وتمزقات غير مقبولة تماماً (بقع، أو خدوش، أو تشققات في مواد تغطية الجدران، أو الأسقف، وتشطيبات الغرف). <input type="checkbox"/> أسلاك مكشوفة خطر على الصحة والسلامة-



2-3-3 الأراضيات الخاصة بغرف النزلاء

التقييم (20)	الأرضية الخاصة بغرف النزلاء
ممتاز 20	2-3-3-1 <input type="checkbox"/> السجاد مثبت جيداً وتم وضعه بطريقة محترفة وحالته جيدة. <input type="checkbox"/> يمتاز السجاد بوبر ثقيل وطبقة عازلة ممتازة. <input type="checkbox"/> يبدو الخشب المصقول، والسيراميك، أو الرخام بجودة ممتازة، كذلك المفارش والسجاد الصغير، <input type="checkbox"/> لا يوجد أي بقع، أو حروق، أو علامات، أو ما شابه ذلك-
جيد 16	2-3-3-2 <input type="checkbox"/> سجاد ذو جودة جيدة، بدأ يظهر عليه بعض القدم، أو سجاد يحتوي على نسبة عالية من النايلون حتى إذا كان يبدو جديداً. <input type="checkbox"/> يحتاج الخشب المصقول أو السيراميك أو الرخام إلى التلميع، إضافة إلى وجود مفارش صغيرة ذات جودة عالية. <input type="checkbox"/> عيوب بسيطة يصعب ملاحظتها من قبل متوسط عدد النزلاء-
مريض 12	2-3-3-3 <input type="checkbox"/> تبدو الأراضيات قديمة أو بالية في بعض الأماكن التي يكثر استخدامها، ولكنها لا تزال بحالة مقبولة. <input type="checkbox"/> يوجد بعض اللطخ الصغيرة أو البقع في بعض الأماكن، ومع ذلك، لا تزال توجي بنظافتها-
غير مرضي 8	2-3-3-4 <input type="checkbox"/> يظهر على السجاد آثار الاستخدام الشديد، واهتراء الوبر، ووجود بقع، وبهتان الألوان بسبب أشعة الشمس، وتحافة في الشمك بسبب كثرة الاستخدام. <input type="checkbox"/> سجاد مثبت بطريقة غير محترفة - وحوافه مهترئة ورفيعة أو بدون طبقة عازلة. <input type="checkbox"/> السجاد يحتوي على بعض الثقوب، والتمزقات، ومهترئ بشدة، وغير ذلك من العيوب التي تجعل السجاد يبدو غير سليم-
سيئ جداً 0	2-3-3-5 <input type="checkbox"/> علامات تمزق واضحة - بطانة ظاهرة، ورقع، وبقع، ألوان باهتة، فواصل ملحوظة. <input type="checkbox"/> سجاد مثبت بطريقة سيئة - وجود مسافات بين الفواصل، وجود مسافات بين السجاد والجدار. <input type="checkbox"/> سجاد ذو جودة منخفضة، وتالف، وأراضيات بها بقع-



2-3-4 ستائر غرف النزلاء

التقييم (10)	ستائر غرف النزلاء
ممتاز 10	2-3-4-1 <input type="checkbox"/> ستائر طويلة تحجب الضوء مصنوعة من نسيج وقماش بجودة ممتازة، استخدم فيها أسلوب حياكة رائع، وقضيب ذو جودة ممتازة، وإكسسوارات ملائمة. <input type="checkbox"/> يلزم لتصنيف هذا المستوى ثلاثة أطقم من الستائر: طقم ستائر غير شفاف يعطي مظهراً جمالياً، ويغطي النافذة، ويحجب الضوء الخارجي - طبقة عازلة للضوء غير شفافة (يمكن تثبيتها في طقم الستائر الذي يعطي مظهراً جمالياً) - طبقة ستائر من نسيج شبكي (شفاف) تسمح بدخول الضوء إلى الغرفة، مع توفير بعض الخصوصية. <input type="checkbox"/> ستائر يسهل تحريكها-
جيد 8	2-3-4-2 <input type="checkbox"/> الستائر / الستائر الحاجبة للضوء/ أغطية النوافذ نظيفة وفي حالة جيدة، وتعمل على حجب الضوء بفاعلية، إلا أن جودتها ومظهرها عاديين إلى حد ما-
مُرَضٍ 6	2-3-4-3 <input type="checkbox"/> الستائر / الستائر الحاجبة للضوء/ أغطية النوافذ يظهر عليها علامات القدم، ولكنها غير تالفة، أو ممزقة، ولا يوجد بها بقع. <input type="checkbox"/> الستائر لا تتحرك بسهولة . <input type="checkbox"/> الستائر لا تحجب الضوء تماماً، ولكنها تساعد في تعتيم الغرفة بشكل ملحوظ. <input type="checkbox"/> يتسلل الضوء إلى الغرفة من جوانب الستارة-
غير مرضٍ 4	2-3-4-4 <input type="checkbox"/> الستائر خفيفة أو قصيرة أو شفافة، ويظهر عليها علامات القدم، كما أنها ذات جودة سيئة. <input type="checkbox"/> يظهر على الستائر علامات البلى والتمزق، وبهتان اللون. <input type="checkbox"/> قد يصعب تحريك الستائر على القضيب، كما أنها غير عملية. <input type="checkbox"/> الستائر لا تعمل على تعتيم الغرفة بالدرجة المطلوبة-
سببى جداً 0	2-3-4-5 <input type="checkbox"/> يوجد بالستائر بقع واضحة أو تمزق، مما يدل على أنها قديمة وجودتها سيئة. <input type="checkbox"/> لا تحجب الستائر الضوء بشكل فعال. <input type="checkbox"/> يصعب تحريك الستائر-



2-3-5 قطع الأثاث بغرف النزلاء: وحدة الأراج، وخزانة الملابس، والطاولات، والمكاتب، والكراسي

التقييم (20)	قطع الأثاث بغرف النزلاء: وحدة الأراج، وخزانة الملابس، والطاولات، والمكاتب، والكراسي
ممتاز 20	2-3-5-1 <input type="checkbox"/> كل قطع الأثاث بغرف النزلاء ذات جودة عالية وبحالة ممتازة، وبالكاد يظهر عليها علامات القدم، أو البلى، أو التمزق. <input type="checkbox"/> خزانة ملابس كبيرة ذات جودة فائقة من الداخل والخارج-
جيد 16	2-3-5-2 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث بغرف النزلاء ذات جودة عالية وتكاد تكون غير مستخدمة. <input type="checkbox"/> خزانات ملابس ذات جودة عالية وبها ثقب بسيطة تكاد لا ترى-
مرضى 12	2-3-5-3 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث يظهر عليها علامات البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> تصميم ومواد بجودة متوسطة. <input type="checkbox"/> خزانة الملابس ذات جودة مقبولة ومساحتها صغيرة من الداخل-
غير مرضى 8	2-3-5-4 <input type="checkbox"/> تظهر علامات التلف أو الخدوش البسيطة على قطع الأثاث. <input type="checkbox"/> لم يتم الحفاظ على الأسطح على نحو جيد؛ إذ يظهر عليها الخدوش أو البقع. <input type="checkbox"/> تظهر عيوب بسيطة على باب خزانة الملابس مثل عدم فتح الباب أو إغلاقه جيداً أو به كسر / تلف بسيط، كما أن مساحة خزانة الملابس من الداخل صغيرة-
سئى جداً 0	2-3-5-5 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث تالفة أو ذات جودة سيئة. <input type="checkbox"/> خزانة الملابس تالفة أو ذات جودة سيئة للغاية، كما أن مساحتها من الداخل صغيرة-



2-3-6 المفروشات، والوسائد، والمرابيا، والأعمال الفنية

التقييم (10)	المفروشات، والوسائد، والمرابيا، والأعمال الفنية
ممتاز 10	2-3-6-1 <input type="checkbox"/> المفروشات ذات مستوى معقول، وبالكاد يظهر عليها علامات ⁷ القدم، أو البلى، أو التمزق. <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة ذات جودة مميزة وبحالة جيدة، كما أنها تبعث على الشعور بالفخامة والراقي. <input type="checkbox"/> تتميز الصور، والرسومات، والأطباق، والأعمال الفنية، والمرابيا بجودتها الممتازة-
جيد 8	2-3-6-2 <input type="checkbox"/> مواد ذات جودة ممتازة يكاد لا يظهر عليها أي علامات استخدام- قطع أثاث جديدة تماماً تحمل اسم إحدى العلامات التجارية وتتميز بجودتها العالية. <input type="checkbox"/> مقاعد جيدة ومرحة ومنجدة وبحالة جيدة جداً. <input type="checkbox"/> تتميز الصور، والرسومات، والأطباق، والأعمال الفنية، والمرابيا بجودتها العالية-
مُرَضٍ 6	2-3-6-3 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث يظهر عليها علامات البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> يوجد تلف أو بقع أو بلى بسيط على الأسطح أو التجديد، إلا أن قطع الأثاث لا تزال صالحة للاستخدام (لا توجد أرجل مكسورة). <input type="checkbox"/> التصميم والتركيب بجودة متوسطة-
غير مرضٍ 4	2-3-6-4 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث بالبلى أو بها بقع صعبة أو في حالة لا تصلح للاستخدام. <input type="checkbox"/> الأسطح لم يتم الحفاظ عليها على نحو جيد، أو يظهر على المفروشات علامات أو بقع واضحة. <input type="checkbox"/> التصميم والتركيب بجودة سيئة-
سئ جداً 0	2-3-6-5 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث بالبلى وبها بقع صعبة وأوساخ وتبدو غير نظيفة أو نائفة. <input type="checkbox"/> المواد والتصميم بجودة سيئة. <input type="checkbox"/> مفروشات لا يكتمل بها تصميم الغرفة وتنسيقها-

⁷ قد يظهر على بعض قطع الأثاث العتيقة علامات "القدم" إلا أن ذلك لا يقلل من جودتها؛ إذ يعتمد ذلك على درجة التلف.



2-3-7 أسرة غرف النوم والملاءات

التقييم (40)	الأسرة والملاءات - يتم تسليط الضوء على ظهور الأسرة، والمراتب، والمراتب المزودة بنظام زبركي، والملاءات، والبياضات، والوسائد، والبطانيات، والألحفة، وأغطية الأسرة-
ممتاز 40	2-3-7-1 <input type="checkbox"/> مراتب جيدة وصلبة ذات جودة ممتازة. <input type="checkbox"/> ملاءات وبياضات ذات جودة عالية مغسولة ومكوية ومصنوعة من مواد ملائمة مثل البركال، والساتين. <input type="checkbox"/> الألحفة والوسائد بحالة جيدة وذات جودة ممتازة ولا يظهر عليها علامات البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> ظهور الأسرة ذات جودة فائقة، وتوفر أقصى درجات الراحة ولا يظهر عليها أي بقع أو تلف-
جيد 32	2-3-7-2 <input type="checkbox"/> مراتب صلبة وجيدة وقاعدة جيدة لا يوجد بها أي تكتلات أو هبوط. <input type="checkbox"/> كل ملاءات/ بياضات الأسرة ذات جودة عالية، رغم أنها ليست جديدة. <input type="checkbox"/> البطانيات/ الألحفة والوسائد بحالة جيدة وذات جودة عالية ولا يظهر عليها علامات البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> ظهور الأسرة ذات جودة عالية وتتميز بلمساتها النهائية، ولكن يوجد بها ثغوب أو عيوب بسيطة تكاد لا ترى-
مرضى 24	2-3-7-3 <input type="checkbox"/> القاعدة والمراتب قد يظهر عليها بعض علامات البلى- <input type="checkbox"/> الملاءات مكوية جيداً، ولكن جودتها ليست عالية، يبدو عليها أنها قديمة- الملاءة لا يوجد بها بقع، أو ثغوب، أو بلى. <input type="checkbox"/> البطانيات/ الألحفة والوسائد مريحة وذات جودة مقبولة. <input type="checkbox"/> ظهور الأسرة قد تكون لوحاً خشبياً بسيطاً مثبتاً على الحائط-
غير مرضى 16	2-3-7-4 <input type="checkbox"/> الأسرة والمراتب ذات جودة رديئة. <input type="checkbox"/> المراتب يوجد بها علامات بلى وتمزق واضحة، كما أنها رقيقة للغاية أو هابطة للأسفل، أو قاعدتها مسطحة قليلاً- المراتب أو الأسرة غير ثابتة أو تُصدر صوتاً مزعجاً. <input type="checkbox"/> الملاءات رقيقة للغاية، كما أن لونها باهت، وبها ثغوب، أو علامات، أو قطع قليل. <input type="checkbox"/> الألحفة أو الوسائد رقيقة للغاية أو محشوة بالبوليستر - <input type="checkbox"/> الأسرة لا يوجد ظهر لها، أو يوجد ظهر لها ولكن به بقع أو علامات واضحة-
سئ جداً 0	2-3-7-5 <input type="checkbox"/> الأسرة أو المراتب تالفة أو بها بقع. <input type="checkbox"/> ملاءات رديئة ذات حاشية مهلهلة، وثغوب، وألوان باهتة. <input type="checkbox"/> ألحفة أو وسائد رقيقة للغاية وبالية ويظهر عليها بقع ومحشوة بالبوليستر . <input type="checkbox"/> الأسرة لا يوجد ظهر لها، أو يوجد ظهر لها ولكن به بقع أو علامات واضحة أو تلف-



2-3-8 التهوية ودرجات الحرارة في غرف النزلاء

التقييم (20)	التهوية ودرجات الحرارة
ممتاز 20	2-3-8-1 <input type="checkbox"/> ثرموستات شخصي يمكن التحكم فيه. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو ممتاز دون انبعاث أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> ملاتم لحجم الغرفة وموقعها. <input type="checkbox"/> يتم تهوية الغرف مسبقاً قبل وصول النزلاء. <input type="checkbox"/> الأجهزة في حالة ممتازة. <input type="checkbox"/> النوافذ بها زجاج عازل مزدوج الألواح. <input type="checkbox"/> وحدات تبريد تنخفض مستويات الضوضاء الصادرة عنها لتوفير أقصى درجات الراحة للنزلاء -
جيد 16	2-3-8-2 <input type="checkbox"/> ثرموستات شخصي يمكن التحكم فيه. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو جيد، ورغم ذلك هناك مناطق معينة بالغرفة تكون أكثر برودة أو دفئاً، ولا تتبع منها أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> ملاتم لحجم الغرفة وموقعها. <input type="checkbox"/> الأجهزة في حالة جيدة رغم أنها قد تكون قديمة ومستويات الضوضاء الصادرة عنها يمكن تحملها. <input type="checkbox"/> النوافذ بها زجاج عازل مزدوج الألواح -
مريض 12	2-3-8-3 <input type="checkbox"/> ثرموستات شخصي يمكن التحكم فيه. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو جيد، ورغم ذلك هناك مناطق معينة بالغرفة تكون أكثر برودة أو تتعرض لتيار هوائي ضعيف، دون انبعاث أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> النوافذ بها زجاج عازل أحادي الألواح، ولكنها ذات جودة مقبولة تساعد في تقليل اختلافات درجات الحرارة في المنطقة القريبة من النافذة. <input type="checkbox"/> وحدات التبريد يصدر عنها مستويات ضوضاء منخفضة يمكن تحملها -
غير مريض 8	2-3-8-4 <input type="checkbox"/> وحدة تبريد منفصلة تحافظ على درجة حرارة معقولة داخل الغرفة. <input type="checkbox"/> الأجهزة تصدر ضوضاء. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو مقبول مع انبعاث روائح من مكيف الهواء. <input type="checkbox"/> تسرب تيارات هواء من خلال النوافذ -
سيئ جداً 0	2-3-8-5 <input type="checkbox"/> مصدر تبريد غير ملاتم وغير فعال ولا يخضع لعملية التنظيم الحراري. <input type="checkbox"/> الهواء تنتشر به رائحة كريهة. <input type="checkbox"/> يمكن الشعور بالهواء البارد في الغرفة في الأماكن القريبة من وحدة التبريد فقط. <input type="checkbox"/> وحدات التبريد تصدر ضوضاء عالية. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو سيئ ونوافذ مكسورة -



2-3-9 نظام الإضاءة بغرف النزلاء

التقييم (10)	نظام الإضاءة بغرف النزلاء
ممتاز 10	2-3-9-1 <input type="checkbox"/> المستوى العام للإضاءة بالغرفة ممتاز . <input type="checkbox"/> يمكن التحكم في المصابيح -سواء كانت معتمة أو ساطعة- من خلال نظام التحكم في شدة الإضاءة. <input type="checkbox"/> توجد مصادر الإضاءة في أماكن مناسبة خاصة في الأماكن المخصصة للحلاقة، ووضع الماكياج، ارتداء العدسات اللاصقة وخلعها، والذراء. <input type="checkbox"/> مستوى إضاءة طبيعية ممتاز . <input type="checkbox"/> كل المصابيح وأعطيتها ذات جودة تصنيع ممتازة وبحالة جيدة-
جيد 8	2-3-9-2 <input type="checkbox"/> قد لا يمكن تقليل شدة إضاءة المصابيح، ولكن يمكن من خلال فتح المصابيح وغطائها الحصول على الخصائص المطلوبة. <input type="checkbox"/> توجد مصادر الإضاءة في أماكن مناسبة خاصة في الأماكن المخصصة للحلاقة، ووضع الماكياج، ارتداء العدسات اللاصقة وخلعها، والقراءة. <input type="checkbox"/> مستوى إضاءة طبيعية جيد. <input type="checkbox"/> تركيبات إضاءة ومصباح ذات جودة عالية-
مريض 6	2-3-9-3 <input type="checkbox"/> مستوى إضاءة مريض، إلا أن التحكم فيه يكون محدوداً. <input type="checkbox"/> مصباح واحد في منتصف الغرفة أو بجانب الأسرة أو في ظهور الأسرة. <input type="checkbox"/> مستوى إضاءة طبيعية مقبول. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة والمصابيح ذات جودة مقبولة، رغم أنها في حاجة إلى بعض أعمال الصيانة البسيطة على سبيل المثال: يوجد مصباح كهربائي واحد محترق-
غير مريض 4	2-3-9-4 <input type="checkbox"/> الإضاءة معتمة للغاية أو ساطعة للغاية ولا يمكن للنزلاء التحكم فيها. <input type="checkbox"/> مستوى الإضاءة الطبيعية محدود. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة وأعطية المصابيح ذات جودة سيئة أو رديئة. <input type="checkbox"/> تقتضي الحاجة إلى إجراء بعض أعمال الصيانة مثل إصلاح المصابيح التي لا تعمل أو التالفة للغاية-
سئ جداً 0	2-3-9-5 <input type="checkbox"/> الإضاءة رديئة للغاية سواء كان ذلك نتيجة نقص مصادر الإضاءة أو وجود مصابيح شديدة الإضاءة. <input type="checkbox"/> تركيبات وأجهزة ذات جودة سيئة للغاية. <input type="checkbox"/> مستوى الإضاءة الطبيعية ضعيف. <input type="checkbox"/> أعطية المصابيح محترقة أو بها بقع أو متسخة وتحتاج إلى صيانة-



2-3-10 راحة غرفة النزلاء

التقييم (20)	راحة غرفة النزلاء - مستوى الراحة في الغرف
ممتاز 20	2-3-10-1 <input type="checkbox"/> غرف واسعة ومقسمة جيداً وبها قطع أثاث ملائمة موزعة في أماكن مناسبة. <input type="checkbox"/> سهولة الوصول إلى كل الخزانات، وخزانات الملابس، والأدراج. <input type="checkbox"/> أسطح لا تُستخدم لغرضين في وقت واحد، مثل: سطح المكتب/ صينية الشاي، الطاولة الموجودة بجانب السرير/ وحدة الأدراج. <input type="checkbox"/> منطقة جلوس بها مساحة كافية حرصاً على راحة النزلاء. <input type="checkbox"/> مساحة كافية لوضع الحقائب، حتى لا تعوق الوصول إلى أي مكان. <input type="checkbox"/> التناسق بين الشكل العام والتصميم-
جيد 16	2-3-10-2 <input type="checkbox"/> يتوفر بالغرفة إمكانية الوصول السهل إلى كل المرافق. <input type="checkbox"/> لا توجد مناطق بالغرفة بها أي أشياء تعوق الحركة. <input type="checkbox"/> تحقيق تناسق جيد بين الشكل العام والتصميم-
مريض 12	2-3-10-3 <input type="checkbox"/> مساحة الغرفة كبيرة وكافية لاستيعاب كل قطع الأثاث الأساسية، والسماح بالوصول إلى كل المرافق - بعض الأماكن بها قيود بسيطة تعوق الحركة مثل الممرات الضيقة على جانبي السرير المزدوج. <input type="checkbox"/> تناسق مقبول بين الشكل العام والتصميم-
غير مرضٍ 8	2-3-10-4 <input type="checkbox"/> الغرفة صغيرة وغير منظمة، وقطع الأثاث لا تتوافق مع المساحة ولا تسمح بالحركة داخل المكان. <input type="checkbox"/> وحدات الأدراج والأبواب تفتح بطريقة غريبة. <input type="checkbox"/> مساحة غير كافية للحقائب. <input type="checkbox"/> الشكل العام لمساحة الغرفة وتصميمها محدود للغاية-
سيئ جداً 0	2-3-10-5 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث لا تتوافق مع المساحة المتاحة في الغرفة. <input type="checkbox"/> الوصول إلى معظم المرافق مقيد أو صعب. <input type="checkbox"/> الشكل العام لمساحة الغرفة وتصميمها سيئ للغاية-



2-3-11 عزل الصوت بغرف النزلاء

التقييم (20)	عزل الصوت بغرف النزلاء
ممتاز 20	2-3-11-1 <input type="checkbox"/> نظام ممتاز لعزل الصوت؛ إذ بالكاد يسمع النزيل أي ضوضاء خارج الغرفة أو لا يسمع شيئاً على الإطلاق. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بغرف النزلاء بـ 60 أو أعلى ⁸ .
جيد 16	2-3-11-2 <input type="checkbox"/> نظام جيد جداً لعزل الصوت؛ إذ بالكاد يسمع النزيل ضوضاء طفيفة خارج الغرفة. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بغرف النزلاء بـ 55 وأقل من 60.
مُرَضٍ 12	2-3-11-3 <input type="checkbox"/> نظام عزل الصوت بغرف النزلاء معقول وقد يسمع النزيل بعض الضوضاء/ صوت من خارج الغرفة. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بغرف النزلاء بـ 45 وأقل من 55.
غير مرضٍ 8	2-3-11-4 <input type="checkbox"/> نظام عزل الصوت ضعيف ويمكن للنزلاء أن يسمعوا بوضوح أي ضوضاء/ صوت من خارج الغرفة. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بغرف النزلاء، بـ 40 وأقل من 45.
سيئ جداً 0	2-3-11-5 <input type="checkbox"/> نظام عزل الصوت ضعيف للغاية، وأي صوت خارج غرفة النزلاء يكون مميزاً ويمكن سماعه بوضوح. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بغرف النزلاء بأقل من 40.

⁸ يتوقع من الفنادق التي شيدت بعد تنفيذ هذا النظام أن تكون حاصلة على شهادة STC (معامل عزل الصوت) تردد 16 الذي أجرته شركة حنة السمعة متخصصة في أعمال العزل في حال عدم موافقة الفندق على التقييم الذي أجراه مفتشو الإدارة، تعد هذه الشهادة ملزمة للفرار.



2-4 معايير تقييم الحمامات الخاصة بالزلاء

2-4-1 خدمة تنظيف وترتيب الحمامات

التقييم (20)	عملية التنظيف اليومي والدوري
ممتاز 20	2-4-1-1 <input type="checkbox"/> اهتمام فائق بالنظافة. <input type="checkbox"/> لا توجد أي علامات تدل على وجود عفن. <input type="checkbox"/> كل الأسطح لامعة. <input type="checkbox"/> النظافة والرائحة المنعشة. <input type="checkbox"/> الطلاء نظيف وبحالة جيدة. <input type="checkbox"/> المرايا، والدش، والصنابير نظيفة ولا لامعة ولا يظهر عليها أي علامات مائية-
جيد 16	2-4-1-2 <input type="checkbox"/> المستوى جيد جداً بشكل عام، ولكن هناك بعض الأمور التي تم نسيانها. <input type="checkbox"/> المكان نظيف وذو رائحة منعشة. <input type="checkbox"/> ظهور علامات بسيطة بالطلاء تدل على بهتان اللون. <input type="checkbox"/> المرايا، والدش، والصنابير نظيفة ولا لامعة ويظهر عليها القليل من العلامات المائية-
مُرَضٍ 12	2-4-1-3 <input type="checkbox"/> الأسطح نظيفة بشكل عام ولا ينبعث منها أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> يوجد غبار على بعض الأسطح/ الأرضيات. <input type="checkbox"/> بهتان طفيف في لون الطلاء/ المينا. <input type="checkbox"/> وجود علامات مائية واضحة أو تآكل بسيط على الدش أو الصنابير-
غير مرضي 8	2-4-1-4 <input type="checkbox"/> عدم الاهتمام بالتفاصيل بالقدر الكافي؛ الغبار منتشر في كل مكان وفي الأماكن التي يصعب الوصول إليها. <input type="checkbox"/> الأسطح والطلاءات باهتة. <input type="checkbox"/> بهتان لون المينا/ الطلاء أو ظهور بقع عليهما. <input type="checkbox"/> تآكل بالتركيبات المعدنية-
سيئ جداً 0	2-4-1-5 <input type="checkbox"/> مستوى خدمة التنظيف والترتيب سيئ للغاية؛ إذ ينتشر الغبار على كل الأسطح. <input type="checkbox"/> طبقة من الأوساخ والصابون المتراكمة على المدى الطويل في الأماكن التي يصعب الوصول إليها، ووجود أوساخ وشعر على جوانب الأرضيات. <input type="checkbox"/> لون المينا/ الطلاء باهت أو ظهور بقع صعبة عليهما. <input type="checkbox"/> تآكل شديد بالتركيبات المعدنية-



2-4-2 تهوية الحمامات

التقييم (10)	تهوية دورات المياه
ممتاز 10	2-4-2-1 <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو ممتاز، وبالكاد يظهر الضباب في الحمام. <input type="checkbox"/> جودة الهواء عالية جداً، ولا توجد أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> لا يصدر نظام التهوية ضوضاء. <input type="checkbox"/> شبكات التهوية نظيفة للغاية-
جيد 8	2-4-2-2 <input type="checkbox"/> دوران الهواء جيد جداً، وأي ضباب يتكون يختفي في غضون دقائق. <input type="checkbox"/> جودة الهواء عالية جداً، ولا توجد أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> يمكن سماع ضوضاء صادرة عن نظام التهوية، ولكنها ليست مرتفعة. <input type="checkbox"/> يوجد غبار خفيف على شبكات التهوية-
مرضي 6	2-4-2-3 <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو مقبول، ولكن يظهر الضباب بسهولة. <input type="checkbox"/> جودة الهواء عالية، ولا توجد أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> يمكن سماع صوت الضوضاء الصادر عن نظام التهوية بوضوح. <input type="checkbox"/> شبكات التهوية تغير لونها قليلاً، ولكنها ليست شديدة الاتساخ-
غير مرضي 4	2-4-2-4 <input type="checkbox"/> دوران الهواء بشكل محدود، وظهور الضباب بسهولة وبقاؤه على الأسطح. <input type="checkbox"/> جودة الهواء سيئة مع انبعاث بعض الروائح الكريهة. <input type="checkbox"/> يصدر عن جهاز التهوية ضوضاء عالية يمكن سماعها بوضوح. <input type="checkbox"/> شبكات التهوية متسخة بشكل ملحوظ-
سيئ جداً 0	2-4-2-5 <input type="checkbox"/> لم يلاحظ دوران الهواء / نظام دوران الهواء معطل. <input type="checkbox"/> جودة الهواء سيئة مع انبعاث العديد من الروائح الكريهة. <input type="checkbox"/> مستوى الضوضاء الصادر عن جهاز التهوية مرتفع للغاية. <input type="checkbox"/> شبكات التهوية متسخة للغاية-



2-4-3 الجدران، والأرضيات، والأسقف في الحمامات الخاصة بالنزلاء

التقييم (20)	جدران وأرضيات وأسقف الحمامات الخاصة بالنزلاء - المواد المستخدمة والمهارة الحرفية
ممتاز 20	2-4-3-1 <input type="checkbox"/> مواد ذات جودة فائقة ولمسات نهائية رائعة بورق الحائط المصنوع من مواد فائقة الجودة. <input type="checkbox"/> البلاط أو الرخام جيد ولا يوجد به أي نفاط، مما يدل على أنه تم تركيبه بمهارة حرفية عالية. <input type="checkbox"/> الطلاء بحالة ممتازة-
جيد 16	2-4-3-2 <input type="checkbox"/> مواد ولمسات نهائية ذات جودة عالية، لا يظهر عليها سوى العيوب البسيطة أو علامات البلى. <input type="checkbox"/> أغطية الأرضيات -سواء كانت من البلاط أو الرخام- ملائمة ويظهر عليها عيوب بسيطة. <input type="checkbox"/> الطلاء بحالة جيدة ولا يظهر عليه سوى ثوب بسيطة-
مُرَضٍ 12	2-4-3-3 <input type="checkbox"/> الأرضيات والمواد المستخدمة في تغطية الجدران بالحمامات ذات جودة قياسية، كما أن البلاط حاصل على الدرجة القياسية. <input type="checkbox"/> المهارة الحرفية ليست على الوجه الأكمل، ولكن النتيجة النهائية تدل على نظافة المكان. <input type="checkbox"/> الطلاء قديم، ولكنه مقبول-
غير مرضٍ 8	2-4-3-4 <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة في تغطية الجدران واللمسات النهائية قديمة و منخفضة الجودة. <input type="checkbox"/> ظهور علامات تدل على المستوى السيئ والتركييب غير المتقن. <input type="checkbox"/> الطلاء يحتاج إلى تجديد؛ حيث تتراكم عليه الأوساخ والرطوبة-
سيئ جداً 0	2-4-3-5 <input type="checkbox"/> يوجد شروخ في البلاطات أو تركيبات أخرى مكسورة- تشقق الأسطح المطلية وتقرنها. <input type="checkbox"/> المهارة الحرفية سيئة للغاية. <input type="checkbox"/> وجود تعفن واضح بالطلاء أو بالمواد المانعة للتسرب-



2-4-4 تجهيزات وإضاءة الحمامات الخاصة بالنزلاء

التقييم (20)	الإضاءة: الجودة والمظهر والحالة
ممتاز 20	2-4-4-1 <input type="checkbox"/> تتميز تجهيزات الحمامات بجودتها الفائقة وشدة تحملها وجودة صناعتها وحالتها الممتازة. <input type="checkbox"/> البورسلين في حالة ممتازة. <input type="checkbox"/> جدار وحدة الدش وتركيباته ذات جودة فائقة ولا يوجد أي ستائر. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية في حالة ممتازة. <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة ممتازة ومناسبة للحلاقة ووضع الماكياج-
جيد 16	2-4-4-2 <input type="checkbox"/> تجهيزات الحمامات ذات جودة مناسبة وفي حالة جيدة. <input type="checkbox"/> البورسلين في حالة جيدة ولا يوجد به أي شروخ أو بقع أو لمسات نهائية باهتة. <input type="checkbox"/> جدار وحدة الدش أو الستائر ذات جودة عالية. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية في حالة جيدة. <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة جيدة ومناسبة للحلاقة ووضع الماكياج-
مُرَضٍ 12	2-4-4-3 <input type="checkbox"/> تجهيزات دورات المياه في حالة متوسطة أو تجهيزات تظهر عليها علامات القدم. <input type="checkbox"/> تظهر علامات بلى على البورسلين، ولكنه لا يزال صالحاً للاستخدام ونظيفاً. <input type="checkbox"/> تبدو الستائر/ جدار وحدة الدش قديمة أو ذات جودة متوسطة. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية في حالة مقبولة. <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة مقبولة ومناسبة للحلاقة ووضع الماكياج-
غير مُرَضٍ 8	2-4-4-4 <input type="checkbox"/> التجهيزات المطلية بالكروم ذات لون باهت أو تجهيزات بلاستيكية رخيصة. <input type="checkbox"/> بورسلين ذات لمسات نهائية باهتة وشروخ بسيطة. <input type="checkbox"/> جدار وحدة الدش مصنع من البلاستيك أو غير جيد أو ستائر تبدو قديمة. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية ذات جودة رديئة (يظهر عليها الصدأ/ يوجد بها فراغات). <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة غير قوية بالقدر الكافي للحلاقة والماكياج-
سببى جداً 0	2-4-4-5 <input type="checkbox"/> تجهيزات مكسورة أو يظهر عليها علامات البلى. <input type="checkbox"/> يوجد شروخ بالحوض أو قاعدة المراض. <input type="checkbox"/> جدار وحدة الدش مكسور أو الستائر بالية. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية في حالة سيئة جداً (صدأ/ فراغات/ أوساخ). <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة ضعيفة جداً بالنسبة للحلاقة ووضع الماكياج-



2-4-5- بياضات الحمامات

التقييم (20)	بياضات دورات المياه
ممتاز 20	2-4-5-1 <input type="checkbox"/> منشفة حمام 100 سم × 180 سم ومنشفة يد 50 سم × 70 سم ومنشفة وجه 30 سم × 30 سم ذات جودة فائقة ⁹ - مناشف ثقيلة، الوزن المقترح 450 جم - 550 جم. <input type="checkbox"/> تتميز أردية ودوالات الحمام السمكية والثقيلة والناعمة الملمس بجودتها الفائقة (90). 100% قطن) وأن بها الكثير من الزغب. <input type="checkbox"/> بياضات الحمامات نظيفة ومرتبّة للغاية-
جيد 16	2-4-5-2 <input type="checkbox"/> منشفة حمام 100 سم × 180 سم، منشفة يد 50 سم × 70 سم، منشفة وجه 30 سم × 30 سم - مناشف ثقيلة، الوزن المقترح 450 جم - 550 جم - ليست بالثقل والجودة المطلوبة - (70-89% قطن) قديمة قليلاً ولكنها لا تزال توفر مستوى جيد من الراحة. <input type="checkbox"/> كل البياضات نظيفة ومرتبّة للغاية-
مُرَضٍ 12	2-4-5-3 <input type="checkbox"/> مناشف ودوالات حمام ذات جودة متوسطة، ولكنها عملية ونظيفة ومرتبّة -
غير مُرَضٍ 8	2-4-5-4 <input type="checkbox"/> مناشف ذات جودة متوسطة يبدو عليها القدم. <input type="checkbox"/> مناشف رقيقة وصغيرة وذات نهايات مهلهلة -
سَيِّئاً جداً 0	2-4-5-5 <input type="checkbox"/> مناشف رقيقة وصغيرة وخشنة الملمس وقديمة ومهترنة وباهتة وبها بعض الثقوب والبقع. <input type="checkbox"/> لا تمتص الماء جيداً-

⁹ يوضع في الحسان أثناء عملية التفتيش الانكماش الطبيعي الذي يحدث في المناشف أثناء الغسيل.



2-4-6 وسائل الراحة في الحمامات

تمت الإشارة إلى وسائل الراحة المتوقع أن يوفرها الفندق للنزلاء في الحد الأدنى للمعايير الإلزامية 2-3-4-1 ستوضح معايير تقييم الجودة في الجدول أدناه مستوى جودة وسائل الراحة بمختلف نقاط التصنيف-

التقييم (10)	وسائل الراحة في الحمامات
ممتاز 10	2-4-6-1 <input type="checkbox"/> وسائل راحة شخصية متكاملة ذات جودة عالية مُقدّمة من إحدى العلامات التجارية الدولية الرائدة والمعروفة بمكانتها الرفيعة وجودتها الممتازة في تغليف المنتجات أو تقدّم مستحضرات تحمل اسم الفندق مثل: قطعة الصابون، والشامبو، والبلسم، ووسائل ترطيب الجسم، وغيرها. <input type="checkbox"/> قطعة صابون للاستحمام تزن 35 جم على الأقل وقطعة صابون لغسل اليدين لا يقل وزنها عن 25 جم- إذا توفر صابون اليدين السائل، فليس هناك حاجة لوضع قطعة الصابون هذه. <input type="checkbox"/> وسائل الراحة تبعث على الشعور بالفخامة-
جيد 8	2-4-6-2 <input type="checkbox"/> وسائل راحة شخصية ذات جودة عالية مُغلّفة وفقاً لأعلى المايير-
مُرَضٍ 6	2-4-6-3 <input type="checkbox"/> وسائل راحة شخصية أساسية ذات جودة متوسطة. <input type="checkbox"/> تغليف ذات جودة متوسطة-
غير مُرضٍ 4	2-4-6-4 <input type="checkbox"/> وسائل الراحة الشخصية تبدو وكأنها مستخدمة من قبل أو غير ملائمة للاستخدام الأساسي-
سيئ جداً 0	2-4-6-5 <input type="checkbox"/> وسائل راحة شخصية ذات جودة سيئة للغاية بطبعات بالية ذات قيمة قليلة للنزلاء واحتياجاتهم الأساسية-



2-6 متاجر الأغذية والمشروبات

2-6-1 راحة متاجر الأغذية والمشروبات وأجوائها الرائعة

التقييم (20)	راحة متاجر الأغذية والمشروبات وأجوائها الرائعة
ممتاز 20	2-6-1-1 <input type="checkbox"/> مساحة شاسعة وتوزيع جيد للطاولات - مساحة كافية بين الطاولات تسمح بمرور العاملين والمتعاملين بكل راحة. <input type="checkbox"/> أجواء باعثة على الشعور بالرفي تعززها الديكورات والموسيقى والإضاءة المميزة، مع الحرص على خفض صوت الموسيقى -
جيد 16	2-6-1-2 <input type="checkbox"/> مساحة كافية بين الطاولات تسمح بتبادل الأحاديث الخاصة، كما يمكن للموظفين والمتعاملين المرور بين الطاولات دون أن يسبب لهم ذلك شعوراً بالحرج أو عدم الراحة. <input type="checkbox"/> أجواء رائعة تعززها الديكورات والموسيقى والإضاءة الملائمة -
مُرْتَبِ 12	2-6-1-3 <input type="checkbox"/> الطاولات قريبة من بعضها إلى حد ما، ولكن لا تزال هناك مساحة كافية تسمح بالمرور. <input type="checkbox"/> الديكورات الأساسية والموسيقى والإضاءة توفر أجواءً مقبولة ولكنها لا تجذب النزلاء بشكل واضح -
غَيْر مُرْتَبِ 8	2-6-1-4 <input type="checkbox"/> طاولات مصفوفة بجانب بعضها لا تسمح للمتعاملين والعاملون بالمرور بدون الشعور بحرج، فضلاً عن صعوبة توفير أي مساحة من الخصوصية أثناء الحوارات. <input type="checkbox"/> الديكورات أو الموسيقى أو الطابع الخاص بالمكان أو الإضاءة لا تصفي أي أجواء جذابة على المكان -
سَيِّئ جداً 0	2-6-1-5 <input type="checkbox"/> لا تعد هذه المنطقة اختياراً جيداً لوجود مطعم بها. <input type="checkbox"/> مكان ضيق ومزدحم ومساحة محدودة جداً لا توفر الراحة والخصوصية -



2-6-2 قطع الأثاث والبياضات بمتاجر الأغذية والمشروبات

الديكورات	التقييم (20)
2-6-2-1 الطاولات والكراسي المتوفرة بالمطعم كافية ذات جودة فائقة وفي حالة جيدة جداً، ولا يظهر عليها أي علامات قدم أو بلى أو تمزق. تتميز البياضات وأغطية الطاولات والديكورات بجودتها الفائقة ونظافتها ومظهرها الجديد. تتميز البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى بتصميماتها الرائعة وحالتها الممتازة وتنظيمها بأسلوب جمالي -	ممتاز 20
2-6-2-2 يوجد بالمطعم قطع أثاث كافية ذات جودة عالية، ولا يظهر بها سوى عيوب بسيطة تكاد لا تُرى. البياضات وديكورات الطاولات نظيفة ذات جودة عالية، ولا توجد مفارش ورقية على الطاولة أو مناديل المائدة. تتميز البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى بتصميماتها الرائعة وحالتها الجيدة وتنظيمها بأسلوب رائع -	جيد 16
2-6-2-3 يوجد بالمطعم قطع أثاث كافية ذات جودة مقبولة، ولكنها قديمة أو مستوى جودتها أقل. البياضات وديكورات الطاولات نظيفة ذات جودة مقبولة، أو توجد مفارش ورقية على الطاولة أو مناديل المائدة. البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى في حالة يمكن قبولها، ولكن يظهر عليهم علامات البلى وفقاً للإجراءات القياسية -	مُرضٍ 12
2-6-2-4 قطع الأثاث بالمطعم غير ملائمة من حيث العدد أو الجودة ويظهر عليها بوضوح علامات البلى. بياضات بالية وبها بقع/ أوساخ أو مفارش ورقية ومناديل مائدة قديمة ومستخدمة من قبل. البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى بالية أو في حالة سيئة -	غير مُرضٍ 8
2-6-2-5 قطع الأثاث بالمطعم ذات جودة سيئة للغاية وغير كافية من حيث العدد، فضلاً عن أنها بالية أو مكسورة أو ذات جودة رديئة (على سبيل المثال، كراسي بلاستيك). البياضات ذات جودة سيئة للغاية وبالية وبها بقع/ أوساخ أو غير موجودة من الأساس. البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى مكسورة أو في حالة سيئة -	سببٌ جداً 0



2-6-3 خدمة تنظيف وترتيب الأماكن المخصصة للأغذية والمشروبات

التقييم (20)	خدمة تنظيف وترتيب الأماكن المخصصة للأغذية والمشروبات
ممتاز 20	2-6-3-1 <input type="checkbox"/> الأرضيات نظيفة للغاية. <input type="checkbox"/> لا يوجد أي تقويب بالطاولات وأعطيتها. <input type="checkbox"/> تجهز الطاولات دائماً وفقاً لأعلى المعايير؛ انتظاراً لقدم النزيل التالي. <input type="checkbox"/> تتميز تجهيزات الطاولة مثل أدوات المائدة ومناديل أو مغارش المائدة والقطعة المتوسطة والأواني الزجاجية والعناصر المستخدمة في الديكورات بنظافتها-
جيد 16	2-6-3-2 <input type="checkbox"/> الأرضيات نظيفة ويظهر بها تقويب بسيطة. <input type="checkbox"/> الطاولات خالية ولكنها لم تُجهز بعد. <input type="checkbox"/> كل الأدوات المستخدمة في المطعم والأواني الفخارية والزجاجية والفضية نظيفة، ولكن يظهر عليها علامات قدم بسيطة-
مُرَضٍ 12	2-6-3-3 <input type="checkbox"/> الأرضيات نظيفة بشكل عام، ولكن قد يلاحظ وجود بعض الفتات أو الغبار أو البقع. <input type="checkbox"/> الطاولات غير مُجهّزة، والمطعم يبدو مقبولاً ولكنه لا يجذب النزلاء إليه. <input type="checkbox"/> كل تجهيزات الطاولة المستخدمة في المطعم مثل الأواني الفخارية والزجاجية والفضية نظيفة، ولكن يظهر عليها علامات بلي-
غَيْر مُرَضٍ 8	2-6-3-4 <input type="checkbox"/> الأرضيات غير نظيفة، ومن الواضح أنه لا يتم تنظيفها باستمرار. <input type="checkbox"/> لم يتم تنظيف الطاولات بعد مغادرة النزيل - يتم إنهاء الخدمة بأسلوب فوضوي. <input type="checkbox"/> لا يتم تجهيز الطاولات على الفور، ويتم تنظيم المكان خلال الفترات الفاصلة بين قدوم النزلاء إلى المطعم بأسلوب فوضوي. <input type="checkbox"/> بعض تجهيزات الطاولة المستخدمة في المطعم مثل الأواني الفخارية والزجاجية والفضية غير نظيفة ويظهر عليها علامات بلي غير مقبولة-
سئ جداً 0	2-6-3-5 <input type="checkbox"/> الأرضيات غير نظيفة، ربما تكون لزجة مما يعطى انطباعاً بأن أجواء المكان غير صحية. <input type="checkbox"/> المطعم يبدو بصورة فوضوية وغير نظيفة. <input type="checkbox"/> تجهيزات الطاولة المستخدمة في المطعم مثل الأواني الفخارية والزجاجية والفضية متسخة للغاية-



3 . معايير اكتساب النقاط

النقاط	الوصف	رقم المعيار
40	المرافق العامة	3-2
20	غرفة الصلاة	3-2-1
10	الموسيقى في المرافق العامة	3-2-2
5	المرافق الخاصة بدورات المياه العامة	3-2-3
5	جهاز الإنعاش القلبي الرئوي	3-2-4
130	غرف النزلاء	3-3
40	الشبكة اللاسلكية لخدمات الانترنت	3-3-1
40	الوسائل التقنية والترفيهية	3-3-2
50	ملحقات الغرف وخدمات التنظيف والترتيب	3-3-3
50	الحمامات الخاصة بالنزلاء	3-4
50	مرافق الحمامات	3-4-1
210	خدمات النزلاء	3-5
20	خدمات الأطفال	3-5-1
10	معلومات سياحية	3-5-2
30	خدمات نقل النزلاء	3-5-3
35	خدمات مكتب الاستقبال	3-5-4
30	الدخول للفندق ومرافقه متاح للجميع	3-5-5
20	شهادة الممارسات البيئية	3-5-6
20	النادي الرياضي	3-5-7
25	مسيح	3-5-8
20	مرافق المنتجع الصحي	3-5-9
30	الأغذية والمشروبات	3-6
10	المطاعم	3-6-1
10	شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة)	3-6-2
10	عروض ترفيهية مباشرة	3-6-3
40	الموظفون	3-7



20	تدريب الموظفين	3-7-1
20	التوطين	3-7-2
500	إجمالي النقاط	

يتوفر لدينا عشرون (20) قسماً، يشتمل كل منها على ستة (6) محاور رئيسية يحرز فيها الفندق النقاط عندما يقوم بتقديم الخدمات وتوفير المرافق المحددة. يُحدّد الجدول أدناه عدد النقاط المتوفرة. يرجى ملاحظة أن الترتيب لا يبدأ بـ 3.1 لأن المتطلبات العامة لا يتم قياسها من خلال متطلبات التقييم ولكن كحد أدنى للمتطلبات الإلزامية فقط.

نورد فيما يلي الحد الأدنى لعدد النقاط التي يجب ها في كل فئة من فئات التصنيف:

التصنيف	مطلوب بنسبة %	إجمالي النقاط
نجمة واحدة	%5	25
نجمتان	%10	50
ثلاث نجوم	%30	150
أربع نجوم	%60	300
خمس نجوم	%80	400
الإجمالي	%100	500

يتضح مما سبق أن الفندق فئة ثلاث نجوم مثلاً يحتاج إلى الحصول على 150 نقطة من إجمالي 500 نقطة؛ ليصنّف ضمن الفنادق فئة ثلاث نجوم، وهو ما يمثل نسبة 30% من إجمالي عدد النقاط.

يتوقع أن تحصل كل خدمة أو منشأة على المقياس العام لفئة التصنيف ذات الصلة (نجمة - خمس نجوم) لإحراز النقاط المحددة.

3-2 معايير اكتساب النقاط بالأماكن العامة

3-2-1 غرفة الصلاة

3-2-1	غرفة الصلاة	عدد النقاط (20)
3-2-1-1	توفير غرفة للصلاة واحدة في الموقع تتناسب حجم وتصنيف الفندق مع مرافق الوضوء بالقرب من قاعة الصلاة. ويجب أن تكون الأرضية غير قابلة للإنزلاق؛ أو	15
	توفير غرفة للصلاة واحدة لكل جنس في الموقع مناسبة لحجم وتصنيف الفندق مع مرافق الوضوء بالقرب من قاعة الصلاة. و يجب أن تكون الأرضية غير قابلة للإنزلاق .	20

3-2-2 الموسيقى في المرافق العامة

3-2-2	الموسيقى في المرافق العامة	عدد النقاط (10)
3-2-2-1	تشغيل موسيقى خلفية في جميع المرافق العامة المغلقة (المرات، البيو، دورات المياه العامة وغيرها)	5
3-2-2-2	تشغيل موسيقى خلفية في جميع المرافق العامة المفتوحة (المدخل، الأماكن الترفيهية وغيرها)	5



3-2-3 المرافق الخاصة بدورات المياه العامة

عدد النقاط (5)	المرافق الخاصة بدورات المياه العامة	3-2-3
2	توفير منطقة منفصلة ومخصصة للسيدات لاستخدام مستحضرات التجميل في كل مجموعة من دورات المياه العامة في بهو الفندق والمطعم.	3-2-3-1
3	مرافق لتغيير حفاظات الأطفال في كل دورة المياه (دورات المياه المخصصة للرجال والسيدات وذوي الإعاقة).	3-2-3-2

3-2-4 جهاز الإنعاش القلبي الرئوي

عدد النقاط (5)	جهاز الإنعاش القلبي الرئوي	3-2-4
3	توفر جهاز الإنعاش الرئوي في منطقة الإستقبال ليتم استخدامه من قبل الموظفين المدربين على الإسعافات الأولية و الذين تم تدريبهم من قبل.	3-2-4-1
5	توفر جهاز الإنعاش الرئوي في منطقة الاستقبال وفي منطقة أخرى (على سبيل المثال منطقة ترفيهية) مع جميع موظفي الإسعافات الأولية الذين تم تدريبهم على استخدامه.	3-2-4-2

3-3 معايير اكتساب النقاط بغرف النزلاء

3-3-1 خدمات الإنترنت اللاسلكية

عدد النقاط (40)	خدمات الإنترنت اللاسلكية	3-3-1
10	نظام سهل الاستخدام لتسجيل الدخول يتطلب من النزول تسجيل الدخول مرة واحدة فقط خلال مدة إقامته، دون الحاجة إلى تسجيل الدخول مرة أخرى مع كل استخدام للإنترنت أو كل 24 ساعة؛ بل يجب أن يتم تأمين النظام أو الدخول إليه باستخدام رمز WPA (الوصول المحمي للشبكة اللاسلكية) مرة واحدة فقط-	3-3-1-1
10	توفير خيار تسجيل الدخول لثلاثة أجهزة على الأقل للشخص الواحد-	3-3-1-2
5 أو 10 أو 15 أو 20	لا تقل سرعة الإنترنت في غرف النزلاء الفردية عن 1 ميجا بايت في الثانية في كل الأوقات. لا تقل سرعة الإنترنت في غرف النزلاء الفردية عن 2 ميجا بايت في الثانية في كل الأوقات. لا تقل سرعة الإنترنت في غرف النزلاء الفردية عن 3 ميجا بايت في الثانية في كل الأوقات. لا تقل سرعة الإنترنت في غرف النزلاء الفردية عن 4 ميجا بايت في الثانية في كل الأوقات-	3-3-1-3

3-3-2 الوسائل التقنية والترفيهية

عدد النقاط (40)	الوسائل التقنية والترفيهية	3-3-2
10	شاشة تلفاز مسطحة بكل الغرف 40 بوصة أو أكبر.	3-3-2-1
2	ثلاث قنوات أفلام عالمية على الأقل	3-3-2-2
2	ثلاث قنوات رياضية عالمية على الأقل	3-3-2-3



2	ثلاث قنوات إخبارية عالمية على الأقل	3-3-2-4
7	قاعدة تثبيت الأجهزة الصوتية أو خيارات توصيل نظام الصوت بالهواتف الذكية والأجهزة اللوحية بكل الغرف.	3-3-2-5
2	مشغل أقراص DVD متوفر عند الطلب في مكتبة أقراص DVD بمكتب الاستقبال أو مشاهدة أفلام عند الطلب.	3-3-2-6
1	ألعاب فيديو متوفرة عبر جهاز أو منصة ألعاب منفصلة متوفرة عند الطلب.	3-3-2-7
2	ستائر كهربائية	3-3-2-8
2	إضاءة ليلية تعمل تلقائياً بغرفة النوم والحمام أو أي منهما (تعمل تلقائياً عندما ينهض النزيل من السرير).	3-3-2-9
3	يمكن التحكم في كل مصابيح الإضاءة بالغرفة من جانب السرير.	3-3-2-10
3	كل مصابيح الإضاءة الموجهة للأسفل في الغرفة قابلة للتعطيم.	3-3-2-11
2	يوجد مصباح قراءة بجانب كل سرير (إلى جانب إضاءة السرير).	3-3-2-12
2	يوجد أزرار إلكترونية لإظهار عبارتي "عدم الإزعاج" و"يرجى تنظيف الغرفة".	3-3-2-13

3-3-3 خدمات الغرف وملحقاتها

أظهرت دراسة بحثية أجريت على المسافرين أنه يمكن تعزيز مستويات الرضا لدى نزلاء الفندق من خلال إضفاء بعض اللمسات الشخصية التي تُقدّم على شكل المزيد من الخدمات والوجبات الخفيفة- تُحسب الملحقات والخدمات المقدمة ضمن عدد النقاط المحززة إذا توفرت لكل نزلاء الفندق في كل الأوقات-

عدد النقاط (50)	ملحقات الغرف وخدمات التنظيف والترتيب	3-3-3
10	تشمل خدمات الغرف المتميزة عرض الطعام/ المشروبات على نحو مميز مثل التمر والخلوى.	3-3-3-1
10; أو جيد	توفير طعام مجاني في الغرفة عند الوصول (على سبيل المثال: أطباق الفاكهة والتمر والبسكويت المقدمة بشكل جيد)	3-3-3-2
15	توفير وجبات طعام مجانية وطازجة في الغرفة يومياً	3-3-3-3
5	توصيل الضخف مجاناً إلى غرف النزلاء (يمكن توفير هذه الخدمة عند الطلب).	3-3-3-3
2	توفير مجلة النزلاء في الغرف.	3-3-3-4
2	خدمة تلميع الأحذية (تترك الأحذية خارج باب الغرفة ليلاً ويقوم الخادم الليلي بتنظيفها أو يمكن الاتصال بقسم خدمة التنظيف والترتيب لطلب الخدمة على الفور).	3-3-3-5
2	خدمة الحياكة (يجب استبدال الأزرار المفقودة من القمصان التي تم تنظيفها في مغسلة الفندق). يمكن أن تشمل الطلبات المقدمة إجراء بعض التعديلات البسيطة واستبدال الأزرار فقط.	3-3-3-6
3	يمكن كي الملابس في غضون 60 دقيقة. يجب تحديد الخدمة والوقت المستغرق فيها في دليل خدمات النزلاء؛ لتُحسب ضمن عدد النقاط التي يحرزها الفندق.	3-3-3-7
5	قائمة الودادات المتاحة مع توفير ما لا يقل عن 4 خيارات من الودادات للنزلاء.	3-3-3-8
3; أو 5	وعاء مزود بمكيس ومرشح لتحضير القهوة ماكينة تحضير القهوة من الحبوب أو من الكبسولات لتحضير الإسبريسو وكريمة القهوة.	3-3-3-9
1	يتوفر بكل غرفة إناء ثلج مزود بملقاط للثلج.	3-3-3-10

3-4 معايير اكتساب النقاط بالحمامات الخاصة بالنزلاء

3-4-1 مرافق الحمامات

عدد النقاط (50)	مرافق الحمامات (يجب توفرها في كل الغرف ما لم يُحدد أمور معينة)	3-4-1
-----------------	--	-------



3	سماعات بالحمامات تسمح للنزلاء بالاستماع إلى الموسيقى حيث إنها متصلة بنظام تشغيل الوسائط في الغرفة.	3-4-1-1
5	بيديه متوافق مع الحد الأدنى للمعايير الإلزامية 1.4.2.8	3-4-1-2
3	مرآة كبيرة مناسبة للحلاقة/ لوضع مستحضرات التجميل.	3-4-1-3
3	مصابيح بالمرآة (مصابيح توضع خصيصاً؛ ليستطيع النزيل الرؤية بشكل أفضل من خلال المرآة)	3-4-1-4
3	مرآة مقاومة لتكوّن الضباب	3-4-1-5
10	وحدة دش كبيرة	3-4-1-6
5	دش كبير	3-4-1-7
3	يجب ألا تقل المسافة بين رأس دش الاستحمام والأرضية عن 2 متر، لتتناسب مع النزلاء الطوال القامة.	3-4-1-8
5	حمام أصغر من 80 سم × 180 سم ؛ أو	3-4-1-9
10	حمام أكبر من 80 سم × 180 سم	3-4-1-9
5	مستلزمات الحمام يزيد حجمها على 35 مل/ 35 جم	3-4-1-10

3-5 الخدمات المقدمة للنزلاء

3-5-1 خدمات الأطفال

عدد النقاط (20)	خدمات الأطفال	3-5-1
10	خدمة مجالسة الأطفال متوفرة عند الطلب، تقدمها جليسات أطفال معتمدات ومدربات وحاصلات على شهادات في الإسعافات الأولية. يجب على كل نزيل توقيع وثيقة إخلاء مسؤولية الفندق.	3-5-1-1
5	تتوفر خدمة رعاية الطفل الداخلية من قبل موظفات سيدات معتمدات لمدة لا تقل عن 8 ساعات يومياً للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 3 حتى 12 عاماً.	3-5-1-2
5	ملعب أطفال مزود بمظلات للحماية من أشعة الشمس، يتناسب مع حجم المنشأة وتصنيفها.	3-5-1-3

3-5-2 المعلومات السياحية، والتسويق للوجهات السياحية، والترويج للتراث المحلي

عدد النقاط (10)	المعلومات السياحية، والتسويق للوجهات السياحية، والترويج للتراث المحلي	3-5-2
2	شاشات (إلكترونية أو مطبوعة) بالمصاعد أو بالأماكن ذات الحركة المرورية العالية، تُعرض المعلومات السياحية والفعاليات المقامة بالشارقة-	3-5-2-1
1	يجب أن تحمل توقيعات البريد الإلكتروني الخاصة بموظفي الفندق التي يستخدمونها في التواصل عبر البريد الإلكتروني رسائل عن الفعاليات المقامة بالوجهات السياحية المعتمدة أو المقامة لدى الهيئة-	3-5-2-2
2	تظهر على وسائل الانتقالات الخاصة بالفندق معلومات سياحية ذات صلة عن الشارقة-	3-5-2-3
5	يعكس التصميم الداخلي للفندق التراث المحلي وثقافة الشارقة من خلال الرسومات والقطع الأثرية والأعمال الفنية والديكور بشكل عام-	3-5-2-4



3-5-3 خدمات نقل النزلاء

عدد النقاط (30)	خدمات نقل النزلاء	3-5-3
5	خدمة تأجير السيارات داخل الفندق	3-5-3-1
5	تتوفر مرافق انتقالات خاصة بالفندق تأخذكم من المطار وغيره من الأماكن -	3-5-3-2
10	خدمة الانتقال المجانية من الفندق إلى معالم الجذب الرئيسية بالشارقة والعكس ، و يتم الإستعانة بمصادر خارجية لهذه الخدمة ، و يجب أن يتم الترويج لذلك بوضوح في مكتب الإستقبال و في غرف النزلاء	3-5-3-3
2: أو 3: أو 5	تتوفر خدمة الليموزين بالفندق تتوفر خدمة الليموزين بالفندق من خلال توفير سيارات خاصة ¹⁰ تتوفر خدمة الليموزين بالفندق من خلال توفير سيارات خاصة فاخرة ¹¹	3-5-3-4
5	تتوفر بوسائل الانتقالات الخاصة بالفندق خدمة الواي فاي المجانية-	3-5-3-5

3-5-4 خدمات مكتب الإستقبال

عدد النقاط (35)	خدمات مكتب الإستقبال	3-5-4
5	أجهزة صرف آلي تقبل 3 بطاقات دولية على الأقل مثل مايسترو وفيزا و ماستركارد.	3-5-4-1
4	خدمة صرف العملات الأجنبية على مدار الساعة وفقاً لأسعار مُعلنة تُحدَّث كل 24 ساعة.	3-5-4-2
5	مناشف ساخنة أو باردة تُقدَّم لكل النزلاء عند الوصول.	3-5-4-3
5	متجر هدايا/ متجر كتب (بالفندق) يتوفر به قطع فنية مختلفة تعبر عن الثقافة والهدايا التذكارية والخرايط والمجوهرات وأشياء أخرى متنوعة (مثل: الماء والوجبات الخفيفة والسجائر ومستحضرات الوقاية من الشمس ووسائل الراحة الأساسية)، يجب أن يكون هذا المتجر متكاملًا ويعمل لمدة 12 ساعة يومياً على الأقل. تُحدد بوضوح مواعيد العمل وطرق الدفع المقبولة. يجب أن تكون 50% من السلع المعروضة للبيع محلية / مرتبطة بالشارقة كما هو مطلوب من قبل الهيئة.	3-5-4-4
3	مصفف شعر داخل الفندق يعمل على مدار 12 ساعة على الأقل يومياً ومتوافق مع تصنيف الفندق.	3-5-4-5
3	خدمة سريعة لتسجيل الوصول/ المغادرة في غضون 5 دقائق. قد تقدم هذه الخدمة داخل الغرفة أو الصالة التنفيذية أو داخل المكتب المخصص.	3-5-4-6
5	صالة تنفيذية وطابق به خدمات متكاملة (مكتب الإستقبال، مركز الأعمال وغيرها)، ويشمل ذلك: موظفي الإستقبال، والنزلاء، وقوائم الوجبات الخفيفة، والمشروبات، والعروض الترفيهية، والأضواء الخلفية. تفتح الصالة أبوابها للنزلاء 18 ساعة يومياً.	3-5-4-7
2 3	يجيد موظفو مكتب الإستقبال ومسؤول الخدمات الخاصة التحدث بلغتين ¹²	3-5-4-8

¹⁰ يتوقع أن تحمل المركبات الخاصة بالفندق اسم الفندق.

¹¹ تشمل السيارات الفاخرة: سيارات بي إم دبيلو، أو أودي A8، أو مركبات من فئة ماثلة أو ذات قيمة ماثلة لم يمر عليها 3 أعوام وفي حالة ممتازة.

¹² اللغات المقبولة بجانب اللغتين الإنجليزية والعربية. تعد اللغة من اللغات المقبولة إذا كانت هي اللغة الأم لإحدى المجموعات المستهدفة بالفندق (لا تقل نسبة المجموعة الواحدة عن 5% من إجمالي الضيوف) ويتم اعتمادها ضمن بيانات نظام إدارة الممتلكات. اللغات التي تقبل تلقائياً هي: الفرنسية والألمانية والإسبانية والهولندية والبرتغالية والسويدية والإيطالية والروسية والمندرينية واليابانية. يُعزَم ما يثبت ذلك إلى المفتشين في شكل قائمة بأسماء الموظفين وسيرهم الذاتية.



4	أو يجيد موظفو مكتب الاستقبال ومسؤول الخدمات الخاصة التحدث بثلاث لغات
5	أو يجيد موظفو مكتب الاستقبال ومسؤول الخدمات الخاصة التحدث بأربع لغات أو يجيد موظفو مكتب الاستقبال ومسؤول الخدمات الخاصة التحدث بخمس لغات

3-5-5 الدخول للفندق ومرافقه متاح للجميع

عدد النقاط (30)	الدخول للفندق ومرافقه متاح للجميع	3-5-5
15	يمكن الوصول إلى كل المرافق العامة بالفندق مع الالتزام بالمتطلبات الخاصة بمسار الوصول (الملحق 1)-	3-5-5-1
3	مكتب الاستقبال ملائم للضيوف على الكراسي المتحركة ، مع مساحة واضحة في الأمام 150 سم × 150 سم وارتفاع مكتب يصل إلى 90 سم كحد أقصى.	3-5-5-2
3	تتوفر الأدوات التالية في المنشأة الفندقية بنسبة 1 لكل 100 غرفة: 1. كراسي متحركة (مقاعد عادية ويمكن فردها) 2. كراسي استحمام	3-5-5-3
3	يجب أن يكون هناك موظف واحد على الأقل مُدرَّب على مساعدة النزلاء ذوي الإعاقة (يجب تقديم ما يثبت ذلك)-	3-5-5-4
3	يجب أن يكون هناك موظف واحد قادر على التواصل باستخدام لغة الإشارة (يجب تقديم ما يثبت ذلك)-	3-5-5-5

3-5-6 شهادة الممارسات البيئية

عدد النقاط (20)	شهادة الممارسات البيئية	3-5-6
16؛ أو 18؛ أو 20	الفندق حاصل على شهادة المستوى الأول من إحدى المؤسسات الدولية المعترف بها في منح شهادات الاستدامة- ¹³ الفندق حاصل على شهادة؛ ليُصنَّف ضمن الفئة الفضية أو فئة الفنادق (ثلاث نجوم - أربع نجوم) من إحدى المؤسسات الدولية المعترف بها في منح شهادات الاستدامة. الفندق حاصل على شهادة؛ ليُصنَّف ضمن الفئة الذهبية أو فئة الفنادق خمس نجوم من إحدى المؤسسات الدولية المعترف بها في منح شهادات الاستدامة-	3-5-6-1

3-5-7 النادي الرياضي

يجب أن تعكس جودة الأدوات المستخدمة والمساحة المتوفرة تصنيف الفندق وفقاً لعدد النقاط الحاصل عليها، والالتزام التام بالحد الأدنى من المقاييس الإلزامية بموجب I-5-11 يُعد شرطاً أساسياً كذلك-

عدد النقاط (20)	النادي الصحي	3-5-7
10	تمتد صالة الألعاب الرياضية على مساحة لا تقل عن 60 متراً مربعاً ويتوفر بها ما لا يقل عن ستة أجهزة لحمل الأوزان وستة أجهزة لتمارين الكارديو ومجموعة كاملة من الأوزان الحرة-	3-5-7-1
5	صالة ألعاب رياضية منفصلة للسيدات مُجهزة بالكامل-	3-5-7-2

¹³ المؤسسات المعترف بها تعولياً هي: المفتاح الأخضر وجرين سيل وجرين جلوب وليند وأيزو 14001. وإذا ما أشار الفندق إلى أي هيئة أخرى، فيرجع الأمر ويضاف إلى قائمة المؤسسات إذا ثبت توافقه مع المقاييس الدولية.



2	خدمة تقديم المياه المتخصصة مثل تقديم المياه الباردة في قوارير زجاجية أو بلاستيكية.	3-5-7-3
1	تقديم الفاكهة (مثل التفاح)	3-5-7-4
2	جملات الأنشطة اليومية (مثل اليوغا وملاكمة الركبل)	3-5-7-5

3-5-8 المسبح

يجب أن تتوافق مرافق المسبح مع تدابير السلامة ذات الصلة المنصوص عليها في الحد الأدنى للمعايير الإلزامية 1-5-11 قد يتم تعديل هذه المعايير من وقت لآخر -

عدد النقاط (25)	مرافق التمارين الرياضية - المسبح	3-5-8
8	تزيد مساحة المسبح الأساسي عن 80 متراً مربعاً. أو	3-5-8-1
10	تزيد مساحة المسبح الأساسي عن 100 متر مربع -	
2	يتوفر بالمسبح ومرافق المسبح ماء نظيف (مثل: شلالات الماء أو الجزر أو الديكور المميز) -	3-5-8-2
5	مسبح للأطفال مزود بمظلة -	3-5-8-3
3	مسبح خاص بالسيدات -	3-5-8-4
5	مقهى/ خدمات تقديم الأغذية والمشروبات بجانب المسبح -	3-5-8-5

3-5-9 خدمات المنتجع الصحي

عدد النقاط (20)	مرافق المنتجع الصحي	3-5-9
6	منتجع صحي متكامل الخدمات يتوفر به مجموعة كاملة من جلسات العناية بالوجه والجسم وجلسات التليك وأخصائي علاج واحد معتمد على الأقل متوفر طوال الوقت. أو	3-5-9-1
9	منتجع صحي متكامل الخدمات توفر به مجموعة كاملة من جلسات العناية بالوجه والجسم وجلسات التليك ويستخدم فيه منتجات نادي صحي فاخرة ويتوفر به على الأقل اثنان من أخصائيي العلاج المعتمدين المتوفرين طوال الوقت -	
2	مرافق لتغيير الملابس مزودة بدش استحمام (مرافق مخصصة للرجال وأخرى للسيدات) -	3-5-9-2
2	جاكوزي أو دوامة متوفر لنزلاء الفندق (أوقات محددة للسيدات) ؛ أو	3-5-9-3
3	جاكوزي منفصل أو دوامة متوفر للرجال والسيدات.	
2	تتوفر غرف الساونا لنزلاء الفندق (توقيت محدد للسيدات) ؛ أو	3-5-9-4
3	ساونا منفصلة متاحة للرجال والسيدات	
2	غرفة البخار متاحة لنزلاء الفندق	3-5-9-5
3	غرفة بخار منفصلة متاحة للرجال والسيدات.	

3-6 الأغذية والمشروبات

3-6-1 المطاعم

عدد النقاط	المطاعم	3-6-1
10		



3-6-1-1	مطعم واحد مميز بالإضافة إلى خدمة تقديم الطعام طوال اليوم والمقاهي. أو مطعمان مميزان بالإضافة إلى خدمة تقديم الطعام طوال اليوم والمقاهي -	6; 10
---------	---	----------

3-6-2 شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة)

3-6-2	شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة	عدد النقاط (10)
3-6-2-1	العمليات الخاصة بخدمة الأغذية والمشروبات حاصلة على شهادة أيزو ISO 22000 و/ أو شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة) من قبل مؤسسة خارجية مستقلة، حيث تجرى عملية التفتيش المادي مرة واحدة على الأقل سنوياً لضمان أن الأغذية والمشروبات المقدمة للزلاء آمنة وصالحة للاستهلاك في كل الأوقات- ويجب أن تقدم الهيئة قائمة بأسماء الاستشاريين المعتمدين لديها-	10

3-6-3 عروض ترفيهية مباشرة

3-6-3	عروض ترفيهية مباشرة	عدد النقاط (10)
3-6-3-1	حفل موسيقي مباشر يُقام على الأقل في منطقة واحدة أو في البهو بما يتناسب مع تصنيف الفندق والقيم الثقافية للشارقة- يحد أدنى 20 يوم في السنة	10

3-7 الموظفين

3-7-1 تدريب الموظفين

يؤخذ في الاعتبار التدريب الرسمي فقط، وليس التدريب أثناء العمل- يجب تقديم ما يثبت المشاركة في الأنشطة التدريبية إلى قسم الموارد البشرية من خلال الفواتير أو كتيبات التدريب أو قوائم المشاركة وغيرها-

3-7-1	عدد الساعات المخصصة لتدريب الموظفين	عدد النقاط (20)
3-7-1-1	عدد الساعات المخصصة لأنشطة التدريب المقدمة لكل فريق تزيد على 20 ساعة على مدار العام.	5; أو
	عدد الساعات المخصصة لأنشطة التدريب المُقَّمة لكل فريق تزيد على 30 ساعة على مدار العام.	10; أو
	عدد الساعات المخصصة لأنشطة التدريب المقدمة لكل فريق تزيد على 60 ساعة على مدار العام.	15; أو
	عدد الساعات المخصصة لأنشطة التدريب المقدمة لكل فريق تزيد على 90 ساعة على مدار العام-	20

3-7-2 التوطين وتوظيف مواطني دول مجلس التعاون الخليجي



النقاط	عدد (20)	تطوير الموظفين: التوطين وتوظيف مواطني دول مجلس التعاون الخليجي	3-7-2
	10	تطبيق سياسة واضحة لجذب المواطنين الإماراتيين وكل من وُلد بالإمارات العربية المتحدة ومواطني دول مجلس التعاون الخليجي وتطويرهم والإبقاء عليهم- تقديم ما يثبت تطبيق هذه السياسة بفاعلية في قسم الموارد البشرية-	3-7-2-1
	2	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون نسبة 1% من كل الموظفين.	3-7-2-2
	4	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون نسبة 2% من كل الموظفين.	
	6	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون نسبة 3% من كل الموظفين.	
	8	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون نسبة 4% من كل الموظفين.	
	10	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون أكثر من 5% من كل الموظفين-	

4. مؤشر تجربة النزلاء (GEI)

يوضح الجدول التالي الحد الأدنى لمتطلبات النقاط المتعلقة بمؤشر تجربة النزلاء واللائمة لتصنيف الفندق.

التصنيف	الحد الأدنى المطلوب من مؤشر تجربة النزلاء
نجمة واحدة	60%
نجمتان	65%
ثلاث نجوم	70%
أربع نجوم	75%
خمس نجوم	80%

عندما يقل تصنيف الفندق عن الحد الأدنى المطلوب من مؤشر تجربة النزلاء على مدار شهر، يُرسل إخطاراً من الهيئة؛ للاستعلام عما حدث، وعن خطط الفندق لحل هذه المشكلة. يتوقع من الفندق الرد على هذا الإخطار في غضون أسبوع من تسلمه.

إذا ظلت عدد النقاط المحرزة أقل من المستوى المطلوب لمدة تزيد على ثلاثة أشهر، فستستعين الإدارة بالتحليلات الخاصة بلوحات البيانات؛ لتحديد المحاور التي تراجع فيه الأداء وتقوم بالاتصال بصاحب الفندق للاطلاع على المشكلة ووضع إطار زمني لحل هذه المشكلة.

إذا لم تُحل هذه المشكلة خلال الإطار الزمني المحدد، فستتخذ الإجراءات التالية:

(1) يُعدّل تصنيف الفندق وفقاً لعدد نقاط مؤشر تجربة النزلاء، وذلك إذا كانت عدد النقاط أقل من المستوى المطلوب. إذا صنف الفندق ضمن فئة الفنادق ذات النجمة الواحدة، فذلك يعني أنه يتم إيقاف تشغيل الفندق لحين تقديم صاحب الفندق خطة مقبولة لإصلاح الوضع.

(2) وإذا كانت المشكلة متعلقة بحدوث أي مخالفات، فستقوم الهيئة بإيقاف تشغيل الفندق.

يوضح المثال التالي هذه العملية،

مثال:



حصل فندق فئة ثلاث نجوم على نسبة 64% على مؤشر تجربة النزلاء على مدار الشهر الماضي. ترسل الهيئة إخطاراً رد عليه الفندق في غضون أسبوع واحد. يشير الفندق إلى أنه يقوم على حل المشكلات المحددة الموجودة لديه. ورغم ذلك تحسّن مؤشر تجربة النزلاء على نحو محدود خلال الشهرين التاليين ليصل إلى 66% في الشهر الثاني و65% في الشهر الثالث. وُجّهت دعوة الآن إلى صاحب الفندق لحضور اجتماع مع الهيئة يتم خلاله مراجعة الأمر بالتفصيل. تشير أداة إدارة السمعة عبر الإنترنت إلى أن هناك شكاوى من النزلاء بشأن عدم نظافة الغرف أو أنها بالية. أوضح صاحب الفندق أن قسم خدمة التنظيف والترتيب التنفيذي الجديد الذي عُيّن مؤخراً يشير إلى أن الغرف حالياً في حالة أفضل. تم الاتفاق خلال الاجتماع أن نتائج تحسين مستويات النظافة يجب أن تظهر خلال الشهرين التاليين. إذا عاد الفندق إلى مستوى أعلى من 70%، وإذا ما ظل الفندق عند مستوى أقل من 70% خلال إطار زمني مدته شهرين، فسيفقد تصنيفه ضمن الفنادق فئة ثلاث نجوم.

5. الشروط المحددة للمنتج

يستعرض هذا الفصل المعايير الخاصة بالشروط السبعة المحددة للمنتج. يُعرض كل شرط وفقاً للبنية التالية:

التعريف

موجز قصير عما يُمثله كل شرط.

الشعور بالالتزام تجاه النزلاء

ما الوعود التي سيحصل عليها الزائرون؟

الحد الأدنى للمعايير الخاصة بكل شرط

ما المعايير التي يجب الالتزام بها لكل تصنيف خاص بالحصول على الشرط؟

الإعفاءات المسموح بها للشرط

تُوضّح هنا أي إعفاءات ممكنة للحد الأدنى للمعايير الإلزامية الخاصة بنظام تصنيف الفندق عندما يُمنح الفندق هذا الشرط.

فيما يلي الشروط المعمول بها في إمارة الشارقة:

الشروط	متاح للفئات
(1) شروط فندق المطار	1-5 نجوم
(2) شروط فندق الشاطئ	3-5 نجوم
(3) شروط فندق البوتيك	4-5 نجوم
(4) شروط فندق الأعمال	3-5 نجوم
(5) شروط فندق المدينة	1-5 نجوم
(6) شروط فندق المؤتمرات	3-5 نجوم
(7) شروط الفندق الملحق به منتج	4-5 نجوم



5.1 شروط فندق المطار

التعريف

فندق المطار هو الفندق الموجود داخل المطار أو على بُعد 5 كم من محيط المطار من الداخل، ويقدم خدمات فريدة من نوعها لجعل السفر الجوي أكثر راحة.

الشعور بالالتزام نحو النزلاء

عند حجز فندق بالمطار، قد يتوقع النزلاء:

(أ) وسيلة انتقال سهلة وسريعة من المطار إلى الفندق.

(ب) خدمات سريعة لتسجيل الدخول وتسجيل الخروج من الفندق.

(ج) توفر خدمة التنظيف والترتيب والأغذية والمشروبات والخدمات الترفيهية الأخرى على مدار 24 ساعة.

(د) توفر المعلومات الخاصة برحلات الطيران داخل الفندق بالإضافة إلى خيار تسجيل الدخول إلى الفندق.

الحد الأدنى للمعايير الخاصة بكل شرط

*1	*2	*3	*4	*5	المعايير
5.1.1 عام					
يقع الفندق في المطار أو على مسافة قريبة منه (داخل محيطه بمسافة 5 كم) - قد تضم فنادق المطار غرف نوم أصغر حجماً من الحجم القياسي ولكنه يقدم خدمة كاملة ومرافق شاملة على مدار 24 ساعة بما يحقق راحة المسافرين ويُلبي احتياجاتهم.					5.1.1.1 الموقع
5.1.3. غرفة النزلاء					
يُقدر معامل عزل الصوت (STC) في غرفة النزلاء بقيمة 40 أو أعلى للضوضاء الناتجة عن الطائرات وحركة مرور النزلاء على مدار الساعة.	يُقدر معامل عزل الصوت (STC) في غرفة النزلاء بقيمة 45 أو أعلى للضوضاء الناتجة عن الطائرات وحركة مرور النزلاء على مدار الساعة-	يُقدر معامل عزل الصوت (STC) في غرفة النزلاء بقيمة 50 أو أعلى للضوضاء الناتجة عن الطائرات وحركة مرور النزلاء على مدار الساعة.	يُقدر معامل عزل الصوت (STC) في غرفة النزلاء بقيمة 60 أو أعلى للضوضاء الناتجة عن الطائرات وحركة مرور النزلاء على مدار الساعة.	يُقدر معامل عزل الصوت (STC) في غرفة النزلاء بقيمة 60 أو أعلى للضوضاء الناتجة عن الطائرات وحركة مرور النزلاء على مدار الساعة.	5.1.3.1 عزل الصوت
جميع الغرف مزودة بستائر لتوفير الخصوصية التامة وحجب ضوء النهار والحول دون دخوله.					5.1.3.2 الستائر
-	.	تتوفر خدمة خدمة التنظيف والترتيب على مدار 24 ساعة.			5.1.3.3 خدمة التنظيف والترتيب
-	.	خدمة سريعة لمدة 3 ساعات متوفرة على مدار 24 ساعة.			5.1.3.4 خدمة غسيل الملابس
ميزان أو جهاز لوزن الأمتعة متوفر حسب الطلب.		ميزان أو جهاز لوزن الأمتعة متوفر داخل الغرفة.			5.1.3.5 أجهزة وزن الأمتعة
5.1.5 خدمات النزلاء ووسائل راحتهم					



المعايير	*5	*4	*3	*2	*1
5.1.5.1 خدمة الانتقالات	في حال عدم وجود الفندق داخل المطار ، تقدم خدمة الانتقالات وفقاً لجدول مواعيد محدد يوجد في ردهة الاستقبال وداخل الغرفة وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بالفندق. يوضح جدول المواعيد: (أ) المواعيد الخاصة بالصعود أو النزول من الحافلة من وإلى المطار . (ب) وصف المركبات المستخدمة. (ج) الأماكن المصممة خصيصاً لركوب الحافلات والنزول منها.				
5.1.5.2 المركبات الخاصة بالانتقالات	توفير سيارة فارهه للانتقال من وإلى المطار .	توفير حافلة فارهه للانتقال من وإلى المطار .	توفير حافلة فارهه للانتقال من وإلى المطار .		
5.1.5.3 الترحيب بالنزلاء	تقديم مشروب ترحيبي فور الوصول ومناشف ساخنة أو باردة.				
5.1.5.4 أوقات تسجيل الدخول والخروج	توفير مواعيد مرنة لتسجيل الدخول والخروج بما يتوافق مع مواعيد السفر / رحلات الطيران الخاصة بالنزلاء كلما أمكن ذلك، بخلاف مواعيد تسجيل الدخول والخروج التقليدية.				
5.1.5.5 عملية تسجيل الدخول	تتوفر خدمة حمل الحقائب على مدار الساعة.				
5.1.5.6 خدمة حمل الحقائب	توجد شاشة ثابتة تظهر عليها المعلومات الخاصة بوصول/إقلاع رحلات الطيران وتتخذ مكاناً واضحاً داخل بهو الفندق وتظهر نفس هذه المعلومات على شاشة التلفاز داخل جميع غرف النزلاء .				
5.1.5.7 توفير مواعيد إقلاع الرحلات	توجد شاشة ثابتة تظهر عليها المعلومات الخاصة بوصول/إقلاع رحلات الطيران وتتخذ مكاناً واضحاً داخل بهو الفندق .				
5.1.5.8 مرافق تسجيل الدخول للرحلات	يقدم الفندق خدمات ومرافق تسجيل الدخول للرحلات مثل أجهزة كمبيوتر مخصصة لذلك ومرافق طباعة الحجوزات عبر الإنترنت وطباعة تذاكر الطيران أو عبر أكشاك للخدمة الذاتية لطباعة تصاريح المرور للطائرة مقابل رسوم بسيطة				
5.1.5.9 النادي الرياضي	صالات ألعاب رياضية مجهزة بالكامل مفتوحة على مدار 24 ساعة ولكن قد لا يكون الموظفون موجودين أو في الخدمة فيما بين 11:00 مساءً و 06:00 صباحاً.				
5.1.6 5.1.6.1 5.1.6.2	5.1.6.1 المشروبات والأغذية والمشروبات				
5.1.6.1 المشروبات والأغذية الخفيفة	مقهى يقدم المشروبات والأغذية الخفيفة على مدار 24 ساعة.				
5.1.6.2 المطعم	المطعم مفتوح يومياً على مدار 24 ساعة.				
	المطعم مفتوح يومياً على مدار 18 ساعة.				

الاستثناءات المسموح بها من الشرط

تعفى فنادق المطار من المتطلبات التالية:

المعايير	الإعفاء
1.3.3.1	حجم الغرفة والأجنحة هي فئة واحدة أقل من الفئة المطبقة



يطلب من الأجنحة فقط الحصول على مقصورة دش	1.4.2.4
غير مطلوب أي مطعم تخصص إضافي	1.6.1.4
الشماعات المطلوبة 6 فقط	1.3.16.1

5.2 شروط فندق الشاطئي

التعريف

يقع فندق الشاطئي على الشاطئي ويقدم مرافق وخدمات ترفيهية ذات صلة بالشاطئي.

الشعور بالالتزام نحو النزلاء

عند حجز فندق شاطئي، قد يتوقع النزلاء:
(أ) إمكانية دخول مباشرة إلى شاطئي مصون.
(ب) مجموعة من المرافق والخدمات الترفيهية على الشاطئي وداخل الفندق لتعزز التجربة الشاطئية.

المعايير	خمس نجوم	أربع نجوم	ثلاث نجوم
5.2.1 معايير عامة			
5.2.1.1 الموقع	يقع الفندق على واجهة الشاطئي؛ مما يوفر للنزلاء إمكانية دخول مباشرة للشاطئي دون الحاجة إلى مغادرة منشآت الفندق.		
5.2.1.2 المظهر العام للشاطئي	تنظيف الشاطئي وتمشيته مع وقت بزوغ الشمس مع وضع خط العوامات على مسافة 100 متر من الشاطئي.	-	
5.2.1.3 صناديق القمامة	توفير صناديق قمامة ووضعها على طول الشاطئي وتزويدها يومياً من قبل عمال النظافة.		
5.2.5 خدمات النزلاء ووسائل راحتهم			
5.2.5.1 الانتقال من وإلى الشاطئي	توفير عربات غولف ووسائل انتقال بديلة ليستخدمها النزلاء عند الطلب إذا كانت المسافة من الفندق إلى الشاطئي تزيد على 800 متر.		
5.2.5.2 متاجر التجزئة المتخصصة في بيع مستلزمات الشاطئي	متجر بيع واحد على الأقل لبيع منتجات الشاطئي مثل ملابس السباحة ونظارات السباحة وأنيبيب التنفس تحت الماء ومستحضرات الوقاية من الشمس وقبعات الشمس وشبابيب الشاطئي وغير ذلك.		
5.2.5.3 الأنشطة الشاطئية	توفير خمسة (5) أنشطة رياضية شاطئية أو مائية على الأقل مثل: ركوب قوارب بانانا بوت والتزلج على الماء والكرة الطائرة الشاطئية والصحن الطائر والتجديف على الألواح وقوفا وخدمة صحية واحدة مثل التدليك.	توفير ثلاثة (3) أنشطة رياضية شاطئية أو مائية على الأقل مثل ركوب قوارب بانانا بوت والتزلج على الماء والكرة الطائرة الشاطئية والصحن الطائر والتجديف على الألواح وقوفا وخدمة صحية واحدة مثل التدليك	



المعايير	خمس نجوم	أربع نجوم	ثلاث نجوم
5.2.5.4 مكتب الأنشطة الترفيهية	تخصيص مساحة بالقرب من مكتب الاستقبال أو في البهو لتوفير معلومات عن أنشطة الشاطئ وقائمة أسعار حزمة الأنشطة أو النشاط وحجزها. يمكن لموظفي مكتب علاقات النزلاء أو مكتب مسؤول الخدمات الخاصة.	-	
5.2.5.5 الخصوصية	إدارة الفندق تدفق النزلاء من الشاطئ وإليه والتحكم في عملية خروجهم ودخولهم من أجل توفير درجة الراحة والخصوصية المناسبة لكل نزيل.		
5.2.5.6 تجهيزات الشاطئ	تجهيز الشاطئ جيداً بتوفير كراسي المسبح التي تحتوي على وسائد قابلة للإزالة وطاولات وشمسيات مخصصة للشاطئ، مع توفير هذه التجهيزات في 80% على الأقل من عدد الغرف من الساعة 8:00 حتى الساعة 18:00 يومياً.		
5.2.5.7 مناشف الشاطئ	توفير مناشف الشاطئ لكل نزلاء الفندق من الساعة 8:00 إلى الساعة 18:00 يومياً.		
5.2.5.8 وحدات الدش	توفير وحدات دش في مناطق الشاطئ مع اتخاذ تدابير معينة تحفظ الخصوصية.		
5.2.6 الأغذية والمشروبات			
5.2.6.1 المقاهي والمطاعم على الشاطئ ¹⁴	توفير مقاهٍ ومطاعم مفتوحة لمدة لا تقل عن 8 ساعات يومياً قرب منطقة الشاطئ.	توفير مقاهٍ ومطاعم مفتوحة لمدة لا تقل عن 8 ساعات يومياً قرب الشاطئ.	
5.2.6.2 خدمة الأغذية والمشروبات على الشاطئ	توفير خدمة الأغذية والمشروبات للنزلاء على الشاطئ.		
5.2.6.3 المنتجات والخدمات المجانية	توفير زجاجة مياه مجانية ومناشف باردة لنزلاء الفندق في منطقة الشاطئ.	توفير زجاجة مياه مجانية لنزلاء الفندق في منطقة الشاطئ.	
5.2.7 الموظفون			
5.2.7.1 الزي الموحد للموظفين	وجوب ظهور الموظفين في الأماكن الترفيهية/الترويحية والشاطئ ومرافق اللياقة البدنية بمظهر نظيف وأنيق وارتداء ملابس مناسبة وغطاء واقٍ للرأس مثل عصابات الرأس أو قبعات القش على الشاطئ أو حول المسبح بما يتناسب مع الشكل العام للفندق.		

الاستثناءات المسموح بها من الشرط

شرط "الشاطئ" لا يستثني الفندق من أي من الحدود الدنيا للمعايير الإلزامية.

¹⁴ إذا كانت التشريعات المحلية تمنع وجود مطاعم في منطقة الشاطئ أو بالقرب منها، فيجب على الفندق أن يُقدّم دليلاً على هذا المنع ويوضح كيف سيتم مرفقاً بديلاً لضيقه داخل نطاق القانون؟.



5.3 شروط فندق البوتيك

التعريف

هو أحد الفنادق الصغيرة ولا يزيد عدد غرفه على 60 غرفة، والذي يقدم تجربة فريدة من نوعها للزلاء من خلال مستويات عالية من الخدمة الشخصية، بالإضافة إلى ديكوراته الفريدة من نوعها في جميع أنحاء الفندق.

الشعور بالالتزام نحو الزلاء

توقعات الزلاء من فندق البوتيك:

- (أ) تصميم فريد من نوعه ويتمتع بالفخامة.
(ب) مستويات عالية من الخدمة الشخصية
(ج) أجواء تتمتع بالدفع والخصوصية.

الحد الأدنى للمعايير الخاصة بكل شرط

المعايير	خمس نجوم	أربع نجوم
5.3.1 معايير عامة		
5.3.1.1 التصميم والديكور	تصاميم وديكورات فريدة من نوعها، تتمتع بالفخامة والذوق الرفيع، مع توفير أجواء ملبية بالدفع تختلف عن جميع الفنادق المعاصرة فئة 5 نجوم.	تصاميم وديكورات فريدة من نوعها، تتمتع بالفخامة والذوق الرفيع. مع توفير أجواء ملبية بالدفع تختلف عن جميع الفنادق المعاصرة فئة 4 نجوم.
5.3.1.2 الخصوصية	جميع مناطق الفندق تمتاز بالخصوصية والأجواء الدافئة التي تشعرك وكأنك في منزلك.	
5.3.1.3 موقع الفندق ومحيطه	يجب أن يقع الفندق في موقع فريد من نوعه؛ أي يكون في محيط الأحياء السكنية الراقية وبعيداً عن الزحام، ويكون بالقرب من المعالم الرئيسية للمدينة.	
5.3.1.4 عدد الغرف	لا يزيد عدد غرف الفندق على 60 غرفة.	
5.3.1.5	تصميم اللافتات والأدوات الكتابية والكتيبات والمواد الإعلامية يتناسب مع تصميم الفندق.	
5.3.3 غرفة الزلاء		
5.3.3.1 حجم الغرفة	المساحة: الحد الأدنى لحجم الغرفة 2م2 الحد الأدنى لحجم الجناح 2م65	المساحة: الحد الأدنى لحجم الغرفة 2م36 الحد الأدنى لحجم الجناح 2م55
5.3.3.2 ديكور غرفة الزلاء	تقدم غرف الزلاء أجواءً فريدة من نوعها تتمتع بالفخامة والهنوء مع استخدام الخامات عالية الجودة والمفروشات المصممة خصيصاً، وديكورات أو عناصر زخرفية تخلق أجواءً دافئة وتجربة بصرية لا تُنسى.	
5.3.3.3 السرير	يتم توفير أسرة ذات أحجام كبيرة: 200 سم × 200 سم وتكون بأعلى جودة.	
5.3.4 حمامات الزلاء		
5.3.4.1 حوض الاستحمام ووحدة الدش	تشتمل جميع الحمامات على حوض استحمام لا يقل مقاسه عن 80 سم × 180 سم ووحدة دش كبيرة لا يقل مقاسها عن 100 × 100 سم، وتكون ذات تصميم فاخر وفريد.	



5.3.4.2	وسائل الراحة في الحمامات	عشر نقاط كنتيجة إجمالية على معايير تقييم الفندق من حيث 2.4.6 وسائل الراحة.
5.3.5 خدمات النزلاء ووسائل راحتهم		
5.3.5.1	وسائل النقل	توفير سيارات الليموزين وترتيب الانتقالات من وإلى المطار الدولي وكذلك إلى الوجهات الأخرى.
5.3.5.2	خدمات النزلاء المخصصة	توفير خدمات مخصصة للنزلاء وراقية مع توفير رقم مباشر واحد لكل الخدمات للاتصال من الغرفة، مع توفير خدمات التسوق للنزلاء من خلال مكتب الاستقبال، وكذلك توفير جميع الخدمات الممكنة المطلوبة لفئة التقييم. يتعرف الموظفون على اسم النزيل منذ اليوم الأول لإقامته ويتعامل معه باسمه معظم الوقت.
5.3.5.3	خدمات كي الملابس وتلميع الأحذية	خدمة مجانية بشأن تسلّم متعلقات النزلاء خلال 5 دقائق وإعادتها خلال 30 دقيقة. خدمة مجانية بشأن تسلّم متعلقات النزلاء خلال 10 دقائق وإعادتها خلال 60 دقيقة.
5.3.6 الأغذية والمشروبات		
5.3.6.1	المطعم	توفير مطعم فاخر لتناول الطعام ويكون بجودة عالية، بالإضافة إلى تقديم أطباق تمتاز بأصالتها وقوائم الطعام التي تتميز بالتنوع.
5.3.6.2	خدمة الطعام طوال اليوم	مطعم / مقهى واحد لتقديم خدمة الطعام طوال اليوم.
5.3.6.3	الوجبات الخاصة	توفير وجبات خاصة للنزلاء -
5.3.7 الموظفون		
5.3.7.1	نسبة الموظفين : النزلاء	نسبة الموظفين : النزلاء، لا تقل عن 1:1

الاستثناءات المسموح بها من الشروط

يوفر فندق البوتيك الاستثناءات التالية:

رقم المعيار	الإعفاءات
1.1.3.5	موقف سيارات مخصص لذوي الإعاقة لكل 25 غرفة، يوجد أدنى موقف واحد.
1.3.4.1	الحد الأدنى للغرف في فندق البوتيك 10 غرف
1.3.6.1	يجب توفير غرفة واحدة لذوي الإعاقة
1.5.11	يجوز أن يكون المسبح صغيراً؛ ولكن لا يقل عن 20 م
1.6.1	يتطلب توفير مطعم واحد في الفندق.

5.4 شروط فندق الأعمال

التعريف

فندق الأعمال هو الفندق الذي يقدم خدمات ومرافق فريدة من نوعها لمسافري الأعمال.

الشعور بالالتزام نحو النزلاء

توقعات النزلاء من فندق الأعمال:

1. مكتب استقبال سريع وإشراف داخلي وأغذية ومشروبات.
2. مساحة عمل مناسبة في الغرف ومركز أعمال مجهز بالكامل وصالة أعمال يسهل على كل النزلاء الدخول إليها.



الحد الأدنى للمعايير الخاصة بكل شرط

المعايير	*5	*4	*3
5.4.3 غرفة النزلاء			
5.4.3.1 مساحة العمل	توفير مساحة عمل خالية تماماً في الغرفة لا تقل عن 2م ² .		
5.4.3.2 ضوء المكتب	إضاءة منفصلة لمكتب العمل.		
5.4.5 خدمات النزلاء ووسائل راحتهم			
5.4.5.1 وقت تسجيل الدخول	تسجيل دخول/ خروج سريع بمتوسط لا يزيد على 3 دقائق لوقت الانتظار و3 دقائق لوقت عملية التسجيل نفسها.	عدم تجاوز متوسط وقت الانتظار 5 دقائق ومتوسط وقت عملية التسجيل نفسها 5 دقائق.	
5.4.5.2 مركز الأعمال	يلتزم الفندق بالحد الأدنى من المقياس الإلزامي رقم 1.5.14 الخاص بمركز الأعمال.		
5.4.5.3 صالة الأعمال	صالة مخصصة مجهزة بأثاث عملي ومريح وأجهزة كمبيوتر واتصال إنترنت عالي السرعة واستقبال قوي لشبكة الهاتف المتحرك وأغذية ومشروبات لغد الاجتماعات والعمل ومصادقة الآخرين.		
5.4.5.4 غرف الاجتماع	توفير غرفة اجتماع -مزودة بمقاعد- واحدة على الأقل بمساحة 20 م ² ، بحد أدنى 8 أفراد لكل 30 غرفة.		
5.4.5.5 الجرائد اليومية	توفير ما لا يقل عن 5 جرائد (3 باللغة العربية و2 باللغة الإنجليزية) يومياً في منطقة تناول طعام الإفطار وفي البهو.		
5.4.5.6 خدمات النزلاء ووسائل راحتهم	توفير جريدة واحدة مجاناً يختارها النزلاء من بين 4 جرائد (باللغة الإنجليزية واللغة العربية) وتوصيلها إلى غرفته قبل الساعة 07:00.	توفير جريدة واحدة مجاناً يختارها النزلاء من بين جريدين (باللغة الإنجليزية واللغة العربية) وتوصيلها إلى غرفته قبل الساعة 07:00.	-
5.4.5.7 الغسيل والكي السريع للملابس	توفير خدمة الغسيل والكي السريع (3 ساعات) للملابس على مدار الساعة.	توفير خدمة الغسيل والكي السريع (3 ساعات) للملابس من الساعة 08:00 إلى الساعة 17:00.	
5.4.5.8 حافلة المطار	توفير حافلة للانتقال من المطار وإليه على مدار الساعة.		
5.4.6 الأغذية والمشروبات			
5.4.6.1 الإفطار المبكر	توفير إفطار مبكراً يبدأ من الساعة 06:00 مع خيار وجبات الإفطار الجاهزة.		
5.4.6.2 خدمة الطعام طوال اليوم	توفير مطعم يقدم خدمة الطعام طوال اليوم مع مجموعة من الأطباق "الجاهزة" أو بوفيه من أجل توفير خيار تناول الطعام "الجاهز".		

الاستثناءات المسموح بها من الشروط

هذا، الشرط لا يسمح بأي إعفاءات.



5-5 شروط فندق المدينة

التعريف

فندق المدينة هو الفندق الذي يقع في مركز المدينة ويتميز بوسائل مواصلات جيدة تسهل الدخول إليه ويقدم معلومات عن المدينة.

الشعور بالالتزام نحو النزلاء

توقعات النزلاء من فندق المدينة:
أ) التمتع بموقع مميز في مركز المدينة.
ب) نظام مريح وعالي الكفاءة لوسائل المواصلات ونظام موقف السيارات وعامل موقف السيارات من أجل سهولة الدخول.
ج) معلومات مفضلة عن مركز المدينة بالإضافة إلى خرائط مجانية للمدينة.

الحد الأدنى للمعايير الخاصة بكل شرط

*1	*2	*3	*4	*5	المعايير
5.5.1 معايير عامة					
					5.5.1.1 الموقع
					وقوع الفندق في مركز مدينة الشارقة على النحو المبين في الخريطة الواردة أدناه. الصق الخريطة هنا
5.5.5 خدمات النزلاء					
					5.5.5.1 وسيلة النقل
					توفير الفندق للنظم التالية جاهزة وقيد التشغيل لتيسير الدخول: 1. خدمة حراسة موقف السيارات لجميع النزلاء . 2. توفير الفندق سيارات الأجرة توفيراً مباشراً بدون وسطاء .
					5.5.5.2 معلومات المدينة
					توفير الفندق معلومات مفضلة عن المدينة وتوفير خريطة عن المدينة تُعطى مجاناً عند مكتب الاستقبال.
					5.5.5.3 التجول في المدينة
					إمكانية إعداد رحلات التجول في المدينة أو حجزها من الفندق.

الاستثناءات المسموح بها من الشروط،

هذا الشرط لا يسمح بأي إعفاءات.



5-6 شروط فندق المؤتمرات

الحد الأدنى للمعايير الخاصة بكل شرط

المعايير	خمس نجوم	أربع نجوم	ثلاث نجوم
5.6.1 معايير عامة			
5.6.1.1 الموقع	<p>وقوع الفندق على مقربة من مراكز المؤتمرات (في نطاق 1 كم) أو احتواؤه على مركز مؤتمرات أو ملاصقته لمركز مؤتمرات مع وجود مساحة فسيحة تستخدم كموقف للسيارات (طبقاً لمتطلبات بلدية الشارقة و دائرة التخطيط) وتوفير إمكانية دخول للحافلات والمركبات/ وسائل المواصلات الكبيرة الحجم.</p>		
5.6.2 المرافق العامة			
5.6.2.1 إمكانية الدخول لمركز المؤتمرات	<p>تمتع الفندق بمنطقة مخصصة للمؤتمرات، توفر ما يلي:</p> <p>(أ) موقف سيارات واسع بدرجة كافية لاستيعاب عدد كبير من المركبات أثناء الدخول الجماعي للكثيف للمركبات مع توفير علامات توجيهية وتعليمات سهلة مرئية بوضوح (خريطة موقف السيارات، إن وجدت) وذلك لتيسير تدفق دخول العارضين والزوار. إمكانية توقف السيارات خارج موقع الفندق في مواقف السيارات التي تقع على مقربة من الفندق.</p> <p>(ب) توفير موقف سيارات لكبار الشخصيات.</p> <p>(ج) توفير مسارات منفصلة للزوار الذين يصلون بسيارات أو بحافلات.</p> <p>(د) توفير موقف سيارات منفصل يسع ما لا يقل عن 10 حافلات (يجوز أن يكون خارج موقع الفندق).</p> <p>(هـ) توفير منطقة استقبال منفصلة تُتيح الترحيب بالمجموعات الكبيرة العدد (تتسع لـ 500 شخص على الأقل).</p> <p>(و) إمكانية الدخول لمركز المؤتمرات عبر الفندق للمندوبين المقيمين بالفندق.</p>		
5.6.2.2 الأماكن في مركز المؤتمرات	<p>توفير الفندق أو مركز المؤتمرات الملاصق له الأماكن التالية التي يجب أن تكون جميعها عازلة للصوت ومجهزة بنظام لتكييف الهواء وإضاءة قوية ونظام صوت مناسب لغرضها وعدد المندوبين:</p> <p>(أ) قاعة مؤتمرات تحتوي على مساحة خالية لا تقل عن 1000 متر مربع.</p> <p>(ب) قاعة مؤتمرات ثانية تحتوي على مساحة خالية لا تقل عن 500 متر مربع.</p> <p>(ج) غرف "جانبية صغيرة الحجم" لا يقل عددها عن خمسة غرف تحتوي كل منها على مساحة خالية لا تقل عن 30 متراً مربعاً.</p> <p>(د) مكتب لتنظيم المؤتمرات لا تقل مساحته عن 20 متر مربع مزوّد بالمرافق المناسبة.</p> <p>(هـ) بلوغ التصنيف الصوتي لانتقال الصوت عبر جدران الغرف والقاعات المخصصة للمؤتمرات أو تجاوزه المستوى 50-60 NIC (تصنيف عزل الصوت) لجميع الجدران الثابتة و 45-50 NIC لجميع الجدران القابلة للفصل.</p> <p>(و) بلوغ مستويات الصوت في البيئة المحيطة داخل كل الغرف والقاعات المخصصة للمؤتمرات 25-35 NC (معيار الضوضاء الخلفية) أو أقل من ذلك وتراوح زمن ارتداد الصوت (RT) بين 0.8 ثانية و 1.2 ثانية في الترددات المتوسطة.</p> <p>(ز) توفير نظام تضخيم صوت مدمج في كل القاعات المخصصة للمؤتمرات التي تزيد مساحتها على 1000 قدم مربعة.</p> <p>(ح) احتواء الغرف والقاعات المخصصة للمؤتمرات في داخلها على مأخذ واحد للهاتف واتصال فوري بالإنترنت ومأخذ كهربائية مناسبة تنتشر في جميع أنحاء الغرف.</p> <p>(ط) توفير ما لا يقل عن مجموعة واحدة من الحمامات العامة داخل مركز/ منطقة المؤتمرات، تحتوي على الأقل على ما يلي:</p> <p>(أ) حمام واحد لكل 100 رجل، ومبولة واحدة لكل 50 رجلاً.</p> <p>(ب) حمام واحد لكل 30 امرأة.</p>		



المعايير	خمس نجوم	أربع نجوم	ثلاث نجوم
		ج) حمام واحد مخصص لذوي الإعاقة لكل 500 نزيل. ي) لافتات تعرض الاسم المميز للأماكن/ القاعات في المؤتمر في كل مدخل عام يصل إلى منطقة/ مركز المؤتمرات.	
5.6.2.3 تأمين الدخول ¹⁵	توفير مركز المؤتمرات أعلى مستويات التأمين لمنافذ الدخول.		
5.6.2.4 مرافق مركز المؤتمرات	توفير منطقة المؤتمرات المرافق والمعدات التقنية العصرية القياسية التالية داخل الفندق: أ) معدات الاتصال عبر الهاتف ومؤتمرات الفيديو. ب) المعدات الخاصة بمقدمي العروض (مثل أقلام الماركر وأضواء الليزر وغير ذلك). ج) منضدة القراءة/ مكتب المتحدث. د) مسرح. هـ) معدات صوتية ومعدات إذاعة داخلية تناسب المكان. و) سماعات رأس وميكروفونات لاسلكية. ز) أجهزة عرض وشاشات تناسب المكان. ح) ألواح ورقية كبيرة وأجهزة عرض محمولة. ط) حواسيب محمولة وأجهزة كمبيوتر مخصصة للعروض التقديمية. ي) لوح للكتابة مثل السبورة البيضاء. ك) محولات كهربائية وكابلات تمديد يونيفرسال. ل) معدات للطباعة والنسخ بالألوان كبيرة السعة. م) مرافق ترجمة: غرفة/ كشك للمترجم الفوري وسماعات رأس للحضور. ن) مرافق التسجيل. س) لافتات تعرض الاسم المميز للأماكن/ القاعات في المؤتمر في كل مدخل عام يصل إلى منطقة/ مركز المؤتمرات.		
5.6.2.5 مركز خدمات المؤتمرات	توفير الخدمات التالية في منطقة المؤتمرات: أ) خدمات السكرتارية: الطباعة على الآلة الكاتبة والتغليب والتجليد والنسخ وغير ذلك. ب) خدمات الترجمة المحترفة. ج) الدعم المحترف للفعاليات، وتوفير موظفين لمركز المؤتمرات مثل مخططي المؤتمرات الماهرين الذين يتقنون إعداد غرفة الاجتماع إتقاناً كاملاً وفعالاً، وتخطيط قائمة الطعام والفعاليات الخاصة، والاحتياجات الخاصة الأخرى الخاصة بالعمل. د) فنيون ماهرون يتقنون تركيب المعدات وتجهيزها وتشغيلها وتوفير التعليمات الخاصة بها إتقاناً كاملاً، ومتوفرون للاستجابة بصورة فورية لاحتياجات لخدمات.		
5.6.2.6 مركز الأعمال	توفير المؤتمر مركزاً لخدمة أعمال الموظفين طبقاً للمقياس 1.5.14، كما يوفر المؤتمر ما يلي: أ) المستلزمات المكتبية الأساسية (مثل مشابك الأوراق ودبابيس التثبيت والأقلام الجافة/ أقلام الرصاص والشرايط والمقصات وغير ذلك). ب) خدمات الفاكس، بما يشمل نظام إخطار الرسائل/ رسائل الفاكس وتسليمها.	توفير المؤتمر مركزاً لخدمة أعمال الموظفين طبقاً للمقياس 1.5.14.	

¹⁵ يجب الحصول على خطاب امتثال من إدارة التحريات والمباحث الجنائية؛ من أجل التأكد على مستوى أمن الدخول إلى مركز المؤتمرات.



المعايير	خمس نجوم	أربع نجوم	ثلاث نجوم
5.6.7.1 موظفو المؤتمرات	مركز	توفير موظفين مخصصين لمركز المؤتمرات، بما يشمل الموظفين المتخصصين في إدارة الفعاليات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعامل مع النزلاء من كبار الشخصيات.	-
5.6.7.2 موظفو الأمن		توفير موظفين أمنيين مُدرَّبين ومزوَّدين بالأجهزة والمعدات لتأمين الفعاليات شديدة الأهمية والتعامل مع الأعداد الكبيرة من الأفراد.	-

الاستثناءات المسموح بها من الشروط.

هذا الشرط لا يسمح بأي إعفاءات.



5.7 شروط الفندق الملحق به منتجع

التعريف

الفندق الملحق به منتجع هو مكان يوفر لنزلاءه تجربة استجمام واسترخاء في المساحات الخضراء الشاسعة داخله والمجموعة الكبيرة المتنوعة لوسائل الراحة والخدمات ووسائل الترفيه.

الشعور بالالتزام نحو النزلاء

توقعات النزلاء من الفندق الملحق به منتجع:

- (أ) توفير تجربة استجمام واسترخاء.
(ب) مجموعة واسعة النطاق من المرافق الترفيهية والخدمات لجميع النزلاء.
(ج) بيئة رحبة فسيحة وآمنة.

الحد الأدنى للمعايير الخاصة بكل شرط

المعايير	خمس نجوم	أربع نجوم	ثلاث نجوم
5.7.2 المرافق العامة			
5.7.2.1	وقوع الفندق داخل مساحة محاطة بالكامل بالحدائق تتميز بعوامل جذب خاصة (مثل: الشواطئ والسواحل أو الأماكن الطبيعية الخلابة أو الأماكن التاريخية أو بيئة صحراوية طبيعية) توفر للنزلاء تجربة فريدة من نوعها.		
5.7.3 غرفة النزلاء			
5.7.3.1	المساحة: الغرف العادية 40 م ²	المساحة: الغرف العادية 35 م ²	المساحة الأرضية طبقاً للحد الأدنى من المقاييس
5.7.3.2	احتواء كل الغرف المزودة بشرفات على طاولات وكراسي تحتوي على وسائل مناسبة الحجم، واحتواء كل الشرفات الغير المظللة على مظلات شمسية.		
5.7.5 خدمات النزلاء			
5.7.5.1	توفير 4 أنشطة ترفيهية/ ترويحية على الأقل يمكن حجزها مسبقاً مثل التمارين الرياضية واللياقة البدنية.	توفير 3 أنشطة ترفيهية/ ترويحية على الأقل يمكن حجزها مسبقاً مثل التمارين الرياضية واللياقة البدنية.	توفير نشاطين ترفيهيين/ ترويحيين على الأقل مثل التمارين الرياضية واللياقة البدنية للنزلاء.
5.7.5.2	إمكانية حجز الأنشطة الترفيهية/ الترويحية بسهولة من خلال مكتب الأنشطة الترفيهية أو عبر الهاتف.		
5.7.5.3	وجوب توفير مساحة للنزلاء الواحد في المسابح تصل إلى 1.5 م ² بحد أدنى 150 م ² لحجم المسبح.		
5.7.5.4	توفير وحدات دش في جميع المسابح والأماكن القريبة من الشاطئ مع اتخاذ تدابير معينة تحفظ الخصوصية.		
5.7.5.5	تجهيز المسبح والشاطئ جيداً بتوفير كراسي المسبح التي تحتوي على وسائل قابلة للإزالة وطاولات وشمسيات مخصصة للشاطئ، مع توفير هذه التجهيزات في 80% على الأقل من الغرف.		



المعايير	خمس نجوم	أربع نجوم	ثلاث نجوم
5.7.5.6 المناشف	توفير ما لا يقل عن منشفتين مخصصتين للشاطئ لكل نزيل في مناطق الشاطئ/ المسبح.	توفير ما لا يقل عن منشفة واحدة مخصصة للشاطئ لكل نزيل في مناطق الشاطئ/ المسبح.	
5.7.5.7 وسيلة النقل	توفير وسيلة نقل مجانية إذا تجاوزت المسافة بين المرافق في الفندق 500 م، مثل عربة الجولف.	-	
5.7.5.8 تأجير المعدات	دعم المرافق الرياضية التي تتطلب معدات خاصة عن طريق تأجير المعدات.		
5.7.6 الأعدية والمشروبات			
5.7.6.1 المطاعم حول المسبح/ على الشاطئ	توفير مقاهي ومطاعم مفتوحة لمدة لا تقل عن 8 ساعات يومياً حول المسبح/ على الشاطئ توفر وجبات خفيفة وإفطار وغداء وعشاء.		
5.7.6.2 خدمة الأعدية والمشروبات	توفير خدمة الأعدية والمشروبات (الطلب والتوصيل) للنزلاء مباشرة على الشاطئ أو حول المسبح على كراسي المسبح. توفير مطاعم الفندق لهذه الخدمة يومياً من الساعة 11 صباحاً حتى غروب الشمس عبر وسيلة سريعة وسهلة لطلب الخدمة.	-	
5.7.7 الموظفون			
5.7.7.1 الزي الرسمي للموظفين	يجب تواجد الموظفين في الأماكن الترفيهية/ الترويحية والشاطئ بمظهر نظيف وأنيق وارتداء ملابس مناسبة وغطاء واقٍ للرأس مثل عصابات الرأس أو قبعات الفس على الشاطئ أو حول المسبح بما يتناسب مع الشكل العام للفندق.		

الاستثناءات المسموح بها من الشروط:
هذا الشرط لا يسمح بأي إعفاءات.



مقاييس الدخول للفندق ومرافقه الملحق (1)

يوفر هذا الملحق مزيداً من المعلومات المفصلة حول مقاييس الدخول للفندق ومرافقه للنزلاء من ذوي الإعاقة. تنطبق المتطلبات الواردة على كل فئات الفنادق.

مسار الوصول

يُشير هذا المصطلح إلى الطريق المخصص للنزلاء من ذوي الإعاقة ابتداءً من نقطة الوصول إلى الغرف القابلة للوصول وكل المرافق العامة في الفندق. تنطبق المبادئ التالية على هذا الطريق:

1. الحد الأدنى للعرض من أي نقطة في المسار هو 152 سم.
2. إذا تغير مستوى ارتفاع المسار بدرجة أكبر من 130 سم، يجب عندئذ توفير حاجز رصيف أو درابزين أو وسيلة رفع لكراسي ذوي الإعاقة.
3. يبلغ الحد الأقصى لدرجة انحدار المقابض والدرايزين 1:12 عند ارتفاع يبلغ حده الأقصى 76 سم، ولكن ينبغي استخدام أقل درجة انحدار للمقابض والدرايزين مع توفير وسيلة انتقال سهلة من المنحدر للأرضية.
4. يجب أن تحتوي المنحدرات على درابزين إذا كان الارتفاع أكبر من 15.5 سم.
5. ينبغي توفير منحدرات لحواجز الأرصفة عندما يكون هناك رصيف على مسار الوصول.
6. يجب ألا تقل درجة فتحة الباب عن 95 درجة.
7. يجب ألا تقل درجة العرض الصافي لفتحات الأبواب عن 90 سم.
8. يجب أن تكون المساحات الخالية أمام فتحات الأبواب وخلفها 120×120 سم.
9. يجب تركيب مقابض الأبواب على ارتفاع يتراوح من 80 إلى 130 سم.
10. يجب تمييز نهاية الممر بلون مختلف أو بدرجة متباينة أو ضوء مغاير بين الجدران والأرضية.



دليل معايير تصنيف الشقق الفندقية في إمارة الشارقة المرافق لقرار المجلس التنفيذي رقم (38) لسنة 2019م



جدول المحتويات

5	عن الهيئة
5	الرؤية
5	الرسالة
5	قيمتنا
5	المحاور الاستراتيجية (الغايات)
6	المقدمة
7	المحاور الرئيسية التي يرتكز عليها النظام
8	معايير النظام
8	عناصر النظام
9	التعريفات
9	الحد الأدنى للمعايير الإلزامية
9	معايير التقييم
10	معايير اكتساب النقاط
11	نقاط مؤشر تجربة النزلاء
12	عملية التصنيف
13	عمليات التفتيش
13	1) الموافقة الميدنية على إنشاء مبنى ليستخدم بوصفه منشأة فندقية
14	2) موافقة لتحويل مبنى قائم إلى منشأة فندقية
14	3) التفتيش على إصدار شهادة عدم ممانعة للحصول على رخصة تجارية جديدة لإحدى المنشآت الفندقية
15	4) التفتيش للحصول على موافقة لتشغيل منشأة فندقية جديدة (قبل البدء باستقبال النزلاء)
15	5) تجديد الرخصة وشهادة التصنيف للمنشأة الفندقية
16	6) تغيير تصنيف إحدى المنشآت الفندقية القائمة
16	7) عمليات التفتيش بعد تلقي إدارة المعايير السياحية لشكوى
16	8) عمليات التفتيش على المنشآت الفندقية ذات المستوى المتدني في تقارير نتائج مؤشر تجربة النزلاء عبر النظام المخصص بإدارة السمعة
16	9) تفتيش دون موعد مسبق
16	الإفتتاح التجريبي
17	خفض درجة الشقق الفندقية قائمة
17	المخالفات
17	إغلاق دائم لمنشأة فندقية
18	التنفيذ ودعم الصناعة
18	أ) النظام المتاح على الإنترنت
18	ب) التقييم المبني الذاتي
19	ج) الشكاوى والاعتراضات
19	د) فترات السماح وإعفاءات الحد الأدنى للمعايير الإلزامية الجديدة
23	1- الحد الأدنى للمعايير الإلزامية
23	1.1 المقاييس العامة
24	1.2 المرافق العامة
30	1.3 وحدات النزلاء
36	1.4 حمامات النزلاء
41	1.5 الخدمات ووسائل الراحة
48	1.6 الأغذية والمشروبات
49	1.7 الموظفون
50	1.8 تقييم النزلاء للشقق الفندقية
51	2- معايير التقييم



52	2.2 المرافق العامة
52	2.2.1 مظهر المبنى
53	2.2.2 المرافق المفتوحة والمناظر الطبيعية
54	2.2.3 خدمة تنظيف وترتيب المرافق العامة
55	2.2.4 المرافق العامة - الديكورات، والجدران، والسقوف، والسنانر
56	2.2.5 المرافق العامة - المفروشات والتجهيزات
57	2.2.6 المرافق العامة - الأرضية
58	2.2.7 المرافق العامة - التهوية ودرجات الحرارة
59	2.2.8 المرافق العامة - نظام الإضاءة
60	2.2.9 دورات المياه العامة
61	2.2.10 جودة المصاعد
62	2.3 وحدات النزلاء
62	2.3.1 خدمة تنظيف وترتيب وحدات النزلاء
63	2.3.2 جودة ديكورات وحدات النزلاء وجدرانها وأسقفها
64	2.3.3 الأرضية الخاصة بوحدات النزلاء
64	2.3.4 ستائر وحدات النزلاء
66	2.3.5 قطع الأثاث بوحدات النزلاء: وحدة الإخراج، وخزانة الملابس، والطاولات، والمكاتب، والكراسي
67	2.3.6 المفروشات، والوسائد، والمرابيا، والأعمال الفنية
68	2.3.7 أسرة وحدات النزلاء والملاءات
69	2.3.8 التهوية ودرجات الحرارة في وحدات النزلاء
70	2.3.9 نظام الإضاءة بوحدات النزلاء
71	2.3.10 راحة وحدات النزلاء
72	2.3.11 عزل الصوت بوحدات النزلاء
73	2.3.12 مطبخ وحدة النزلاء ومعداته
74	2.4 معايير تقييم الحمامات الخاصة بالنزلاء
74	2.4.1 خدمة تنظيف وترتيب الحمامات
75	2.4.2 تهوية الحمامات
76	2.4.3 الجدران، والأرضيات، والسقوف في الحمامات الخاصة بالنزلاء
77	2.4.4 تجهيزات وإضاءة الحمامات الخاصة بالنزلاء
78	2.4.5 بياضات الحمامات
79	2.4.6 وسائل الراحة في الحمامات
80	2.6 متاجر الأغذية والمشروبات
80	2.6.1 راحة متاجر الأغذية والمشروبات وأجواها الرائعة
81	2.6.2 قطع الأثاث والبياضات بمتاجر الأغذية والمشروبات
82	2.6.3 خدمة تنظيف وترتيب المرافق المخصصة للأغذية والمشروبات
83	3 معايير اكتساب النقاط
84	3.2 معيير اكتساب النقاط بالمرافق العامة
84	3.2.1 غرفة الصلاة
84	3.2.2 الموسيقى في المرافق العامة
84	3.2.3 المرافق الخاصة بدورات المياه العامة
85	3-2-4 جهاز الإنعاش القلبي الرئوي
85	3.3 معيير اكتساب النقاط بوحدات النزلاء
85	3.3.1 الوادي فاي
85	3.3.2 الوسائل الترفيهية والترفيهية
86	3.3.3 خدمات الغرف وملحقاتها
86	3.4 معايير اكتساب النقاط بالحمامات الخاصة بالنزلاء
86	3.4.1 مرافق الحمامات
87	3.5 الخدمات المقدمة للنزلاء
87	3.5.1 خدمات الأطفال
	3.5.2
87	المعلومات السياحية، والتسويق للوجهات السياحية، والترويج للتراث المحلي
87	3.5.3 خدمات نقل النزلاء
88	3.5.4 خدمات مكتب الاستقبال



88	3.5.5 الدخول للشقق الفندقية ومرافقها متاح للجميع
89	3.5.6 شهادة الممارسات البيئية
89	3.5.8 المصباح
90	3.5.9 خدمات المنتجع الصحي
90	3.6 الأغذية والمشروبات
90	3.6.1 المطاعم
90	3.6.2 شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة)
91	3.6.3 عروض ترفيهية مباشرة
91	3.7.1 تدريب الموظفين
91	3.7.2 التوظيف وتوظيف مواطني دول مجلس التعاون الخليجي
92	4. مؤشر تجربة النزلاء (GEI)
93	الملحق (1)مقاييس الدخول للشقق الفندقية ومرافقها



عن الهيئة

تأسست هيئة الإنماء التجاري والسياحي بالشارقة عام 1996، لتتكفل بمهمة تعزيز الأنشطة والفعاليات التجارية والسياحية في إمارة الشارقة. وتسعى الهيئة إلى تطوير تلك القطاعات من خلال تنظيم العديد من الفعاليات والأنشطة، ورفع اسم الإمارة عالياً على المستوى المحلي والإقليمي والعالم، وطموحها بجذب أكثر من 10 ملايين سائح بحلول عام 2021 في إطار الرؤية والرسالة والقيم والأهداف الإستراتيجية التالية:

الرؤية

أن تكون الشارقة الوجهة الامثل لسياحة مستدامة ترتكز على مورثها الثقافي.

الرسالة

تطوير وترويج وتشجيع القطاع السياحي في الشارقة من خلال الحفاظ على استدامة موارده وتطوير استثماراته لزيادة مساهمته في الاقتصاد الوطني بالتعاون مع شركائنا في القطاعين العام والخاص لتحقيق التوجهات الاستراتيجية لحكومة الشارقة.

قيمنا

الشغف | الثقة | الابتكار | روح الفريق | الكفاءة | الفعالية | التحسين المستمر | الانفتاح

المحاور الاستراتيجية (الغايات)

- 1- تنشيط المنتج السياحي محليا.
- 2- تنوع الاسواق الخارجية.
- 3- تعزيز التجربة السياحية لزوار الشارقة.
- 4- تطوير ممارسات التميز والابداع في الهيئة والقطاع السياحي.



المقدمة

يركز أحد أهداف الشارقة الإستراتيجية الأربعة على تعزيز التجربة السياحية لزوار الشارقة. تعد أماكن الإقامة (المنشآت الفندقية) جزء حيويًا من تجربة الزوار والسياح، ولهذا السبب يعتبر نظام التصنيف الفندقي الجديد، والذي يركز على الجودة والخدمة، بالإضافة إلى العوامل الرئيسية الأخرى، أمراً في غاية الأهمية لتعزيز القدرة التنافسية للشارقة كواحدة من أبرز الوجهات السياحية.

يوفر هذا الدليل أساسيات ومعايير نظام التصنيف الفندقي الجديد في إمارة الشارقة، والذي يسعى إلى ضمان أن تلتزم جميع المنشآت الفندقية في الشارقة بالمعايير العالمية، وبالتالي تقدم لزوارها خدمات عالمية المستوى.

ومما لا شك فيه أن الحاجة إلى مواكبة التحسينات الدورية التي تدخل على نظام المقاييس العالمية أصبح الآن مطلباً ملحا، حيث يتوقع المسافرون عبر العالم أماكن إقامة بمواصفات عالية الجودة. على سبيل المثال كان الاتصال اللاسلكي بالإنترنت ميزة إضافية في الفنادق منذ عشر سنوات. واليوم يتوقع المسافرون -حتى هؤلاء الأكثر حرصاً على الميزانية- وجود شبكة إنترنت لاسلكية ذات سرعة عالية بل ومجانية أيضاً.

تعد الطريقة التي يشارك المسافرون من خلالها تجاربهم وآراءهم قوة محركة ذات أهمية للمقاييس الجديدة التي أدخلت على نظام التصنيف الجديد. لقد أصبح التواصل مع النزلاء عبر الإنترنت لتوفير خدمات الضيافة من الأمور المتوقعة. توضع النقاط التي يحصل عليها الشقق الفندقية من المسافرين عبر الإنترنت في الحسبان في نظام التصنيف، حيث أنها تمثل انعكاساً دقيقاً لمستوى رضا النزلاء الذي نجح الشقق الفندقية في تحقيقه.

بوصفها وجهة مفضلة، تسعى الشارقة إلى أن تكتسب شهرة لدى زائريها بكونها وجهة عالية الجودة، حيث يجدون خدمات الضيافة العربية الأصيلة ومناطق الجذب المثيرة للاهتمام، ويحظون بتجربة ممتازة. تأتي فخامة أماكن الإقامة الفندقية في صميم تجربة الزائرين، إلا أن نظام تصنيف الشقق الفندقية العصرية لا يساعد في تعزيز هذه التجربة.

من هذا المنطلق، تم تحسين نظام تصنيف الشقق الفندقية باستخدام هيكل تنظيمي مختبر تم تنفيذه مسبقاً على المستويين الإقليمي والعالمي خلال السنوات الأخيرة. تشمل التغييرات الرئيسية التي أدخلت على الهيكل التنظيمي للنظام السابق عناصر النظام، و المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام، والطريقة التي تقاس بها المعايير والمقاييس. تم الإبقاء على أكثر المقاييس رسوخاً إلا إذا ظهر أنها أصبحت قديمة في إطار ما يتوقع النزلاء الحصول عليه داخل الشقق الفندقية. وأكثر ما يلاحظ أن النظام الجديد يقاس:

1. رضا النزلاء من خلال تقييمات النزلاء عبر الإنترنت على شكل مؤشر تجربة النزلاء الذي يجب أن تلتزم به كل فئة. علاوة على ذلك، ستخضع الفنادق والشقق الفندقية من فئة خمس نجوم لتقييم المتسوق السري السنوي.
2. ممارسات إدارة الموارد البشرية التابعة للفندق، حيث يأتي الموظفون المؤهلون والمدربون جيداً وذوو المعرفة الواسعة في صميم عملية توفير خدمات الضيافة الممتازة.
3. يضمن تقييم النزلاء للشقق الفندقية -سواء عبر الإنترنت أو غيرها من الوسائل- شعور النزلاء بأهميتهم وقيمتهم.



ويحتوي هذا النظام المُحسَّن على تغيُّر هائل في كيفية تصنيف الشقق الفندقية؛ فمن أجل تحسين التوافق والتناسق على المستوى الدولي للشقق الفندقية في إمارة الشارقة يُعَدُّم النظام المُحسَّن خمس فئات تصنيفية بدلاً من ثلاث فئات تصنيفية في النظام القديم. ويعرض الجدول (1) التالي الفئات التصنيفية الجديدة مقابل الفئات التصنيفية القديمة.

الجدول (1) الفئات التصنيفية الجديدة

الفئات الجديدة	النظام القديم
نجمة واحدة	عادي
نجمتان	عادي
3 نجوم	سياحي
4 نجوم	فاخر
5 نجوم	فاخر

تتوافق متطلبات الشقق الفندقية في هذا النظام الجديد توافقاً أقرب إلى متطلبات الفنادق. في معايير هذا الكُتيب، سوف نستخدم كلمة وحدات النزلاء عندما نريد الإشارة إلى الشقة الفندقية بأكملها وكلمة غرف النوم أو الغرف عندما نريد الإشارة إلى غرف النوم أو الغرف بمفردها داخل وحدة في شقة فندقية.

مع المعايير الجديدة والطريقة التي يتم قياسها ، فإن الهيئة على ثقة من أنها ستتمكن من تحفيز وتسهيل صناعة الإقامة في المشاركة لرفع مستوى الخبرة في توفير تجربة إقامة ممتازة لكل زائر من الإمارة. وسيعود ذلك بالفائدة على صناعة الفنادق و الشقق الفندقية عندما يرتفع مستوى رضا النزلاء ، وكذلك المائدات.

حيث أن صناعة الضيافة تتغير بسرعة ، فقد تعتبر الهيئة أنه من الضروري من وقت لآخر إضافة أو تعزيز المعايير أو الممارسات أو التوجيهات للمنتجات الفندقية. لتجنب التغييرات المستمرة في النظام ، و سيتم ذلك من خلال التعاميم التي سيتم إبلاغها إلى الشقق الفندقية وإنشاءها عبر الإنترنت. و ينبغي أيضاً اعتبار هذه التعاميم إضافات لدليل تصنيف الشقق الفندقية وبالتالي تحمل الأثر التشريعي كما لو أنها نشرت في الدليل.

المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام

يتميز النظام الجديد بثمانية محاور رئيسية، ويضم بعض الإضافات التي أدخلت على النظام القديم في شكل مقاييس جديدة لتعيين الموظفين والتعرف على تقييم النزلاء . ينقسم كل عنصر من عناصر النظام إلى أحد المحاور الرئيسية في الشقق الفندقية بالرغم من أن جميع المحاور الرئيسية ليست ممثلة في جميع عناصر النظام. يوضح الجدول 2 المحاور الرئيسية الثمانية المختلفة التي يركز عليها النظام والنظام السابق.

الجدول (2) المحاور الرئيسية لمعايير التصنيف

المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام السابق	الوصف	المحاور الرئيسية التي يركز عليها النظام الجديد
(1) المتطلبات العامة	المتطلبات الإدارية والقانونية والمتطلبات الأخرى	(1) المتطلبات العامة
(8) منطقة الاستقبال (9) المرافق العامة	تركز المتطلبات على المرافق العامة بالشقق الفندقية والمباني وتوفير السلامة والأمن والتحكم في الدخول للشقق الفندقية ومراقبتها .	(2) المرافق العامة
(2) غرف النزلاء (3) الصالات ومعدات الإستوديوهات (4) المطابخ/ معدات المطابخ	تركز المتطلبات على وحدات النزلاء الفردية	(3) وحدات النزلاء



4	الحمامات الخاصة بالنزلاء	تركز المتطلبات على الحمامات الخاصة بغرف النزلاء الفردية.	5	الحمامات
5	خدمات النزلاء	تركز المتطلبات على الخدمات المقدمة لنزلاء الفندق.	7	الاجتماعات والولائم
6	الأغذية والمشروبات	تركز المتطلبات على عملية توفير الأغذية والمشروبات	10	وسائل الترفيه
7	الموظفون	تركز المتطلبات على سياسات وممارسات تعيين الموظفين	6	الأغذية والمشروبات
8	تقييم النزلاء للفندق	تركز المتطلبات على إدارة جودة الخدمات ومراقبتها.	-	-

من الجدول 2 يمكننا ملاحظة أن النظام الجديد يركز بصورة أوسع نطاقاً على العناصر المختلفة لتشغيل الشقق الفندقية التي تؤثر على تجربة النزلاء، وقد تجمعت متطلبات الوحدات في المحور الرئيسي مدمجة من أجل تحسين الجوانب المختلفة في كل شقة فندقية ومقارنة هذه المحاور بمعايير الفنادق وتوفير قدر أكبر من الشفافية.

معايير النظام

تشير معايير النظام إلى المقاييس الفعلية التي يجري قياسها والتي يجب الالتزام بها (مثل المقاس اللازم للسرير المزدوج). ولقد تم تحسينها من خلال إضافة المقاييس التي يتوقعها نزلاء الشقق الفندقية العصريون ومن خلال إلغاء المعايير القديمة التي لم تعد مهمة للمسافرين في وقتنا الحالي. تُقاس معايير النظام بأربع طرق مختلفة تشير إليها باسم عناصر النظام. للحصول على تصنيف في فئة معينة يجب الالتزام بجميع المعايير في عناصر النظام الأربعة الخاصة بتلك الفئة.

عناصر النظام

لضمان تغطية جميع محاور تشغيل الشقق الفندقية التي تؤثر على تجربة النزلاء بشكل جيد، فإن النظام المعزز يشمل أربعة عناصر محددة في الجدول (3).

الجدول (3) عناصر النظام وتعريفاتها

عناصر النظام	التعريف
1. الحد الأدنى للمعايير الإلزامية	هي المعايير التي تعكس الحد الأدنى من توقعات المسافر ويجب استيفاؤها بالكامل لكل فئة من الفئات المعنية. تعكس هذه المعايير عادة الحد الأدنى من متطلبات المبنى (الهيكليّة) التي يجب على مطوري المشروع أن يضعوها في الاعتبار عند اتخاذ القرارات المتعلقة بتصميم وبناء مشروع جديد.
2. معايير التقييم	هي المعايير التي تعكس جودة البنية التحتية للشقق الفندقية. تُركز متطلبات التقييم على جودة الحمامات المستخدمة، وحالة الصيانة، ومظهر الشقق الفندقية، ومستوى النظافة. تحتاج الشقق الفندقية إلى تحقيق الحد الأدنى من النتيجة النهائية لكل فئة من فئات التصنيف المعنية.
3. معايير اكتساب النقاط	هي المعايير التي لا تُعد جزءاً من الحد الأدنى لتوقعات المسافر، ولكنها تُمثل قيمة هائلة في تجربة النزول. تتضمن الأمثلة المرافق المميزة مثل المرأة المانعة للضباب، أو الستائر الكهربائية، أو وجود حوضين في الحمام، أو الخدمات مثل رعاية الأطفال، أو تسجيل الوصول السريع، أو تقديم الفوط الباردة للنزلاء فور وصولهم أثناء تسجيل الدخول إلى الفندق، وعليه فإن الشقق الفندقية تحتاج إلى تحقيق الحد الأدنى من النتيجة النهائية لكل فئة من فئات التصنيف المعنية.



4. مؤشر تجربة النزلاء	مؤشر تجربة النزلاء هو المتوسط المرجح من نقاط المراجعة عبر الإنترنت التي تولد من كل منصات المراجعة العامة عبر الإنترنت (مثل Booking.com و Hotels.com، وما إلى ذلك). يُحسب متوسط النقاط لكل منصة ولكل مراجع. وتكون المنصات التي لا تتأكد من صحة المراجعات هي الأقل نقاطاً. تُحسب النقاط التي تم الحصول عليها بناءً على ملف العميل الذي يقوم بكتابة آرائه، حيث يُعد الملف الشخصي للمراجع الذي يقدم الكثير من الآراء أقوى من المراجع الذي يقدم عدداً ضئيلاً من الآراء. يتم تطبيق مؤشر تجربة النزلاء بعد حصول الشقق الفندقية على تصنيفه، بعد ذلك تحتاج الشقق الفندقية لتحقيق الحد الأدنى من النقاط النهائية لكل فئة من فئات التصنيف المعنية، وستخضع للمراجعة في حالة عدم تحقيق الحد الأدنى من النقاط.
-----------------------	--

التعريفات

الجدول (4) يحدد التعريفات الرئيسية كما هي مستخدمة في هذا الكتيب.

الجدول (4) التعريفات

التعريف	
1. المنشأة الفندقية	هي مكان سياحي رسمي يوفر الإقامة والوجبات وغيرها من الخدمات، وهي مرخصة وتصنف بكونها فندقاً أو شققاً فندقية
2. الفندق	هو مكان سياحي رسمي يوفر الإقامة والوجبات وغيرها من الخدمات، وهو مرخص وتصنف بكونه فندقاً.
3. الشقق الفندقية	هي أماكن سياحية رسمية توفر وحدات للإقامة تمتاز بوجود غرفة أو أكثر ووجبات وغيرها من الخدمات، وهي مرخصة وتصنف بكونها شققاً فندقية. يمكن للشقق الفندقية أن تقدم 3 أنواع من الوحدات: إستوديو، وشقة بغرفة واحدة، وشقة بغرفتين، و شقق بغرف أكثر.
4. الإستوديو	هو وحدة من ضمن الشقق الفندقية تكون غرفة المعيشة بها مدمجة مع غرفة النوم، وتحتوي على حمام. وهو يختلف عن غرفة الفندق باحتوائه على مطبخ.
5. شقة بغرفة نوم واحدة	هي وحدة في الشقق الفندقية تحتوي على غرفة معيشة ومساحة مخصصة لتناول الطعام، بالإضافة إلى غرفة نوم واحدة يفصلها باب عن هذه المساحات. ملحق بغرفة المعيشة والمساحة المخصصة لتناول الطعام مطبخ و (نصف) حمام مخصص للنزلاء، كما تشمل غرفة النوم أيضاً على حمام منفصل.
6. شقة بغرفتين أو أكثر	هي وحدة في الشقق الفندقية تحتوي على غرفة معيشة ومساحة مخصصة لتناول الطعام، بالإضافة إلى غرفتي نوم أو أكثر يفصلهما باب عن هذه المساحات. ملحق بغرفة المعيشة والمساحة المخصصة لتناول الطعام مطبخ و(نصف) حمام مخصص للنزلاء، كما تشمل كل غرفة نوم أيضاً على حمام منفصل.
7. غرفة النزلاء	هي غرفة في فندق لها مدخل خاص وبها حمام خاص.
8. الجناح	وحدة داخل الفندق لها مدخل خاص وبها غرفة أو أكثر.

الحد الأدنى للمعايير الإلزامية

يعكس الحد الأدنى للمعايير الإلزامية اليوم أدنى حد من توقعات المسافرين تجاه أحد الشقق الفندقية في فئة معينة. يشتمل الحد الأدنى للمعايير الإلزامية على عناصر النظام التي تقدم أساس النظام الذي يهدف بدوره إلى ضمان تحقيق الحد الأدنى من توقعات النزلاء لكل فئة من فئات التصنيف المعنية. الامتثال للمعايير أمرٌ مطلوب -بغض النظر عن إجمالي النقاط المترجمة- لإتمام



عملية تشغيل المكان بصفته منشأة فندقية ومنحه تصنيفاً لكل فئة من الفئات المعنية. تم تحديد الحد الأدنى للمعايير الإلزامية في الفصل الأول من هذا الكتيب.

معايير التقييم

تشتمل معايير التقييم على عناصر النظام التي تكون تحظى بانتباه النزيل لكل من بنية الشقق الفندقية التحتية أو الملحقات أو وسائل الراحة، والتركيز على حالة الشقق الفندقية ونظافته، وحالة الصيانة، وجودة الخامات في البنية التحتية للفندق. الجدول (5) يحدد المحاور التي يتم التركيز عليها في تشغيل الشقق الفندقية، والتي تخضع لهذا النظام، وكيف يتم تخصيص النقاط لهذه المحاور المختلفة التركيز.

الجدول (5) توزيع نقاط معايير التقييم

المحاور الرئيسية	النقاط المتاحة	تخصيص النقاط
2. المرافق العامة	130	الإغذية والمشروبات
3. وحدات النزلاء	230	المرافق العامة
4. حمامات النزلاء	100	خدمات النزلاء
6. الأغذية والمشروبات	40	وحدات النزلاء
الإجمالي	500	

من الجدول (5) يمكن ملاحظة أن نقاط التقييم تنطبق فقط على أربعة محاور رئيسية مختلفة مع تخصيص أكبر نسبة نقاط لوحدة النزلاء. لا يتم قياس المتطلبات العامة (المحور رقم 1) وخدمات الضيوف (المحور رقم 5) والموظفين (المحور رقم 7) ومشاركة النزلاء (المحور رقم 8) من خلال معايير التقييم. يعرض الجدول (5) الحد الأدنى من النقاط المطلوبة التي يجب الحصول عليها لكل فئة تصنيف.

ويعرض الجدول 6 الحدود الدنيا لمتطلبات التقييم لكل فئة تقييم للشقق الفندقية.

الجدول (6) الحد الأدنى من متطلبات معايير التقييم

التصنيف	متطلبات التقييم (بحد أقصى 500)	مقياس التقييم %
نجمة واحدة	250	%50
نجمتان	300	%60
ثلاث نجوم	350	%70
أربع نجوم	400	%80
خمس نجوم	450	%90



يتضح من الجدول (6) أن الشقق الفندقية فئة نجمة واحدة يجب أن تصل إلى 50% من إجمالي نقاط التقييم، والشقق الفندقية فئة 5 نجوم يجب أن تصل إلى 90% من إجمالي نقاط التقييم للحصول على التصنيف الخاص بها. تم تحديد معايير التقييم في الفصل الثاني من هذا الكتيب.

معايير اكتساب النقاط

تشير معايير اكتساب النقاط إلى المرافق أو الخدمات التي تقدم قيمة، ولكنها ليست ضرورية للحد الأدنى من توقعات النزلاء عند النظر في تصنيف النجوم المعني، ومن ثم فإن معايير اكتساب النقاط تمثل أحد عناصر النظام الخاص بالمرافق والخدمات الملموسة والموضوعية والتي تضيف القيمة إلى النزلاء، ولكنها لا تمثل ضرورة. يعتمد اختيار المعايير على ما توضحه البحوث المعاصرة والتي يتم تقدير قيمتها بنسبة أكبر من خلال نزلاء الشقق الفندقية الحاليين. الجدول (7) يحدد المحاور التي يتم التركيز عليها والتي ينطبق عليها معايير اكتساب النقاط.

الجدول (7) توزيع نقاط معايير اكتساب النقاط

المحاور الرئيسية	النقاط المتاحة	تخصيص النقاط
2. المرافق العامة	40	الاماكن العامة
3. وحدات النزلاء	120	الموظفون الأغذية والمشروبات
4. حمامات النزلاء	55	وحدات النزلاء
5. الخدمات المقدمة للنزلاء	215	الخدمات المقدمة للنزلاء
6. الأغذية والمشروبات	30	حمامات النزلاء
7. الموظفون	40	
الإجمالي	500	

من الجدول 7 ، يمكن ملاحظة أن معظم مناطق تركيز النظام يتم تضمينها في معايير التقييم مع عدم تقييد المتطلبات العامة (1) ومشاركة الزائر (8). تم تحديد الحد الأدنى من الدرجات لكل فئة تصنيف في الجدول 8.

يحدد الجدول (8) الحد الأدنى من النقاط لكل فئة تصنيف.

الجدول (8) الحد الأدنى من متطلبات معايير اكتساب النقاط

التصنيف	متطلبات اكتساب النقاط (500 نقطة بعد أقصى)	الحد الأدنى للنقاط %
نجمة واحدة	25	5%
نجمتان	50	10%
ثلاث نجوم	150	30%
أربع نجوم	300	60%
خمس نجوم	400	80%

يتضح من الجدول (8) أن الحد الأدنى لنسبة النقاط لمتطلبات اكتساب النقاط يتراوح بين 5 إلى 80 في المائة من النقاط المتاحة. تم تحديد معايير اكتساب النقاط في الفصل الثالث من هذا الكتيب.



نقاط مؤشر تجربة النزلاء

تشتمل مقاييس تقديم الخدمة على الأمور الأكثر تأثيراً في رضا النزلاء. عبر التاريخ ، لقد كان من الصعب -إن لم يكن من المستحيل- قياس تلك الأمور بموضوعية. ولكن من خلال الشراكة مع إحدى الشركات ذات المصداقية في تحليل الشعور الإيجابي للنزلاء اكتسبت الهيئة إمكانية الوصول إلى أداة لقياس النقاط الأكثر موضوعية والممكنة من نسبة كبيرة من مراجعات النزلاء التي يتم جمعها من 130 منصة من منصات المراجعة التي يستخدمها النزلاء. ويتم رصد هذه النتيجة من خلال عوامل توازن تحسب المزيد من القيمة لمنصات التعليقات التي يتم التحقق منها (مثل Hotels.com) من خلال منصات مراجعة غير معتمدة (مثل Tripadvisor.com). بالإضافة إلى ذلك، يُستخدم سجل زيارات المراجع في عملية الرصد هذه حيث يُعد الملف الشخصي للمراجع الذي يقدم الكثير من المراجعات أقوى من المراجع الذي يقدم عدداً ضئيلاً من المراجعات. يوضح الجدول (9) الحد الأدنى لمؤشر تجربة النزلاء الذي يجب على الشقق الفندقية تحقيقه للحصول على التصنيفات المعنية.

الجدول (9) متطلبات الحد الأدنى من مؤشر تجربة النزلاء

تصنيف الشقق الفندقية	الحد الأدنى المطلوب من مؤشر تجربة النزلاء
نجمة واحدة	60%
نجمتان	65%
ثلاث نجوم	70%
أربع نجوم	75%
خمس نجوم	80%

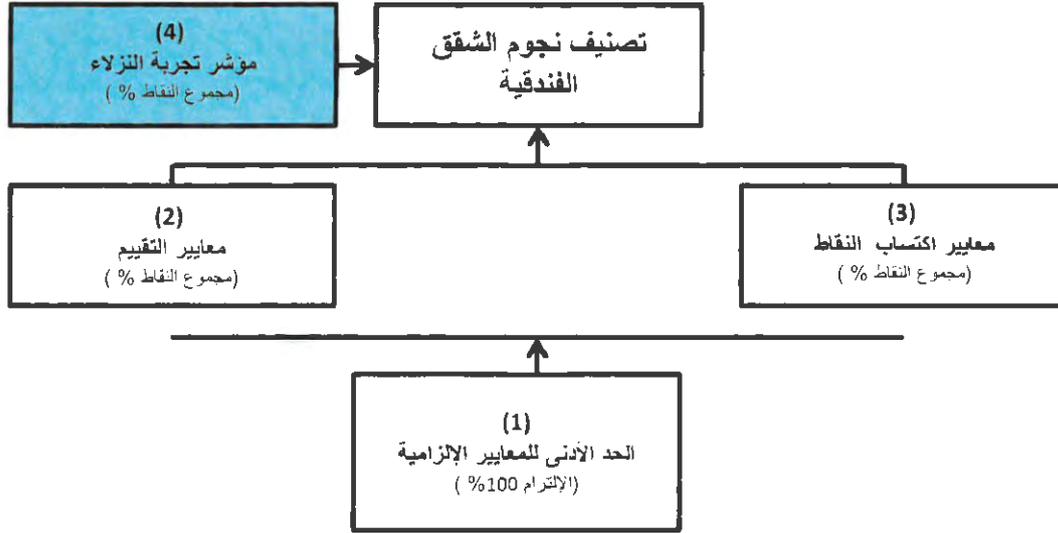
تم تحديد مؤشر تجربة النزلاء في الفصل الرابع من هذا الكتيب.

عملية التصنيف

يحدد هذا القسم العمليات المتعلقة بطلب تصنيف الفنادق وتجديدها. ضُمت عملية التصنيف لتكون فعالة ومؤثرة. يحدد الشكل (1) كيفية التعامل مع العناصر المختلفة للنظام من منظور العملية:



الشكل (1) عملية التصن



في الشكل (1)، تم تحديد العمليات التالية:

- 1) أولاً: نحتاج الشقق الفندقية لتطبيق الحد الأدنى للمعايير الإلزامية في فنته. تم تحديد المعايير في الفصل الأول من هذا الكتيب.
- 2) ثانياً: نحتاج الشقق الفندقية للحفاظ على الحد الأدنى من نقاط فئة التصنيف المعنية بمعايير التقييم. تم تحديد المعايير في الفصل الثاني.
- 3) ثالثاً: يجب إحرار الحد الأدنى من النقاط في معايير اكتساب النقاط. تم تحديد المعايير في الفصل الثالث من هذا الكتيب.
- 4) بعد إصدار تصنيف الشقق الفندقية، تُراقب الإدارة مؤشر تجربة النزلاء شهرياً. تم تحديده في الفصل الرابع.

يتم تحديد التصنيف بناءً على الخطوات الثلاث الأولى من العملية، التي تتطلب تحقيق النقاط في مؤشر تجربة النزلاء.

عمليات التفتيش

سُجري إدارة المعايير السياحية أنواعاً مختلفة من عمليات التفتيش. فيما يلي أنواع عمليات التفتيش المختلفة ووصف موجز لكل نوع.

1/ الموافقة المبدئية على إنشاء مبنى ليستخدم بوصفه منشأة فندقية

بمجرد قيام مقدم الطلب بتقديم طلبه إلى إدارة المعايير السياحية في الهيئة سُجري أحد المفتشين تفتيشاً على قطعة الأرض المقترحة لبناء المنشأة الفندقية والتحقق من مدى ملائمة الأرض من حيث إمكانية الوصول إلى المكان.

بعد دراسة المخططات المرفقة، تقدم إدارة المعايير السياحية موافقتها أو رفضها لمدى ملاءمة اشتراطات المشروع و صلاحية قطعة الأرض والسبب (الأسباب) المتعلقة بذلك.

الوثائق المطلوبة للموافقة المبدئية على إنشاء مبنى يمكن استخدامه بوصفه منشأة فندقية



- نموذج الطلب الإلكتروني مكتمل البيانات (تعبئة الطلب إلكترونياً): الموافقة المبدئية على إنشاء مبنى يمكن استخدامه بوصفه منشأة فندقية.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة); أو
- إذا كان نوع العمل شراكة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية.
- مجموعة الرسومات الكاملة الخاصة بالمبنى المقترح إنشاؤه بمقياس رسم 1:100 و للتصنيف المطلوب للمنشأة في حجم A2 (الحجم الاصلي) و A3 مصحوباً بنسخة إلكترونية.
- نسخة من مخطط الموقع الصادر عن دائرة التخطيط و المساحة.
- سند ملكية قطعة الأرض التي سيقام عليها المبنى.
- إذا كانت الأرض مستأجرة يلزم تقديم نسخة معتمدة من عقد الإيجار من مالك الأرض.
- أي وثائق إضافية أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب.

2/ موافقة لتحويل مبنى قائم إلى منشأة فندقية

يتعين الحصول على موافقة لتحويل مبنى قائم إلى منشأة فندقية في جميع الحالات التالية:

- تحويل مبنى قيد الإنشاء إلى منشأة فندقية.
 - تحويل مبنى قائم جديد إلى منشأة فندقية.
 - تحويل مبنى مأهول وقائم (مثل فيلات سكنية، أو بناية تجارية، وما إلى ذلك) إلى منشأة فندقية.
 - تحويل مبنى شقق سكنية قائم إلى منشأة فندقية.
 - تحويل مبنى منشأة فندقية إلى شقق فندقية والعكس.
- تعتمد الموافقة على ما يلي:

1. مدى ملاءمة المنطقة، بالتوافق مع شروط الموافقة المبدئية.
2. مدى ملاءمة المبنى، بالتوافق مع الحد الأدنى للمعايير الإلزامية .

المستندات المطلوبة للحصول على الموافقة لتحويل بناء قائم إلى منشأة فندقية

- نموذج الطلب الإلكتروني مكتمل البيانات (تعبئة الطلب إلكترونياً): موافقة لتحويل بناء قائم إلى منشأة فندقية.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة); أو
- إذا كان نوع العمل شراكة أو شركة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية.



- مجموعة الرسومات الكاملة الخاصة بالمبنى المقترح إنشاؤه بمقياس رسم 1:100 و لتصنيف المطلوب للمنشأة في حجم A2 (الحجم الاصيلي) و A3 مصحوباً بنسخة إلكترونية
- نسخة من مخطط الموقع الصادر عن دائرة التخطيط و المساحة.
- سند ملكية قطعة الأرض القائم عليها المبنى.
- إذا كانت الأرض مستأجرة يلزم تقديم نسخة معتمدة من عقد الإيجار من مالك الأرض.
- خطاب عدم ممانعة من مالك المبنى إلى مقدم الطلب لتغيير وظيفة المبنى.
- أي وثائق إضافية أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب.

3) التفتيش على إصدار شهادة عدم ممانعة للحصول على رخصة تجارية جديدة لإحدى المنشآت الفندقية.

بمجرد الانتهاء من العمل الإنشائي سيجري أحد المفتشين تفتيشاً على المبنى من أجل إصدار الرخصة التجارية

المستندات المطلوبة للحصول على رخصة جديدة لمنشأة فندقية

- نموذج الطلب الإلكتروني مكتمل البيانات (تعبئة الطلب إلكترونياً) : موافقة رخصة جديدة لإحدى المنشآت الفندقية.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة)؛ أو
- إذا كان نوع العمل شراكة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية
- نسخة من مخطط الموقع الصادر عن دائرة التخطيط و المساحة.
- سند ملكية قطعة الأرض التي سيقام عليها المبنى.
- إذا كان المبنى مستأجر يلزم تقديم نسخة معتمدة من عقد الإيجار من مالك الأرض.
- شهادة إنجاز 75% من المبنى. (لمبنى قيد الإنشاء)
- تعيين مدير عام للمنشأة مع إرفاق المستندات الخاصة به. مثل جواز السفر ، تأشيرة الإقامة ، بطاقة تعريف الهوية الإماراتية ، المؤهل العلمي (دبلوم ، الخ)
- رسالة تعهد من المالك بعدم مزاولة النشاط عند استلام الترخيص إلا بعد مخاطبة الهيئة (في حال تقديم الطلب لأول مرة)
- أي وثائق أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب.

4) التفتيش للحصول على موافقة لتشغيل منشأة فندقية جديدة (قبل البدء باستقبال النزلاء)

قبل تشغيل المنشأة الفندقية بالكامل، سيكون هناك تفتيش نهائي قبل إصدار رخصة التشغيل.

المستندات المطلوبة للحصول على موافقة لتشغيل منشأة فندقية جديدة:

- خطاب طلب الموافقة على تشغيل المنشأة الفندقية من مقدم الطلب على الرسالة الرسمية للمنشأة الفندقية. ملاحظة: يجب استلام الخطاب من قبل إدارة المعايير السياحية في غضون أسبوع واحد (1) كحد أدنى قبل أن يتم استقبال المنشأة النزول الأول.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة)؛ أو



- إذا كان نوع العمل شراكة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمتقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية
- تعيين مدير عام للمنشأة مع إرفاق المستندات الخاصة به. مثل جواز السفر ، تأشيرة الإقامة ، بطاقة تعريف الهوية الإماراتية ، المؤهل العلمي (دبلوم ، الخ)
- شهادة إتمام البناء (إنجاز)
- التسجيل في النظام الضريبي لبلدية الشارقة
- صورة عن الرخصة التجارية و السجل التجاري من دائرة التنمية الاقتصادية.
- صورة عن شهادة العضوية الصادرة من غرفة تجارة و صناعة الشارقة
- صورة عن شهادة الاستيفاء الصادرة من الإدارة العامة للدفاع المدني
- أي وثائق أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب.

5) تجديد الرخصة وشهادة التصنيف للمنشأة الفندقية

إعادة التفتيش على كل منشأة فندقية أمرٌ واجب كل عام، وذلك للتأكد أن الفندق لا يزال يفي بالمعايير المطلوبة. ويعتمد تجديد الرخصة و شهادة التصنيف على إتمام التفتيش.

المستندات المطلوبة لتجديد الرخصة وشهادة التصنيف لتشغيل منشأة فندقية

- نموذج الطلب المكتمل البيانات (تعبئة الطلب إلكترونياً) : تجديد الرخصة السياحية لإحدى المنشآت الفندقية.
- إذا كان نوع العمل ملكية فردية/ شركة لشخص واحد، صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بمقدم الطلب (صاحب المنشأة)؛ أو
- إذا كان نوع العمل شراكة يلزم تقديم صورة من جواز السفر و بطاقة تعريف الهوية الإماراتية الخاصة بالمتقدمين (أصحاب المنشأة) و نسخة من اتفاقية الشراكة الموقعة و المصدقة لدى الشركة مع نسخ من عقد الشركة.
- إذا كان نوع العمل هو شركة ، نسخة من اتفاقية شركة موثقة من كاتب العدل و الرخصة التجارية.
- إذا كانت الأرض مستأجرة يلزم تقديم نسخة معتمدة و مصدقة و مارية المفعول من عقد الإيجار من مالك الأرض.
- إيصال إيرادات بلدية الشارقة قبل 3 أشهر من تاريخ التجديد.
- صورة عن شهادة الاستيفاء الصادرة من الإدارة العامة للدفاع المدني
- أي وثائق أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب (مثل تفاصيل ملكية الفندق، وإيصال سداد الغرامات المفروضة إن وجد).

6) تغيير تصنيف إحدى المنشآت الفندقية القائمة

بمجرد حصول المنشأة الفندقية على تقييم التصنيف يتم قياسها وفقاً للفئة القائمة ما لم تقدم إدارة الشقق الفندقية طلباً خطياً لعمل قياس لوضعها في فئة مختلفة، وقد تكون فئة أعلى أو أقل.

المستندات المطلوبة لتغيير تقييم تصنيف منشأة فندقية قائمة

- خطاب رسمي موقع من المالك لتغيير تقييم تصنيف المنشأة الفندقية.
- أي وثائق أخرى قد تطلبها إدارة المعايير السياحية لدعم الطلب مثل إيصال سداد الغرامات المفروضة، وما إلى ذلك.



7) عمليات التفتيش بعد تلقي إدارة المعايير السياحية لشكوى

في حال تلقي إدارة المعايير السياحية شكوى بشأن منشأة ما يتعين عليها التحقيق في هذه الشكوى، وهو الأمر الذي قد يشمل زيارة تفتيشية للمنشأة.

8) عمليات التفتيش على المنشآت الفندقية ذات المستوى المتدني في تقارير نتائج مؤشر تجربة النزلاء عبر النظام المخصص بإدارة السمعة

في حال لاحظت إدارة المعايير السياحية نتائج منخفضة جداً لمؤشر تجربة النزلاء، فإنه يجب البدء بالتحقيق في المنطقة المحددة ذات النتائج المنخفضة، و قد يشمل ذلك زيارة تفقدية للمنشأة.

9) تفتيش دون موعد مسبق

يجوز لمفتشي إدارة المعايير السياحية إجراء تفتيش مفاجئ للتأكد من تطبيق المنشأة للمعايير المطلوبة بشأن الرخصة والتصنيف الخاص بها. 24/7

الإمتحان التجريبي

قد لا تحتوي الشقق الفندقية اعلى جميع الخدمات والمرافق وفقاً لمتطلبات تصنيف الشقق الفندقية الذي يتبعه. وفي مثل هذه الحالة ، يُسمح للشقق الفندقية بالعمل ، ولكن سيتم تصنيف الشقق الفندقية على أنه "معلق" ، ولا يجوز له الإعلان أو نقل أي تصنيف آخر إلى أن يتم تأكيد ذلك من قبل لجنة الهيئة كتابياً. الحد الأقصى لمدة الإمتحان التجريبي هو شهرين.

خفض درجة الشقق الفندقية قائمة

قد تغيد نتائج التفتيش على تصنيف الشقق الفندقية بعدم تلبية المنشأة للمعايير المطلوبة. في هذه الحالة ستمسح الشقق الفندقية تقريراً، وسيتم منحها وقتاً محدداً للتغلب على أوجه القصور. وسيتم إجراء تفتيش مرة أخرى بعد انقضاء الفترة الممنوحة. في حال عدم حل تلك الأمور خلال هذا الإطار الزمني يتم خفض درجة تصنيف المنشأة الفندقية إلى فئة أقل تتناسب مع المتطلبات التي يتوافق معها الفندق. فيما يتعلق بالمنشأة الفندقية الحاصلة على نجمة واحدة فإنه لا ينطبق عليها مبدأ خفض درجة التصنيف ويتم إيقاف تشغيلها.

المخالفات

تشتمل المخالفات على أي نشاط أو غياب لنشاط يتعارض مع قواعد نظام تصنيف المنشآت الفندقية أو أي تشريع آخر ينطبق على الفندق أو الشقق الفندقية. يتعين على المفتشين الإبلاغ عن هذه المسائل، ونتيجة لذلك، يجوز للهيئة أن تقرر ما يلي:

1. فرض غرامة لعدم الامتثال.
2. إغلاق مؤقت لجزء من المنشأة الفندقية أو المنشأة الفندقية بالكامل؛
3. إلغاء رخصة تشغيل جزء من المنشأة الفندقية أو المنشأة الفندقية بالكامل (إغلاق دائم لعمليات التشغيل).



ينجم عن المخالفات البسيطة عقوبات مالية أو غرامات محددة تحددها الهيئة من حين إلى آخر. راجع الملحق المرفق مع هذا الكتيب للاطلاع على قائمة المخالفات والغرامات المقابلة لها. ينتج عن المخالفات الشديدة إغلاق مؤقت أو دائم لجزء من المنشأة أو المنشأة بالكامل. تشمل المخالفات الشديدة على أي نشاط أو نقص أو غياب للإجراءات أو المعدات التي تؤدي إلى:

1. تعريض سلامة النزلاء للخطر .
 2. الأنشطة غير الصحية التي ينتج عنها مخاطر صحية.
 3. تعريض سمعة الإمارة أو دولة الإمارات العربية المتحدة ونظامها الجيد للخطر .
 4. القيام بأي أنشطة غير قانونية.
- في حال تسجيل خمسة (5) مخالفات بسيطة في فترة أقل من سنتين يتم سحب رخصة تشغيل الشقق الفندقية تلقائياً لمدة لا تقل عن 3 أشهر .

إغلاق دائم لمنشأة فندقية

- يجوز للهيئة أن تختار سحب ترخيص التشغيل والبدء بإجراءات إغلاق المنشأة الفندقية نهائياً في الحالتين التاليتين:
1. في حال عدم تمكّن المنشأة الفندقية من تحقيق الحد الأدنى من المقاييس للحصول على فئة النجمة الواحدة.
 2. في حال تسجيل وقوع مخالفة من المخالفات الخطيرة بطبيعتها.

قد تمنح الهيئة فترة زمنية ملائمة للمنشأة الفندقية لتصحيح عدم الامتثال للحد الأدنى من المعايير الإلزامية ، إلا أنه ، عندما تتعرض الصحة أو الراحة الأساسية أو السلامة للخطر ، فأول إجراء سيتم اتخاذه هو إغلاق المنشأة الفندقية، ولن يتم إعادة فتح المنشأة الفندقية إلا بعدما يتم تصحيح الوضع/الخلل الذي تسبب في الإغلاق. ويشمل ذلك عدم الامتثال للحد الأدنى من المعايير الإلزامية التالية :

/ 1.2.6.2 / 1.2.5.7 / 1.2.5.3 / 1.2.4.7 / 1.2.4.6 / 1.2.4.5 / 1.2.1.2 / 1.1.1.10 / 1.1.1.7 / 1.1.1.1
1.5.9.3 / 1.4.2.9 / 1.3.14.6 / 1.3.14.4 / 1.3.13.5 / 1.3.9.3 / 1.3.1.1 / 1.2.11.1

علاوة على ذلك ، إذا حصلت إحدى المنشآت الفندقية ، بغض النظر عن فئة تصنيفها ، على أقل من 40% في أي مجال تركيز من معايير التصنيف الخاصة بها ، فهذا ينطبق عليها أيضاً. مما يعني أنه يجب تحقيق الحد الأدنى من الدرجات التالية في جميع الأوقات:

المناطق العامة 52 نقطة

غرف نوم الضيوف 84 نقطة

حمامات الضيوف 40 نقطة

منافذ المأكولات والمشروبات 24 نقطة

إجراءات الإغلاق:

- يتم إخطار المنشأة بإجراء الإغلاق و تعطى المنشأة مهلة مدتها 30 يوم من تاريخ الإخطار، و على المنشأة إخلاء النزلاء خلال هذه الفترة و التوقف عن استقبال النزلاء الجدد.
- تقوم الهيئة بإخطار الجهات الحكومية ذات العلاقة بتاريخ الإغلاق.
- تقوم الهيئة بالتأكد خلال الفترة الممنوحة للمنشأة من عدم إستقبال النزلاء و العمل على إخلاء النزلاء.
- في اليوم الذي يسبق موعد التنفيذ يتم التنسيق مع إدارة المنشأة و ذلك لضمان إغلاق جميع الخدمات و إخلاء النزلاء.
- تقوم دائرة التنمية الاقتصادية بإجراءات الإغلاق في يوم التنفيذ.



التنفيذ ودعم الصناعة

تمت صياغة المعايير المحسنة مع وضع البنية التحتية للمنشأة الفندقية في الاعتبار، وذلك لتجنب المواقف التي تتسبب في تكبد المنشأة الفندقية تكاليف كبيرة للحفاظ على تصنيفها. ومن المتوقع أن تفرض معظم المعايير نغقات طفيفة، أو قد تطبقها فقط على المنشآت الفندقية المبنية حديثاً. ترد الشروط المتعلقة بهذه المتطلبات في الجدول 10. قد تحدث تغييرات على العمليات من حين إلى آخر، وستقوم إدارة المعايير السياحية بإبلاغ جميع المنشآت الفندقية خطياً.

أ) النظام المتاح على الإنترنت

تم دمج نظام التصنيف ليتوفر بشكل إلكتروني شامل عبر الإنترنت ويحتوي على جميع البيانات المتاحة عن المنشآت الفندقية في الشارقة، مما يُسهل التعرف على محاور تحسين المنشآت الفندقية ويوفر تخزين البيانات القديمة والحديثة، والمقصود هنا المراسلات والاتصالات التي تمت مع المنشأة والإجراءات التي اتخذها الفندق بما في ذلك دورة التفتيش.

بالإضافة إلى ما سبق فإن النظام يتيح للمستخدم الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات تشمل تسجيل المنشآت الفندقية وتقديم الطلبات عبر الإنترنت لجميع الخدمات المتعلقة بالترخيص والتفتيش وإدارة المخالفات وإدارة تصنيف المنشآت الفندقية من أجل التصنيف والدرجة (عدد النجوم)؛ كما سيتيح نظام التقييم للهيئة إدارة المعلومات المتعلقة بأنشطة التقييم، وكذلك سيتمكن النظام الإلكتروني الشركاء من مراجعة المعلومات المتعلقة بمنشآتهم وتقديم الطلبات ومنابتها مع الهيئة من خلال نافذة واحدة تلبى جميع المتطلبات المتاحة من خلال النظام.

ب) التقييم المبدئي الذاتي

لتعزيز المشاركة والملاحظات المتعلقة بصناعة الفنادق، يمكن تسجيل المنشآت الفندقية في النظام لإجراء تقييم ذاتي يسبق التقييم الرسمي. بوجود هذه المنشأة، تتوقع إدارة المعايير السياحية خلق حوار إيجابي مع صناعة الفنادق مع المنفعة المتبادلة. التقييم الذاتي أمر إلزامي للفنادق والشقق الفندقية من فئة 5 نجوم (المعايير 1.1.1.11)

ج) الشكاوى والاعتراضات

يحق لأصحاب الشقق الفندقية التقدم باعتراض أو شكوى بشأن إجراء ما أو تنفيذه. وتمتلك إدارة المعايير السياحية الإجراءات اللازمة للتعامل مع شكاوى المتعاملين بطريقة محترفة وفي الوقت المناسب. تحكم المبادئ التالية هذه العملية:

- يتم قبول الشكاوى المتعلقة بالشقق الفندقية خلال يوم عمل واحد.
- إذا لزم الأمر، سيتم طلب مستندات داعمة.
- سيتم التأكد من حقيقة هذه الشكوى.
- إذا لزم الأمر، سيتم إجراء تحقيق بهذا الشأن.
- سيتم إخطار المنشأة الفندقية بحالة الشكوى ونتائج التحقيق فيها.

د) فترات السماح وإعفاءات الحد الأدنى للمعايير الإلزامية الجديدة

نظراً لأن الحد الأدنى من المعايير الإلزامية قد تم تغييره فسيتم منح المنشأة الفندقية فترة زمنية مناسبة لإجراء التعديلات اللازمة، أو إذا كان ذلك التغيير متعلقاً بالعناصر الهيكلية للمبنى، فإن ذلك يُعد إعفاءً من أحد المعايير. يجب على المنشأة الفندقية تقديم خطة تنفيذ للعناصر



التي لا يمكن تطبيقها في الحال وستحصل على فترة سماح. يحدد الجدول 10 الحد الأدنى للمعايير الإلزامية وفترة السماح المقابلة لها للالتزام بها.

جدول (10): فترات السماح والإعفاءات المتعلقة بالحد الأدنى للمعايير الإلزامية الجديدة

رقم المعيار	الوصف	فترة السماح/ الإعفاءات
1.1.1.3	توفير مولد كهرباء لتشغيل الاحتياجات الأساسية من الأجهزة، بما في ذلك تكييف الهواء في المرافق الأساسية للشقق الفندقية.	18 شهراً
1.1.1.14	تُصنف الشقق الفندقية التي تقع في مواجهة الطرق الرئيسية في الشقق الفندقية ذات فئة 5 و4 نجوم فقط.	الشقق الفندقية القائمة حالياً معفاة، ويعني هذا أن الشقق الفندقية الجديدة المظلة على الطرق الرئيسية أو المهمة لن تعمل إلا بعد تحقيق متطلبات فئة 4 أو 5 نجوم في تصنيف الشقق الفندقية الجديد.
1.2.5.1	يتم تخزين معدات التدبير المنزلي في غرف أو خزائن محددة في كل طابق يحتوي على غرف ضيوف.	قد لا تتوفر في الشقق الفندقية القائمة هذه الأماكن الموجودة في كل طابق، وبالتالي فهي معفاة من هذا المتطلب بشرط تقديم نظام يتم بموجبه الحفاظ على الممرات و المناطق الداخلية خالية من تخزين معدات التدبير المنزلي.
1.2.5.4	لا يقل عرض الممرات عن 2 م ¹ حسب لائحة الشروط و مواصفات البناء في إمارة الشارقة.	يجوز إعفاء المباني التي شُيدت قبل تنفيذ هذا النظام من هذا المعيار، بالرغم من أنه يجوز فرض قواعد سلامة محددة لتجنب العوائق أثناء إخلاء الشقق الفندقية.
1.2.8.2	توفير مدخل ومخرج منفصلين للمطابخ حيث يتم توصيل الأغذية وغيرها من الإمدادات، ومدخل ومخرج منفصلين للتخلص من النفايات بما يتفق مع متطلبات الجهات الحكومية ذات الاختصاص. (بلدية الشارقة و دائرة التخطيط و المساحة)	تعفى الشقق الفندقية القائمة التي تثبت أن هذا غير ممكن داخل البنية التحتية القائمة. الشقق الفندقية التي لا يمكنها تحقيق المتطلب ولكن يمكنها عمل التعديلات ستعطي فترة سماح مدتها 18 شهراً.
1.2.8.4	مدخل منفصل للخدمة أو التسليم للعناصر الأخرى (ينطبق على فنادق 3-5 نجوم).	تعفى الشقق الفندقية القائمة التي تثبت أن هذا غير ممكن داخل البنية التحتية القائمة. الشقق الفندقية التي لا يمكنها تحقيق المتطلب ولكن يمكنها عمل التعديلات ستعطي فترة سماح مدتها 18 شهراً.
1.2.8.5	توفير ممرات سيارات مظلة بالقرب من مدخل الشقق الفندقية بمساحة كافية لمرور سيارتين بجوار بعضهما البعض (الشقق الفندقية من فئة 4 و5 نجوم).	الشقق الفندقية القائمة معفاة.
1.2.11.5	توفر الشقق الفندقية مصاعد خدمة منفصلة ببناء على الخدمات المقدمة. يجب إجراء دراسة إشغال (ينطبق على الشقق الفندقية فئة 3 و4 و5 نجوم).	تحصل الشقق الفندقية القائمة على فترة سماح مدتها 12 شهراً تبدأ من تاريخ التنفيذ لتوفير مصاعد خدمة مخصصة. في حال تعذر توفير مصاعد خدمة مخصصة، يجب تقديم خطة مفصلة تضمن عدم إعاقة حركة النزلاء وتعرضهم للإزعاج أثناء استخدام المصعد لخدمات أخرى.

1 ينطبق على جميع البنابات التي تم بناؤها بعد تنفيذ النظام.



رقم المعيار	الوصف	فترة السماح/ الإعفاءات
1.2.11.6	يجب أن تكون المصاعد الواقعة في طريق يمكن الدخول إليه متوافقة مع مجموعة المتطلبات المتعلقة بمقاييس الدخول للشقق الفندقية ومرافقها (انظر المعايير 1.2.11.6 للاطلاع على التفاصيل).	18 شهر
1.2.12.1	دورات المياه العامة.	الشقق الفندقية الموجودة التي يمكن أن تثبت أنه ليس لديها مساحة متاحة في منطقة الاستقبال قد تثبت ذلك على مسافة معقولة من الردهة. فترة السماح هي 18 شهرا.
1.2.12.5		
1.2.12.6		
1.2.12.4	توفير مرآة طويلة لا يقل طولها عن 160 سم في كل دورة مياه.	6 أشهر
1.2.12.6	يجب أن تكون مقصورة المراحيض واحدة على الأقل في كل مجموعة مراحض متاحة للضيوف ذوي الإعاقة في كل مجموعة من المراحيض العامة وتلبية مجموعة من المعايير المتعلقة بمعايير إمكانية الوصول (انظر المعايير 1.2.12.6 للمتطلبات الكاملة).	6 أشهر
1.2.12.8	توفير منطقة منفصلة ومخصصة للسيدات لاستخدام مستحضرات التجميل الخاصة بهم في كل مجموعة من دورات المياه العامة في بهو الشقق الفندقية والمطعم (ينطبق على الشقق الفندقية فئة 5 نجوم).	18 شهراً
1.2.13.1	توفير مُصليين أحدهما للرجال والآخر للسيدات في الشقق الفندقية يتناسبان مع حجم الشقق الفندقية وتقييمها، ويكونان مزودين بمرافق للوضوء. استخدام أرضيات لا تؤدي إلى الانزلاق في الفصلي.	6 أشهر
1.2.14.4	هناك منطقة إنتظار مخصصة لسيارات الأجرة و الحافلات (فنادق 4 و 5 فقط) تعفى الشقق الفندقية القائمة التي تثبت أن هذا غير ممكن داخل البنية التحتية القائمة. الشقق الفندقية التي لا يمكنها تحقيق المتطلب ولكن يمكنها عمل التعديلات ستعطي فترة سماح مدتها 18 شهرا .	
1.2.15.1	تشغيل موسيقى مناسبة وملئمة في كل المرافق العامة ودورات المياه داخل الشقق الفندقية (ينطبق على الشقق الفندقية من فئة 5 نجوم).	18 شهرا
1.3.1.2	توفر خزانة في الغرفة في جميع غرف الضيوف التي يبلغ ارتفاعها 20 سم على الأقل وعرضها 40 سم وعمقها 30 لتنفذها. سم في الداخل. مع توفير تنبيه فالغرفة بمكان صندوق الأمانات.	1 - * 3 * تمنح الشقق الفندقية فترة سماح مدتها 18 شهرا
1.3.3.1	أحجام الوحدة (انظر المعايير 1.3.3.1 للاطلاع على التفاصيل)	يمكن للشقق الفندقية القائمة أن تطلب إعفاءها من هذا إذا كانت البنية التحتية القائمة غير مجهزة لذلك.
1.3.4.1	توفير 35 غرفة على الأقل للإيجار .	الشقق الفندقية القائمة ضعفاة من شرط الحد الأدنى البالغ 35 غرفة.



رقم المعيار	الوصف	فترة السماح/ الإعفاءات
1.3.6.1	أن يتناسب ما لا يقل عن 1% من إجمالي الوحدات (بحد أدنى غرفتان) مع النزلاء من ذوي الإعاقة. وستفي هذه الغرف بمجموعة من المقاييس الخاصة بالنزلاء من ذوي الإعاقة. (انظر المعايير 1.3.6.1 للاطلاع على التفاصيل).	6 أشهر
1.3.7.1	متطلبات فئة 5 نجوم تحتوي كل وحدة على نظام إلكتروني يطلب "عدم الإزعاج" وتطهير الغرفة.	يجوز للشقق الفندقية القائمة أن تطلب الإعفاء.
1.3.9.1	أحجام السرير (انظر المعايير 1.3.9.1 للاطلاع على التفاصيل)	يتمين على الشقق الفندقية القائمة الامتثال لهذه المعايير عند تجديد الأميّة ولكن على الأقل خلال 5 سنوات من تاريخ التنفيذ.
1.3.12.3	يجب أن تكون جميع نوافذ الغرف مزودة بزجاج مزدوج وأمن/ مصفح.	يجوز للشقق الفندقية القائمة أن تطلب الإعفاء.
1.3.13.2	تشغيل الأبواب ببطاقات المفاتيح الإلكترونية	18 شهراً
1.3.14.4	يجب أن تكون كل وحدة من وحدات النزلاء مزودة بإضاءة في حالات الطوارئ	6 أشهر
1.3.14.5	مفتاح إضاءة مركزي بجانب السرير. (تنطبق على فنادق 4 و 5 نجوم)	الشقق الفندقية القائمة معفاة في حال عدم توفرها.
1.3.22.1	يجب أن تكون الوحدة مزودة بقياسين مزدوجين بجوار المكتب، وقاسين بجوار السرير للأجهزة الكهربائية/ الإلكترونية المستخدمة. (ينطبق على الفنادق فئة 4 و 5 نجوم).	18 شهراً
1.3.24.1	القياسات البيئية: إضاءة مركزية يتم التحكم فيها من خلال بطاقات أو أجهزة استشعار في جميع الغرف (ينطبق على الشقق الفندقية فئة 4 و 5 نجوم).	18 شهراً
1.4.1.1	حمامات الوحدات	يمكن إعفاء الشقق الفندقية القائمة الحاصلة على فئة فاخر من ضرورة احتوائها على حمامات داخلية.
1.4.1.2	حجم الحمام	يمكن إعفاء الشقق الفندقية القائمة اعتماداً على تصنيفها الحالي: الفئة "فاخر" معفاة من الحد الأدنى البالغ 6 أمتار مربعة الفئة "سياسي" معفاة من الحد الأدنى البالغ 5 أمتار مربعة الفئة "عادي" معفاة من الحد الأدنى البالغ 4 أمتار مربعة
1.4.1.3	حمامات النزلاء	الشقق الفندقية القائمة الحاصلة على فئة فاخر "حالياً معفاة من هذا المعيار
1.4.2.3	جميع الحمامات مزودة بوحدة دش وحوض استحمام على ألا يقل مقاسها عن 100 × 100 سم على الأقل للشقق الفندقية *5.	الشقق الفندقية القائمة معفاة. *5
1.4.2.6	يجب أن تكون وحدات الدش مزودة بجدار أو أبواب منزلفة. إذا كان مصنوعاً من الزجاج يجب أن يكون زجاجاً آمناً (ينطبق على الفنادق فئة 5 نجوم).	الشقق الفندقية فئة 5 نجوم التي لا تزال تستخدم ستائر حول وحدات الدش في وقت التنفيذ ستمنح فترة سماح لمدة 18 شهراً.



رقم المعيار	الوصف	فترة السماح/ الإعفاءات
1.4.4.1 إلى 1.4.4.5	يجب أن تنطبق مجموعة من المتطلبات على الحمامات المتاحة (انظر المعايير 1.4.4.1 إلى 1.4.4.5 للاطلاع على التفاصيل)	6 أشهر
1.4.5.1	يجب أن يكون كل حمام مزود بسماعات لتشغيل الموسيقى فيه.	يجوز للشقق الفندقية القائمة أن تطلب الإعفاء.
1.5.12.5	تجهيز المسبح بجهاز إنذار معتمد يتم اختياره بانتظام، ويكون فعالاً في وقت إغلاق المسبح.	6 أشهر
1.5.13.5	توفير خدمات تأجير السيارات.	6 أشهر
1.6.1.2	يوجد مطعم واحد على الأقل مفتوح طوال اليوم يقدم وجبات الإفطار والغداء والعشاء، ويعمل سبعة أيام في الأسبوع.	تُعفى الشقق الفندقية القائمة فئة نجمة واحدة ونجمتين من هذه المتطلبات نظراً لأنها يمكن أن توفر هذه الخدمة من خلال المطاعم الخارجية القريبة. سيتم منحها فترة سماح لمدة 3 أشهر لتوفير هذه الخدمة.



1- الحد الأدنى للمعايير الإلزامية

فيما يلي الهدف من الحد الأدنى للمعايير الإلزامية:

1. تقديم النظام الأساسي لجميع فئات الشقق الفندقية الخمسة لتلبية المتطلبات الأساسية للنزلاء والمقاييس المفروضة بموجب القوانين واللوائح المعمول بها.
2. ضمان تلبية الحد الأدنى من توقعات النزلاء الخاصة بفئات الخدمة ذات الصلة في جميع الأوقات.

1.1 المقاييس العامة

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	-1 عام
1.1.1.1	وضع لافتات إرشادية خاصة بالإخلاء والطوارئ والحريق مع بيان أرقام هواتف الطوارئ في كل متاجر الأغذية والمشروبات في المنشأة، وفي مرافق خدمة العاملين، وفي المرافق المخصصة للخدمات المساندة على أن تكون اللقاقات باللغتين العربية والإنجليزية.					1.1.1 الإجراءات والمقاييس العامة
1.1.1.2	وجود الموظفين في خدمة النزلاء على مدار الساعة طوال الأسبوع (7/24).					
1.1.1.3	توفير مولد الطاقة أو المصدر الاحتياطي الآخر لتوليد الكهرباء للإمداد بالطاقة اللازمة لتشغيل المعدات اللازمة، بما في ذلك مكيف الهواء في أماكن النزلاء الأساسية والمرافق المخصصة للخدمات المساندة لمدة 12 ساعة على الأقل.					
1.1.1.4	الاحتفاظ بدفاتر الحسابات والسجلات والبيانات ذات الصلة بالعمل لمدة خمس سنوات بحد أدنى أو منذ بدء تشغيل الممتلكات لمدة 5 سنوات على الأقل.					
1.1.1.5	توضيح اسم المنشأة وعنوانها وبيانات الاتصال الخاصة بها على الفواتير، والخطابات، ووسائل الاتصال الرسمية الأخرى باللغتين العربية والإنجليزية. ويشمل ذلك جميع مستندات الأعمال الرسمية.					
1.1.1.6	الإعلان عن جميع المرافق المتوفرة داخل الشقق الفندقية -بما في ذلك أي متاجر مؤجرة أو أماكن تجارية أخرى- بوصفها جزءاً من الشقق الفندقية تخضع لمتطلبات المقاييس الواردة في هذا الكتيب، كما تتحمل الشقق الفندقية مسؤولية امتثالها لهذه المعايير. يخضع لمتطلبات هذه المقاييس أيضاً منح النزلاء إمكانية إتمام عمليات شراء والحصول على الخدمات داخل غرفهم مع إضافة التكلفة إلى حساب الغرفة.					
1.1.1.7	تتميز الشقق الفندقية بوجود نظام متكامل وفعال للإنذار بالحرائق بما يتفق مع متطلبات الدفاع المدني وتخصيص موظفين مدربين على إطفاء الحرائق، وتطبيق تدريبات شاملة للوقاية من الحرائق مرة واحدة كل ستة أشهر على الأقل. المعجلات متوفرة لعقود الصيانة مع شركة معتمدة من الإدارة العامة للدفاع المدني.	تتميز الشقق الفندقية بوجود نظام متكامل وفعال للإنذار بالحرائق بما يتفق مع متطلبات الدفاع المدني وتخصيص موظفين مدربين على إطفاء الحرائق. مع توفير شهادة الاستيفاء الصادرة من الدفاع المدني.				
1.1.1.8	توفير نظام إدارة بيئية، وتدريب الموظفين، وتطبيق السياسة المماثلة ومراجعتها سنوياً. تنص السياسة على الأهداف والقياسات المتعلقة بالحد من النفايات وخفض استهلاك الكهرباء والمياه. حفظ السجلات بصورة واضحة بحيث تشمل على سجلات القياسات الواردة فيما يلي: أ - إجمالي استهلاك الكهرباء شهرياً.					



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.2 المرافق العامة
1.2.2.2	ينبغي اتخاذ جميع القياسات لضمان توفير إضاءة كافية ليلاً في الحدائق والمرافق المنسقة والمرات العامة لسلامة عامة الناس. توضع لوحة الأعطال والأضرار أو الإشعارات أو التحذيرات في مكان يسهل على النزلاء الاطلاع عليها وقراءتها كما يجب أن تكون اللوحة مضاءة جيداً في الليل.					
1.2.3.1	يجب أن تكون اللافتات الخارجية واضحة ومرئية باللغتين العربية والإنجليزية ومضيئة ليلاً في المرافق البارزة في المبنى. و مطابقاً للإسم في الرخصة التجارية.					1.2.3 اللافتات
1.2.3.2	عرض اللافتات الخاصة بمتاجر البيع في الشقق الفندقية في أماكن عامة باللغتين العربية والإنجليزية، مع تحديد عدد ساعات الخدمة و الفعاليات اليومية.					
1.2.3.3	عرض السعر الأقصى للإقامة بالوحدة (السعر المعلن دون خصومات) لكل نوع وحدة على جدة ويكون ذلك بشكل واضح في منطقة الاستقبال.					
1.2.3.4	وضع لافتة التصنيف في مكان بارز في المدخل الرئيسي للشقق الفندقية بحيث تكون واضحة عند الدخول. وضع شهادة التصنيف بوضوح في مكان الاستقبال.					
1.2.3.5	تعليق لافتات تشير إلى اتجاه أرقام الغرف المحددة في جميع الممرات بكل طابق وفي المرافق المواجهة للمصاعد أو بالقرب منها. يلزم تعليق لافتات في بهو الشقق الفندقية إذا كان الاتجاه المؤدي إلى غرف النزلاء غير واضح.					
1.2.3.6	توضيح أرقام الغرف على أبواب غرف النزلاء أو بالقرب منها.					
1.2.3.7	يجب أن تكون سهولة دخول المتعاملين إلى متاجر الشقق الفندقية من داخل المنشأة الفندقية فقط، كما يجب أن تكون جميع اللافتات التي تحمل أسماء المتاجر موجودة داخل المبنى عند المدخل باللغتين العربية والإنجليزية، على أن تكون بالحجم القياسي وفي مكان يلائم التصميم العام للمنشأة الفندقية.					
1.2.4.1	مرافقة النزلاء إلى وحداتهم عند تسجيل الوصول.	مرافقة النزلاء إلى وحداتهم عند تسجيل الوصول عند الطلب.	-	-	-	1.2.4 أمن النزلاء وخصوصيتهم وسهولة دخولهم للشقق الفندقية ومرافقها
1.2.4.2	مرافقة النزلاء من ذوي الإعاقة طوال مدة إقامتهم عند الطلب.					
1.2.4.3	تخضع بوابات الدخول والخروج العامة للمراقبة أو الإشراف عليها بمساعدة موظفي الشقق الفندقية على مدار الساعة يومياً وغلقت الأبواب في أي وقت أو حظر الدخول (إلكترونياً أو بأي طريقة أخرى) متى لزم الأمر.					
1.2.4.4	تتميز نوافذ وحدات النزلاء المطلّة على ممر مشترك أو الموجودة في الطابق الأرضي بعبود على إمكانية فتح النوافذ و/ أو تكون مزودة بجهاز قفل متخصص وقضبان حديدية آمنة.					
1.2.4.5	تتميز الشقق الفندقية بنظام مراقبة ونظام إنذار يعمل على مدار الساعة، وإجراءات تفصيلية لخطة الإخلاء الآمن للتنسيق/ المواصلة، وتقديم الدعم في حالات الطوارئ والأزمات. توفير خطط ومقاييس وإجراءات حالات الطوارئ في حالات الطوارئ أو الكوارث -على سبيل المثال: اندلاع حريق، أو الاضطرابات المدنية، أو الكوارث الطبيعية، أو تهديد بوجود قنبلة- بمساعدة الموظفين المسؤولين المديرين جيداً أو مدير قسم استمرارية تصريف الأعمال. (مع توفير السجلات)					
1.2.4.6	تضم الشقق الفندقية التي تحتوي أكثر من 200 وحدة فريقاً مخصصاً للاستجابة للطوارئ يتدرب بانتظام للتعامل مع حالات الطوارئ. (مع الاحتفاظ بالسجلات اللازمة)					
1.2.4.7	يتوفر للشقق الفندقية موظف أمن متفرغ لتنسيق جميع الجوانب الأمنية وموجود على مدار الساعة طوال الأسبوع.					
1.2.4.8	توفير حارس أمن في الشقق الفندقية على مدار الساعة يومياً وإجراء دوريات أمن/ سلامة بانتظام على المياني.					



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.2 المرافق العامة
1.2.4.9						تميز وحدات النزلاء بمدخل مراقبة ومنفصلة عن منشآت الشقق الفندقية المفتوحة للزوار الخارجيين مثل مطاعم، وسبا، ونادٍ صحي لضمان خصوصية النزلاء المقيمين في المنشأة.
1.2.4.10						إتاحة المدخل الرئيسي للنزلاء من ذوي الإعاقة.
1.2.4.11						توفير منطقة دخول حصرية لذوي الإعاقة بحيث تكون قريبة من المدخل الرئيسي.
1.2.5.1						1.2.5 السلامة والراحة في المرافق العامة تركيب درابزين في الممرات، وبئر السلام، وبساتين السلام بين الطوابق بما في ذلك مخارج الطوارئ / الحرائق، والحفاظ على نظافتها وإجراء الصيانة الدورية لها، وتوفير اللافتات الإرشادية اللازمة مع ضمان خلوها من أي عوائق/ مخاطر .
1.2.5.2						توفير مستويات إضاءة كافية في جميع المرافق العامة لتوفير الأمان والراحة، ويشمل ذلك بئر السلم، وبساتين السلم، وممرات الطوارئ/ مخارج الحريق، وما شابهها في حال انقطاع التيار الكهربائي.
1.2.5.3						تشغيل تكييف الهواء على درجة حرارة مريحة تتراوح بين 18 و 23 درجة مئوية، على مدار العام في المرافق العامة والمرافق الخلفية للمبنى.
1.2.5.4						لا يقل عرض الممرات عن 2 م حسب لائحة الشروط و مواصفات البناء في إمارة الشارقة.
1.2.5.5						تعمل جميع الأبواب بشكل جيد وتحمل لافتات اندفع/ اسحب.
1.2.5.6						عدم التدخين وفقاً للائحة حظر التدخين في الأماكن العامة المغلقة في إمارة الشارقة.
1.2.5.7						تمتلك الشقق الفندقية معايير مكافحة الأفات تغطي أماكن وحدات النزلاء.
1.2.6.1						1.2.6 الصيانة الوقائية توفير سجلات صيانة المبنى لعرض خطط الصيانة الوقائية وسجلات الإصلاح.
1.2.6.2						الحفاظ على المعدات والتجهيزات الكهربائية آمنة وفي بيئة عمل جيدة.
1.2.6.3						توفير خدمات الصيانة ودعم تقنية توفير خدمات الصيانة ودعم تقنية المعلومات لمدة 18 ساعة يومياً. المعلومات على مدار الساعة يومياً.
1.2.6.4						تقدم الشقق الفندقية إجراءات طلب خدمة الصيانة لأي من عمليات الصيانة ذات الصلة بإصابات النزلاء.
1.2.7.1						1.2.7 النفايات توفير نظام إدارة النفايات مع تجميع المخلفات وعمليات إعادة التدوير وفقاً لمتطلبات بلدية مدينة الشارقة. ويجب تخصيص منطقة جيدة التهوية لتجميع النفايات بعيداً عن منطقة النزلاء وتجميعها في الصباح الباكر في تمام الساعة 6 صباحاً بحيث لا يتمكن النزلاء من رؤيتها.
1.2.8.1						1.2.8 المداخل تشتمل الشقق الفندقية على مدخل خاص بها -يمكن الدخول إليه على مدار اليوم- منفصل عن المطعم أو أي متجر أو أي منشأة أخرى.
1.2.8.2						توفير مدخل ومخرج منفصلين للمطابخ حيث يتم توصيل الأغذية وغيرها من الإمدادات، ومدخل ومخرج منفصلين للتخلص من النفايات بما يتفق مع متطلبات الكيان الحكومي الرسمي "البلدية ودائرة التخطيط والمساحة".
1.2.8.3						توفير مداخل للنزلاء الشقق الفندقية من ذوي الإعاقة، بما يتفق مع الإرشادات المنصوص عليها من جانب الحكومة.
1.2.8.4						توفير مدخل توصيل أو خدمات منفصل عن المداخل الأخرى (على سبيل المثال معدات التشغيل).
1.2.8.5						مدخل رئيسي تابع لمبنى تغف فيه السيارات أو ممر مغطى خاص بالسيارات بالقرب من مدخل فيح يتسع لسيارتين تمران جنباً إلى جنب



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1.2.9	1.2.9.1	1.2.9.2	1.2.9.3	1.2.9.4	1.2.9.5
1.2.10	1.2.9.6	1.2.9.7	1.2.9.8	1.2.9.9	1.2.9.10
	1.2.9.11	1.2.9.12	1.2.10.1	1.2.10.2	1.2.11.1
	1.2.11.2	1.2.11.3	1.2.11.4	1.2.11.5	



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1.2 المرافق العامة	1.2.11.6	يجب أن تطابق المصاعد الواقعة في ممر خاص بذوي الإعاقة متطلبات الكراسي المتحركة وفقاً لمواصفات جهات التصنيع. (بما يتطابق مع لائحة شروط مواصفات البناء لإمارة الشارقة)			
1.2.12 دورات المياه العامة	1.2.12.1	يجب أن تتوفر دورات مياه (مراحيض) منفصلة للرجال والنساء بالقرب من المناطق التالية، مع المحافظة على الحد الأدنى التالي من دورات المياه (المراحيض) لكل منطقة: منطقة البهو دورات مياه الذكور: دورة مياه واحدة (مراحيض) لكل 75 غرفة بحد أدنى 1. أكثر من مرحاضين: قد يتم استبدال نصف المراحيض عن طريق الميولة. دورات مياه النساء: 2 من دورات المياه (المراحيض) لكل 50 غرفة و بحد أدنى 2 . المطعم / قاعة الطعام دورات مياه الذكور: دورة مياه واحدة (مراحيض) لكل 50 مقعد وبحد أدنى واحد دورات مياه النساء: 2 من دورات المياه (المراحيض) لكل 50 مقعد و بحد أدنى 2 يجب أن تكون كل واحدة من دورات المياه مجهزة بإضاءة كافية للمكان، ومكيفة بحيث يتم التحكم بدرجة الحرارة، و جيدة التهوية (مروحة شطف، أو تهوية مدمجة) ، ومجهزة بنقل داخلي لجميع الوحدات/المقصورات، ويجب أن تكون مقاعد المراحيض مزودة بغطاء وألية شطف تعمل على تدفق الماء ، خرطوم ماء أو شطافة ، حامل لفافة ورق الحمام واثنان من لفافات ورق الحمام و صندوق للقمامة في كل مقصورة.			
	1.2.12.2	يجب تجهيز المنطقة العامة لدورات المياه/ المراحيض العامة داخل مرافق الرجال والسيدات بسلة مهملات مقاومة للحريق ومعطر هواء آلي و مغسلة واحدة لكل دورة مياه (مراحيض) ، على أن يشتمل كل منهما على ما يلي: أ) مرآة مضيئة. ب) صنبور مياه ساخن وبارد يحمل علامات واضحة. ج) صابون سائل في أداة التوزيع المتوفرة في مكان ملائم.			
	1.2.12.3	يجب توفير مناشف يدوية فردية من الكتان، ومناشف ورقية، ومجفف شعر ساخن بالقرب من كل حوض غسيل لليد في المرافق المشتركة.	يجب توفير المناشف الورقية أو مجفف الشعر الساخن بالقرب من كل حوض غسيل لليد في المنطقة المشتركة.		
	1.2.12.4	مرآة بالحجم الطبيعي بحيث يكون الحد الأدنى للطول 160 سم في المنطقة المشتركة لدورات المياه/ المراحيض.	-		
	1.2.12.5	يجب تجهيز المنطقة المشتركة لدورات مياه/ مراحيض الرجال بميولة واحدة على الأقل.			



نجم واحد	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	1.2 المرافق العامة
					1.2.12.6	يجب أن تشمل دورة المياه/ المراض العام على حجرة مخصصة لذوي الإعاقة من النزلاء، سواء بوصفها مرفقاً منفصلاً للجنسين في دورات المياه/ المراحيض العامة، أو بوصفها حجرة دورة مياه مخصصة في دورات المياه/ المراحيض العامة، كما يجب أن تتوافق مع المقاييس التي تحددها الحكومة: (أ) يجب أن يتراوح ارتفاع المراض بين 43 و 49 سم من مقعد المراض وحتى أعلى نقطة فيه.
						(ب) يجب توفير قضبان الإمساك على جانب المراض على ارتفاع يتراوح بين 83 و 92 سم (ج) يجب أن يكون أقصى ارتفاع للتحكم في تدفق المياه 112 سم من الأرضية. (د) يجب توفير أجهزة توزيع المناديل الورقية على ارتفاع يتراوح بين 48 و 83 سم وأسفل قضبان الإمساك. (هـ) يجب توفير مسافة خلوص تبلغ 142 سم على الأقل بين الباب والمراض. (و) يجب توفير مسافة خلوص الدخول لباب قاعدة المراض 152 سم. (ز) يجب ألا يزيد ارتفاع طاولة الحوض على 86 سم ولا يقل عن 75 سم مع عدم وجود أسطح حادة أو مكشوفة. يجب عزل أسطح وأنباب المياه. (ح) يجب توفير مساحة 90 سم × 122 سم أمام الحوض. (ط) يجب ألا يزيد ارتفاع مرآة نورة المياه على 100 سم أعلى الأرضية. (ي) تشغيل الصنابير بسهولة باستخدام ذراع، أو بالضغط، أو بالية إلكترونية، دون مقابض. (ك) يجب توفير استدعاء طوارئ داخل دورات مياه ذوي الإعاقة.
					1.2.12.7	يجب أن تشمل كل دورة مياه/ مراض عام على جدول تنظيف ليشير إلى عدد مرات الصيانة (منظف، مجيز، فحص).
					1.2.12.8	توفير منطقة منفصلة ومخصصة للسيدات لاستخدام مستحضرات التجميل في كل مجموعة من دورات المياه العامة في بهو الشقق الفندقية والمطعم.
					1.2.13.1	1.2.13 غرفة الصلاة توفير مصلى للرجال ومصلى للسيدات في الشقق الفندقية يتناسب مع حجم وتقييم الشقق الفندقية، ويكون مزوداً بمرافق للوضوء في كل مصلى. استخدام أرضيات لا تؤدي إلى الانزلاق في المصلى.
					1.2.14.1	1.2.14 ساحة انتظار السيارات يجب أن توفر الشقق الفندقية مرافق انتظار السيارات تحمل علامات واضحة وإضاءة جيدة وسطحاً مناسباً.
					1.2.14.2	تأكيد استيفاء عدد مساحات انتظار السيارات لمتطلبات بلدية مدينة الشارقة ودائرة التخطيط والمساحة. مع إمكانية الوقوف بشكل عكسي في مواقف المركبات التابعة للمنشأة الفندقية.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.2 المرافق العامة
1.2.14.3	يجب توفير مرافق انتظار للسيارات للنزلاء من ذوي الإعاقة يُشار إليه صراحة باستخدام لافتات إرشادية وعلامات الطريق. تقع مساحات انتظار السيارات هذه في أقصر الممرات الخاصة بذوي الإعاقة للمغادرة إلى المدخل الرئيسي باستخدام منحدر متى لزم الأمر. الحد الأدنى لكل مساحة 5 م × 3.5 م.					
1.2.14.4	توفير أماكن انتظار مخصصة للحافلات وسيارات الأجرة					
1.2.15.1	تشغيل موسيقى خلفية مناسبة في جميع المرافق العامة المغلقة ودورات المياه.					1.2.15 الموسيقى في المرافق العامة

1.3 وحدات النزلاء

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.3 وحدات النزلاء
1.3.1.1	يجب نشر لافتات إرشادية خاصة بالإخلاء والطوارئ والحريق وأرقام الطوارئ في كل غرفة باللغتين العربية والإنجليزية.					1.3.1 الأمن والسلامة العامة
1.3.1.2	تتوفر خزانة في الغرفة في جميع غرف الضيوف التي يبلغ ارتفاعها 20 سم على الأقل وعرضها 40 سم وعمقها 30 سم في الداخل. مع توفير تنبيه في العرفة بمكان صندوق الأمانات.					
1.3.2.1	فيما يلي الأوصاف التي تستخدمها الشقق الفندقية لوحدات النزلاء: وحدة إستوديو تتكون كل وحدة من أماكن مخصصة للمعيشة وتناول الطعام والنوم مدمجة في مساحة واحدة وحمام واحد ومطبخ صغير وحدة ذات غرفة نوم واحدة تتكون كل وحدة من غرفة نوم رئيسية واحدة مخصصة للنوم ملحق بها حمام ودش ومنطقة معيشة وتناول طعام منفصلة وعلى الأقل حمام واحد إضافي كامل أو نصف حمام مخصص للنزلاء ومطبخ منفصل. وحدة ذات غرفتين أو 3 غرف أو أكثر تتكون كل وحدة من غرفتي نوم أو أكثر مخصصة للنوم. وتحتوي غرفة واحدة (غرفة النوم الرئيسية) أو كل غرفة نوم على حمام ودش ملحق بها ومنطقة معيشة وتناول طعام منفصلة وحمام كامل منفصل لكل غرفة نوم أو غرفتي نوم إضافيتين (إذا كانت غرف النوم غير ملحق بها حمام ودش) وحمام صغير للنزلاء ومطبخ منفصل.					1.3.2 أنواع الوحدات
1.3.3.1	غرفة المعيشة وتناول الطعام: 30 م ² الإستوديوهات: 35 م ²	غرفة المعيشة وتناول الطعام: 20 م ² الإستوديوهات: 30 م ²	غرفة المعيشة وتناول الطعام: 17 م ² الإستوديوهات: 25 م ²	-	-	1.3.3 مساحات الوحدات (الحدود الدنيا باستثناء ممر المدخل والخزانات والحمامات)
1.3.3.2	غرف النوم: 20 م ²	غرف النوم: 15 م ²	-	-	-	
1.3.3.3	المطبخ: 6 م ²					
1.3.3.4	الحد الأدنى لارتفاع السقف هو 2.8 م.					



نجمه واحدة	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	وحدات 1.3 النزلاء
				يتم تنظيف النوافذ الخارجية التي لا يمكن الوصول إليها عن طريق خدمة تنظيف الغرف على الأقل 4 مرات في السنة (مع الاحتفاظ بالسجلات).	1.3.7.6	
				عن طريق خدمة تنظيف الغرف على الأقل 3 مرات في السنة (مع الاحتفاظ بالسجلات).		
				توفير خدمة المفودات حيث يتم تسجيل العناصر والاحتفاظ بها لمدة 6 أشهر بحد أدنى وإرسالها إلى المالك عند الطلب.	1.3.7.7	
				دراية موظفي خدمة التنظيف والترتيب بالمتطلبات المحتملة لنزول يعاني من قصور في الرؤية.	1.3.7.8	
				تأكد موظفي خدمة التنظيف والترتيب من توفير جميع ملحقات الوحدات والتجهيزات بحيث يسهل على النزلاء الذين يعانون من قصور في الحركة الدخول إليها.	1.3.7.9	
				توفير وسادتين نظيفتين لكل شخص مع توفير غطاء وسادة وغطاء خارجي واقٍ للوسادة مانع للإمتصاص.	1.3.8.1	1.3.8 خدمة تنظيف وترتيب ترتيب الأسرة
				ملاءة نظيفة واحدة ملتصقة بالسرير وبطانية نظيفة أو لحاف نظيف مع غطاء لكل سرير. توفير أغطية لحاف تُعامل مثل الملاءة من حيث الاستبدال.	1.3.8.2	
				توفير وسائد وبطانيات احتياطية عند الطلب.	1.3.8.3	
				توفير سرير ومجموعات أساسية متينة وصحية ومرحبة مع مراتب سميكة عالية الجودة. تحمل جميع المراتب ملصقات تشير إلى التدوير مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر ما لم يكن نوع المرتبة بحاجة إلى ذلك.	1.3.8.4	
				الاحتفاظ بسجل تنظيف البطانيات والألحقة.	1.3.8.5	
				الحد الأدنى لمقاس السرير: أسرة فردية: 90 × 190 سم أسرة مزدوجة: 160 × 190 سم	1.3.9.1	1.3.9 الأسرة
				الحد الأدنى لمقاس السرير: أسرة فردية: 100 × 200 سم أسرة مزدوجة: 180 × 200 سم		
				توفير مساحة خالية على جانبي السرير.	1.3.9.2	
				نظافة متألية للمراتب؛ نظافة جميع المراتب والاحتفاظ بها في حالة جيدة، وكذا الأغطية الواقية للمرتبة ونظافة المكان أسفل البطانية.	1.3.9.3	
				توفير أسرة إضافية، على سبيل المثال: أسرة خفيفة متقلبة، أو أسرة أطفال، أو سرير الطفل الرضيع/ المهد عند الطلب في حالة جيدة ونظيفة. تُخزن المهدود والأسرة بصورة صحية.	1.3.9.4	
				توفير طاولة بجانب السرير لكل شخص (أو طاولة بين مرتين). يجب أن تتناسب الطاولة بجانب السرير مع تصميم الغرفة وتكون في حالة جيدة.	1.3.10.1	1.3.10 المفروشات
				طاولة مكتب/ وحدة أدرج مع كرسي ومرآة في حالة جيدة ومناسبة للمستخدم.	1.3.10.2	
				توفير مصباح مكتب أو بديل له نفس الوظيفة في بيئة العمل ويكون مناسباً للمستخدم.	1.3.10.3	
				منطقة جلوس واحدة مرحة لكل نزول في الغرفة على سبيل المثال: كرسي بذراعين، أو أريكة، أو كرسي طويل، شيزلونج، مرفق بها طاولة منخفضة الارتفاع.	1.3.11.1	1.3.11 منطقة الجلوس
				تجهيز الوحدة بطاولة طعام تناسب عدد الشاغلين في الوحدة توضع في منطقة تناول الطعام.	1.3.11.2	
				توفير نافذة واحدة في كل غرفة من غرف النزلاء تسمح بدخول ضوء النهار داخل الغرفة (باستثناء الحمامات)	1.3.12.1	1.3.12 النوافذ والستائر
				توفير ستائر، أو ستائر حاجبة للضوء، أو ستائر معدنية متحركة على جميع النوافذ، بما في ذلك السفلية مما يسمح بـ "تعطيم" الغرفة تماماً.	1.3.12.2	
				توفير ستائر، أو ستائر حاجبة للضوء، أو ستائر معدنية متحركة على جميع النوافذ، بما في ذلك السفلية مما يسمح بـ "تعطيم" الغرفة تماماً.		



1.3 النزلاء	وحدات	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
		1.3.12.3	يجب أن تكون جميع النوافذ/ الأبواب الزجاجية في غرف النزلاء مزودة بزجاج مزدوج آمن/ مصفح. حسب لائحة وشروط ومواصفات البناء في إمارة الشارقة.				
	1.3.13 الأبواب	1.3.13.1	يجب أن تكون كل غرفة منفصلة عن الممر بباب دخول يحتوي على قفل أولي وقفل ثانوي وسلسلة إغلاق الباب. يجب أن يكون الباب قابلاً للغلق من الداخل دون استخدام مفتاح.				
		1.3.13.2	تشغيل الأبواب ببطاقات المفاتيح الإلكترونية.				
		1.3.13.3	يجب أن يحتوي باب الدخول على قفل مراقبة.				
		1.3.13.4	يجب أن تشمل جميع الغرف التي تحتوي على باب شرفة على آلية غلق فعالة، كما يجب أن تشمل على نظام يمنع النزلاء من الغلق وهم بالخارج، أو قيام طفل بخلقه.				
	1.3.14 التحكم	1.3.14.1	التحكم في إضاءة الغرفة بشكل عام باستخدام مفتاح بالقرب من باب كل غرفة.				
	في الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة وعزل الصوت	1.3.14.2	توفير مصباح بجانب السرير أو اللوح الأمامي لكل شخص (ويتمكن كل شخص من التحكم فيه).				
		1.3.14.3	يجب أن تعمل جميع مصابيح الإضاءة بشكل جيد ويغطيها ستار أو مظلة إذا كان الغرض منها هو المظهر الجمالي. يجب توفير مصابيح موفرة للطاقة، باستثناء المرافق التي تتطلب إضاءة خاصة.				
		1.3.14.4	يجب أن تكون كل وحدة من وحدات النزلاء مزودة بإضاءة في حالات الطوارئ.				
		1.3.14.5	مفتاح إضاءة مركزي بجانب كل سرير.				
		1.3.14.6	توفير وحدة تبريد مركزية يمكن التحكم في درجة حرارتها (وحدة ذات نظام منفصل أو وحدة تعمل بنفس النظام) مع وجود وحدات تحكم يتم ضبطها داخل الغرفة .				
		1.3.14.7	يجب أن يكون عزل الصوت في الغرفة أقل من 35 STC (فئة نقل الصوت) .				
	1.3.15 الأرضية	1.3.15.1	يجب توفير سجاد مناسب تماماً أو أرضية بديلة مقبولة (الخشب/ الباركيه/ رخام/ سيراميك) كما يجب أن تكون بحالة جيدة من حيث الصيانة والنظافة.				
	1.3.16 خزانة الملابس	1.3.16.1	توفير خزانة ملابس مناسبة لحجم وعدد أسرة النزلاء في الغرفة مع 8 شماعات ذات جودة عالية كحد أدنى.				
		1.3.16.2	توفير أدرج مدمجة، أو وحدة أدرج، أو مساحة للوقوف ذات سطح داخلي يمكن تنظيفه بالمسح. يجب توفير درجين أو رفين بحد أدنى لكل سرير في كل غرفة نوم المناسبة لعدد إشغال غرف النوم.				
		1.3.16.3	تركيب خطاطيف داخل أو بالقرب من خزانة الملابس لحمل كل كيس من أكياس البذل .				
		1.3.16.4	كل خزانة مجهزة من الداخل بإضاءة آلية.				
	1.3.17 مرآة	1.3.17.1	مرآة بالحجم الطبيعي (طولها 1.6 م بحد أدنى) في كل غرفة نوم. قد تكون جزءاً من خزانة غرفة النوم.				
	1.3.18 الهواتف ودليل الهاتف	1.3.18.1	توفير سماعة هاتف (1) اتصال دولي مباشر (IDD) (علامة تجارية رائدة مثل سيسكو) في غرف النوم الكبيرة وأخر في غرفة المعيشة.	توفير هاتف (1) اتصال دولي مباشر (IDD) في كل وحدة في غرفة المعيشة.	توفير هاتف (1) اتصال مباشر في كل وحدة في غرفة المعيشة.		



نجمة واحدة	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	وحدات	1.3 النزلاء
					1.3.18.2		توفير أسعار المكالمات بالدرهم الإماراتي في وحدات النزلاء باللغتين العربية والإنجليزية.
					1.3.18.3		يجب أن تعرض جميع الهواتف المتوفرة في الغرف أرقام الشقق الفندقية والرقم الداخلي لغرفة النوم والأرقام التي تشير إلى الأرقام أو الأزرار الخاصة بطلب الخدمات.
					1.3.18.4		يجب توفير دليل خدمات النزلاء في جميع وحدات النزلاء في حالة جيدة أو بصيغة رقمية (عبر نظام التفاضل التفاعلي أو التطبيق على سبيل المثال)، باللغتين الإنجليزية والعربية على أن يشتمل على ما يلي: (أ) الترحيب بالنزيل من خلال إدارة المنشآت الفندقية. (ب) توفير معلومات محلية عن المدينة وأرقام الهواتف التي يمكن استخدامها للحصول على المزيد من المعلومات. يجب توفير رقم استعلام داخلي على الهاتف ورقم دليل الهاتف المحلي المعتمد للحصول على معلومات يمكن الاعتماد عليها. (ج) توفير قائمة بالخدمات والمرافق المتاحة في المنشأة فضلاً عن الأسعار ومدى توافر هذه الخدمات والمرافق. (د) تقديم باقات للجولات السياحية من جانب مسؤول (مسؤولي) الجولات السياحية المحلية.
					1.3.18.5		توفير دليل أرقام الهاتف (الصفحات الصفراء) عند الطلب لدى مكتب الاستقبال.
					1.3.19.1	1.3.19	توفير تلفاز في غرفة المعيشة مزود بشاشة مسطحة ملونة مقاس 32 بوصة على الأقل ووحدة تحكم عن بعد. يمكن مشاهدة التلفاز في وضعية مريحة من منطقة الجلوس.
					1.3.19.2		توفير جهاز استقبال رقمي/ قمر صناعي/ كابل استقبال مع مجموعة قنوات دولية ومحلية لعرض الموضوعات الإخبارية والترفيهية والرياضية".
					1.3.19.3		يجب أن تشتمل جميع غرف النوم على تلفاز مقاس 32 بوصة على الأقل.
					1.3.19.4		يجب توفير قائمة قنوات التلفاز وتعليمات التلفاز في الغرفة باللغتين العربية والإنجليزية.
					1.3.20.1	1.3.20	يجب أن تحتوي كل غرفة على مؤشر قبلة ثابت/ غير قابل للنقل في السقف أو أي مكان آخر واضح يعرض اتجاه القبلة بحيث يسهل على النزيل رؤيتها.
					1.3.21.1	1.3.21	توفير نسخ من القرآن الكريم بلغتين، (إحدى اللغتين يجب أن تكون اللغة العربية) وسجادة الصلاة عند الطلب.
					1.3.22.1	1.3.22	يجب أن تكون الغرفة مزودة بمقبسين مزدوجين إضافيين بجوار المكتب، ومقبسين بجوار كل سرير للأجهزة الكهربائية/ الإلكترونية المزودة بقوايس دولية.
					1.3.22.2		توفير سلة نفايات مصنوعة من مادة قابلة للتسليم وغير قابلة للاشتعال في غرفة المعيشة وفي كل غرفة نوم.
					1.3.22.3		توفير رف للأمتعة أو مساحة مخصصة لحقيبة سفر واحدة على الأقل في غرفة النوم.
					1.3.22.4		توفير طاولة كي ومكواة في الوحدة. يجب أن تكونا نظيفتين وفي حالة جيدة. (عند الطلب)
					1.3.22.5		توفير قلم أو قلم رصاص في كل غرفة.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان
1.3.25.2	احتواء مطبخ الوحدة على الأواني التالية التي تناسب أكبر عدد يمكن أن تستوعبه الوحدة: (أ) قائمة مكتوبة بكل المعدات والأواني وأدوات المائدة الموجودة في المطبخ التي وفرتها الشقة الفندقية. (ب) مجموعة متنوعة من الأواني والقلايات وأطباق الخبز (أوانٍ مختلفة الأحجام وقلايات للتحمير وأطباق مخصصة للفرن) نظيفة وفي حالة جيدة وذات جودة تناسب درجة تصنيف الغرفة. (ج) مجموعة متنوعة من قنور الطهي (بما يشمل فتّاحة علب وفتّاحة زجاجات/ عبوات ومصفاة ولوح تقطيع ومبشرة ومقصات مطبخ ومغرفة وأكواب ذات مقياس ومعالق ووعاء للخلط والتقليب وملعقة للخلط والتقليب وقهاز فرن وسكاكين حادة لتقطيع اللحم والخضراوات وملعقة مثقوبة للتجفيف ومخفق). (د) مجموعة نوابل وبهارات (علية ملح/ فلفل وعلية سكر مع توفير أكياس سكر).			
1.3.25.3	توفير عدد كافٍ من الأواني والقنور يناسب العدد الأقصى للنزلاء في الشقة. ويجب أن تكون جميع الأدوات نظيفة وفي حالة جيدة وتناسب ديكور الشقة وتتوافق مع تصنيفها: (أ) أطباق (كبيرة وصغيرة الحجم). (ب) أوعية (متنوعة الأحجام). (ج) كأس للشرب وأكواب للقهوة والشاي. (د) سكاكين مائدة. (هـ) ملاعق حلويات وملاعق شاي. (و) شوكة مختلفة الأحجام. (ز) مفرش مائدة أو منشفة لكل فرد.			
1.3.25.4	توفير معدات التنظيف التالية في الوحدة: (أ) رف تنظيف الأطباق. (ب) قطعة إسفنجية أو فرشاة لتنظيف الأطباق. (ج) سائل غسالة الأطباق. (د) مناشف للأطباق.			
1.3.25.5	غسالة الأطباق متوفرة.			
1.3.25.6	توفير ثلاجة -حجمها أكبر من الثلاجة الصغيرة- لا يقل عرضها عن 61 سم وارتفاعها عن 86 سم وطولها 166 سم	توفير ثلاجة -حجمها أكبر من الثلاجة الصغيرة- لا يقل عرضها عن 43 سم وارتفاعها عن 48 سم وطولها 51 سم		
1.3.25.7	توفير غسالة أطباق أوتوماتيكية مزودة بمجفف مدمج في المطبخ أو توفير مجفف منفصل.	توفير غسالة أطباق أوتوماتيكية أو رف للتجفيف.	توفير غسالة أطباق أوتوماتيكية أو ثنائية أو رف للتجفيف	

1.4 حمامات النزلاء



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1.4	حمامات النزلاء				
1.4.1	الحمامات الداخلية في الوحدة				
1.4.1.1	يجب أن تشمل جميع الوحدات على حمامات داخلية	احتواء كل غرفة نوم على الحمام الخاص بها، وليس من الضروري أن يكون الحمام داخلي.	وجود حمام واحد على الأقل في غرف النوم. ووجوب توفير حمام ثاني في الشقق التي تحتوي على ثلاث غرف نوم أو أكثر.	-	-
1.4.1.2	الحد الأدنى لمساحة الحمامات الداخلية 6 م ² .	الحد الأدنى لمساحة الحمامات الداخلية 5 م ² .	الحد الأدنى لمساحة الحمامات الداخلية 4 م ² .	-	-
1.4.1.3	توفير حمام للنزلاء (نصف حمام) منفصل عن غرف النوم.	-	-	-	-
1.4.1.4	يجب أن تكون جميع الحمامات نظيفة يومياً.				
1.4.1.5	تغيير بياضات الحمام بعد الاستخدام، وبالتابو، ويجب أن تشمل الحمامات على "بطاقات النزلاء" لتوفير تعليمات واضحة في المكان المخصص لترك البياضات إذا كان النزلاء يرغب في تغييرها.				
1.4.1.6	تغيير جميع بياضات الحمام عند تسجيل المغادرة.				
1.4.2	تجهيزات الحمام				
1.4.2.1	تجهيز جميع الحمامات بأسطح غير مسامية محكمة اللصق بالأرضية والجدران.				
1.4.2.2	تحتوي جميع الحمامات على حوض به صنوبر مياه ساخن وبارد ومزود بعلامات واضحة عليه. توفير رفوف أو أسطح مسطحة خالية بالقرب من الحوض لوضع مستلزمات العناية ومنتجات النزلاء الشخصية.				
1.4.2.3	تشتمل جميع الحمامات وحدة دش وحوض استحمام على ألا يقل مقاسه عن 100 سم × 100 سم.	تحتوي جميع الحمامات على وحدة دش.	-	-	-
1.4.2.4	تزود جميع أحواض الاستحمام بمقبض أمان.				
1.4.2.5	يجب أن تكون وحدات الدش مزودة بجدار أو أبواب منزلقة. إذا كان المقبض مصنوعاً من الزجاج يجب أن يكون زجاجاً آمناً.	يجب أن تكون وحدات الدش مزودة بستائر حمام، أو جدار، أو أبواب منزلقة. إذا كان المقبض مصنوعاً من الزجاج يجب أن يكون زجاجاً آمناً.	-	-	-
1.4.2.6	توفير بيديه (شطاف) صحية بجانب كل مرحاض.				
1.4.2.7	بيديه مزودة بحامل صابون ومخاف بيديه بالقرب من كل حمام	-	-	-	-
1.4.2.8	مياه باردة (تتراوح بين 22 و 28 درجة مئوية) ومياه ساخنة (تتراوح بين 40 و 50 درجة مئوية) خلال دقيقة واحدة من تشغيل الصنبور الخاص بالحوض	مياه باردة (تتراوح بين 22 و 28 درجة مئوية) ومياه ساخنة (تتراوح بين 40 و 50 درجة مئوية) خلال دقيقة واحدة من تشغيل الصنبور الخاص بالحوض والدش والحمام والبيديه مع توفير الحد الأدنى للضغط ويُقدر بـ 2.2 بار.	-	-	-



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1.4 حمامات النزلاء		والدش والحمام والبيديه مع توفير الحد الأدنى للضغط ويُقدر بـ 2.5 بار .			
1.4.2.9	مرحاض مزود بمقعد وغطاء . حامل مناديل ورقية، وبكرة مناديل ورقية، وواحدة أخرى احتياطية في كل حمام.				
1.4.2.10	رف أو حلقة مناشف لتعليق المناشف في كل حمام.				
1.4.2.11	توفير مصابيح إضاءة مناسبة يغطيها ستار أو مظلة مقاومة للمياه في كل حمام.				
1.4.2.12	مأخذ ماكينة حلقة كهربائية معزولة (مقاومة للمياه) مزودة بمؤشر جهد مثل 220 فولت و110 فولت مع سهولة الوصول إلى المرأة.				
1.4.2.13	توفير مصباح أعلى مرآة الحوض أو بجوارها.				
1.4.2.14	توفير خطاف ملصق بالباب أو جدار الحمام لتعليق الملابس.				
1.4.2.15	في حال وجود أي نوافذ في الحمام، يجب أن يكون الزجاج مصنفراً أو مغطى بستائر معتمة أو حاجبة للضوء.				
1.4.2.16	توفير حبل ضئيل قابل للمسح في حوض الاستحمام أو وحدة الدش أو وسائل أخرى بديلة لتجفيف الملابس مثل ملابس السباحة.				
1.4.2.17	توفير تهوية مناسبة باستخدام مروحة تخط هواء أو نظام منمخ للتهوية.				
1.4.2.18	توفير هاتف في الحمام متصل بمسؤول مكالمات الطوارئ.				
1.4.3.1	فيما يلي بياضات الحمام المتوفرة: (أ) منشفة يد لكل نزيل. (ب) منشفة حمام لكل نزيل. (ج) منشفة وجه لكل نزيل. (د) رداء حمام وتيشب لكل نزيل. (هـ) دواصة حمام.	فيما يلي بياضات الحمام المتوفرة: (أ) منشفة يد لكل نزيل. (ب) منشفة حمام لكل نزيل. (ج) منشفة وجه لكل نزيل. (د) رداء حمام وتيشب لكل نزيل. (هـ) دواصة حمام.			
1.4.3.2 ²	سائل ترطيب للجسم منعم الشعر أعواد قطنية ماسحة قطنية مناديل ورقية للوجه صابون شامبو أدوات العناية بالأسنان* أدوات العناية بالأظافر* أدوات العناية بالأظافر*	سائل ترطيب للجسم منعم الشعر أعواد قطنية ماسحة قطنية مناديل ورقية للوجه صابون شامبو أدوات العناية بالأسنان* أدوات العناية بالأظافر* أدوات العناية بالأظافر*	صابون شامبو جل الاستحمام سائل ترطيب للجسم* منعم الشعر* أدوات العناية بالأسنان* أدوات العناية بالأظافر* أدوات العناية بالأظافر* أدوات العناية بالأظافر*		

2 قد يتم توفير مستلزمات العناية الشخصية من خلال الموزعات بوصفها جزءاً من السياسة البيئية للشقق الفندقية. يجب أن تعكس جودة أدوات التوزيع تصنيف الشقق الفندقية. يجب أن تكون قطع الصابون منعشة ومنعومة بصورة معصلة. تتوفر مستلزمات العناية الشخصية التي تمت الإشارة إليها بالعلامة * عند الطلب، ويجب توصيلها بوضوح إلى النزلاء. يجب أن تكون مستلزمات العناية الشخصية من علامة تجارية معروفة في الشقق الفندقية ذات 4 و5 نجوم.



نجمتان	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	حمامات النزلاء
		غطاء رأس الاستحمام حقائب صحية	غطاء رأس الاستحمام جل الاستحمام أدوات العناية أدوات العناية أدوات العناية حقائب صحية	غطاء رأس الاستحمام أدوات العناية أدوات العناية حقائب صحية		
			كوب حمام لكل نزلي، قد يكون للاستخدام مرة واحدة فقط.	كوب واحد زجاجي (فرشاة أسنان) لكل نزلي.	1.4.3.3	
				سلة مهملات مزودة بغطاء ومصنوعة من مواد غير قابلة للاشتعال.	1.4.3.4	
		توفير مجفف شعر بجهد 1600 واط عند الطلب.	توفير مجفف شعر بجهد 1600 واط على الأقل في الحمام أو غرفة النزلاء. يجب أن تحتوي مجففات الشعر في الحمام على مفتاح إيقاف تشغيل تلقائي.		1.4.3.5	
			توفير ميزان حمام في كل وحدة.	توفير ميزان حمام عند الطلب.	1.4.3.6	
				مطابقة الحمامات المخصصة لذوي الإعاقة للشروط العامة التالية: 1. عرض أبواب الحمام 90 سم على الأقل. 2. يكون قطر الحمام 150 سم لإدارة الكرسي المتحرك 360 درجة. 3. توفير نظام إنذار يعمل بسحب الخيط في حمام النزلاء. 4. توفير أنظمة إخلاء وإنذار بالطوارئ صوتية ومرئية. 5. يجب أن تحتوي لوازم التجميل/الملحقات في الحمام على ملصقات واضحة لسهولة التعرف عليها. 6. أرضية الحمام مانعة للانزلاق ومناسبة للكراسي المتحركة.	1.4.4.1	1.4.4 الحمامات المخصصة لذوي الإعاقة
				مطابقة مقصورة الدش للمعايير التالية: 1. الحد الأدنى للمقاس 92 سم × 92 سم 2. مساحة أرضية خالية 76 سم × 122 سم أمام الدش. 3. لا يزيد ارتفاع سياج حوض الاستحمام عن 1.3 سم 4. لا تكون المقصورة عائقة للحركة.	1.4.4.2	
				شروط الحوض: 1. لا يزيد ارتفاعه عن الأرضية على 86 سم 2. لا يزيد عمقه على 16,5 سم 3. مساحة الأرضية الخالية 76 سم × 122 سم	1.4.4.3	
				مطابقة حوض الاستحمام للمعايير التالية 1. لا تقل المساحة الخالية من المعوقات عن 76 سم × 152 سم. 2. لا يقل طول قضبان الإمساك عن 60 سم على أن يتم تركيبها على ارتفاع يتراوح بين 85 سم و 90 سم بحيث تبعد عن حوض الاستحمام بمسافة تتراوح بين 60 سم و 30 سم من نهاية الحمام.	1.4.4.4	



1.4 حمامات النزلاء	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
			<p>3. لا تقل مسافة قضبان الإمساك عن 30 سم.</p> <p>4. توفير أنوات التحكم على ارتفاع يتراوح بين 58 و88 سم.</p> <p>5. لا يقل طول خرطوم وحدة الدش عن 150 سم.</p>			
	1.4.4.5	<p>يراعى في أحواض الحمامات المخصصة لذوي الإعاقة ما يلي:</p> <p>1. لا يزيد ارتفاع الطاولة على 86 سم.</p> <p>2. لا يقل العمق بين قدم المواق أو كرسيه المتحرك تحت المغسلة إلى الحائط عن 75 سم.</p> <p>3. وجود مساحة خالية من المعوقات 90 × 122 سم لتسمح بحرية الحركة إلى الأمام.</p> <p>4. عزل أسطح وأنابيب المياه، وعدم احتواء أسطح الأحواض على أطراف حادة أو مكشوفة .</p> <p>5. قد تعمل أنواع الصنابير بذراع، أو بالدفع، أو بألية إلكترونية دون استخدام مقابض .</p> <p>6. يجب ألا يزيد ارتفاع المرآة على 100 سم عن الأرضية.</p>				
1.4.5 سماعات في الحمامات	1.4.5.1	<p>يجب تجهيز الحمامات بسماعات لتشغيل الموسيقى فيها.</p>				



1.5 الخدمات ووسائل الراحة

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1.5.1	خدمة صف سيارات النزلاء متوفرة على مدار 24 ساعة. فترة الانتظار لا تزيد على 5 دقائق.	خدمة صف سيارات النزلاء متوفرة على مدار 18 ساعة. فترة الانتظار لا تزيد على 5 دقائق.	-		
1.5.2	خدمة حارس الباب متوفرة على مدار 24 ساعة.	خدمة حارس الباب متوفرة على مدار 16 ساعة في اليوم	-		
1.5.3	خدمة حمل الحقائب متوفرة على مدار 24 ساعة ويقدمها موظفون متخصصون.	خدمة حمل الحقائب متوفرة على مدار 16 ساعة ويقدمها موظفون متخصصون. موظفو الاستقبال متوفرون على مدار 24 ساعة.	-		
1.5.4	مسؤول الخدمات الخاصة/ علاقات النزلاء مخصص لخدمة النزلاء على مدار 18 ساعة	تقدم خدمة علاقات النزلاء من خلال مكتب الاستقبال			
1.5.4.2	يكون مسؤول الخدمات الخاصة/ علاقات النزلاء قد أكمل التدريب الذي تقدمه الهيئة.				
1.5.4.3	يجب توفير خدمة شاملة لتشمل الحجوزات العامة، ورحلات مشاهدة معالم المدينة، وحجوزات سيارات الأجرة، والمعلومات السياحية، وخدمات السفر الأخرى.	تقدم المعلومات السياحية من خلال مكتب الاستقبال أو من خلال مكتب منفصل، وفي هذه الحالة يتم تحديد الساعات.			
1.5.4.4	يوفر مكتب علاقات النزلاء أو الاستقبال خدمات البريد والشحن.	يقدم مكتب الاستقبال خدمات البريد.			
1.5.5	خدمة الاتصال لإيقاظ النزلاء	خدمة الاتصال لإيقاظ النزلاء متوفرة على مدار 24 ساعة وتشمل اتصال تذكير			

³ تتحمل الشقق الفندقية مسؤولية السيارات التي يتم صفها في موقف السيارات الخاص بالشقق الفندقية ، ويتواصل مع النزلاء من خلال اللقائات. تُصحح الشقق الفندقية بمراقبة السيارات التي يتم صفها في موقف السيارات الخاص بالشقق الفندقية من خلال نظام كاميرات المراقبة بحيث تتوفر الأتلة في حال وجود نزاع مع أحد النزلاء.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1.5	الخدمات ووسائل الراحة				
1.5.6	توفير خدمات تسلم الرسائل أو الطرود وتسليمها للنزلاء في مكتب الاستقبال.				
1.5.7	تقديم خدمة إنترنت لاسلكية في جميع أرجاء الشقق الفندقية، بما في ذلك وحدات النزلاء، وجميع المرافق غير المغطاة داخل الشقق الفندقية التي يستخدمها النزلاء.				
1.5.8	تقديم خدمة غسل الملابس وتقديم لكل وحدة حقائب غسيل صديقة للبيئة (غير بلاستيكية).				
1.5.8.1	تقديم خدمة تسليم في نفس اليوم (12 ساعة)، وخدمة التسليم السريع (3 ساعات للغسيل).				
1.5.8.2	تقديم خدمة تسليم في نفس اليوم (12 ساعة) للغسيل في الغسيل في نفس اليوم أو بعد منتصف الليل (12 ساعة).				
1.5.8.3	تقديم خدمة التنظيف الجاف في نفس اليوم (12 ساعة).				
1.5.8.4	تقديم قائمة تفصيلية بأسعار خدمات الغسيل والتنظيف الجاف بالدرهم الإماراتي. تشمل القائمة شروط وأحكام خدمات الغسيل سواء على الصفحة الأمامية للقائمة أو في الصفحة الخلفية للقائمة.				
1.5.9	الخدمات الطبية				
1.5.9.1	توفير طبيب وخدمات طبية للطوارئ على مدار 24 ساعة. توفير عقد مارٍ يتم تقديمه أثناء التفتيش.				
1.5.9.2	توفير مجموعة إسعافات أولية في مكتب الاستقبال والمرافق الترفيهية وغير ذلك من المتاجر مع توفير قائمة مارية بمجموعة الإسعافات الأولية. ويجب مراجعة القائمة باستمرار للتأكد من عدم نقص أي من عناصرها، وأنها غير منتهية الصلاحية.				
1.5.9.3	توفير موظفين مؤهلين ومدربين على الإسعافات الأولية في كل مناوبة للتعامل مع الحالات الطارئة، توفير 10% بحد أدنى من إجمالي الموظفين لتقديم هذه الخدمة. الأدلة متوفرة في الملف.				
1.5.9.4	تتوفر أجهزة تنظيم ضربات القلب الخارجية (تلقائية) في مناطق الاستقبال والترفيه. كما يجب تدريب الموظفين المدربين على الإسعافات الأولية على استخدام الأجهزة.				
1.5.10	توفير خدمة الهاتف المتحرك واستخدام أحدث التقنيات في جميع أماكن التي يستخدمها النزلاء، كما يجب أن تكون الشقق الفندقية مجهزة لاستقبال مكالمات الهاتف المتحرك أينما تطلب الأمر.				



نجمة واحدة	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	1.5 الخدمات ووسائل الراحة
						خدمات الهاتف المتحرك
					1.5.10.2	توفير شواحن للهواتف المتحركة لأغلب أنواع الهواتف المتحركة شيوياً عند الطلب، وتكفي لتوفير الشحن لنسبة 2% من الغرف فيما يتعلق بكل نوع من أنواع أجهزة الهاتف.
					1.5.11.1	1.5.11 صالة الألعاب الرياضية توفير صالة ألعاب رياضية على مساحة لا تقل عن 50 م ² ، يكون/ تكون مجهزة على الأقل بعشرة أجهزة رياضية مختلفة بحالة جيدة، مثل: الأجهزة الرياضية لزيادة القوة العضلية مع تعليمات الاستخدام، وأجهزة تمارين الكارديو (أجهزة الركض، والدراجات، وأجهزة المشي، وأجهزة الخطوات، وأجهزة التجديف)، وسجاد التمارين الرياضية، ومقاعد رياضية، وأوزان حرة تتناسب مع مواصفات صالة الألعاب الرياضية/ مركز اللياقة البدنية التي تقرها الحكومة.
					1.5.11.2	صالات منفصلة للرجال والسيدات، أو على الأقل تخصيص ساعتان للسيدات.
					1.5.11.3	توفير مدربين مؤهلين للإشراف على الصالة الرياضية يكونون موجودين في الفترة ما بين الساعة 09:00 إلى 18:00 على الأقل.
					1.5.11.4	المرافق الواجب توفرها في صالة الألعاب الرياضية: غرف تغيير الملابس، ووحدة الدش، والخزانات، وخدمات تقديم المناشف. يجب أن تكون تلك المرافق منفصلة للرجال والسيدات. ⁴
					1.5.12.1	1.5.12 مسبح بمساحة لا تقل عن 0.5 م ² لكل غرفة، و60 م ² بحد أدنى لمساحته الإجمالية. بمساحة لا تقل عن 0.3 م ² لكل غرفة، و2م ² بحد

⁴ إذا كانت موجودة في نفس الطابق وتحتوي على مدخل خاص فإن مجموعة واحدة من الغرف المتفيرة يمكنها أن تخدم صالة الألعاب الرياضية والمسبح والسبا. يقصد بكلمة منفصل أن يتم تخصيص نفس المنشأة مرة للرجال ومرة أخرى للسيدات؛ أي وحدتي استحمام وغرفتين لتغيير الملابس وما إلى ذلك.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.5 الخدمات ووسائل الراحة
		أدنى لمساحته الإجمالية.				
1.5.12.2	ساعات العمل: 9 ساعات يومياً على الأقل، من الساعة 09:00 إلى الساعة 18:00.					
1.5.12.3	توفير لافتات واضحة، مثل: لافتات توضيح العمق، ولافتات إخلاء المسؤولية، ولافتات توضيح ساعات العمل، ولافتات توضيح درجة حرارة المياه والهواء والرطوبة.	المتطلبات 1.5.12.3 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبيق في حال توافر المسيح في المنشأة				
1.5.12.4	توفير حارس إنقاذ واحد معتمد خلال ساعات العمل المكثورة، يتم توفير حارس إضافي إذا كانت منطقة المسيح ممثلة ولا يمكن متابعتها من قبل حارس واحد ⁵ .	المتطلبات 1.5.12.4 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبيق في حال توافر المسيح في المنشأة				
1.5.12.5	تجهيز المسيح بجهاز إنذار معتمد يتم اختباره بانتظام، ويكون نشطاً في وقت إغلاق المسيح.	المتطلبات 1.5.12.5 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبيق في حال توافر المسيح في المنشأة				
1.5.12.6	تكون حوائط المسيح وأرضيته من السراميك كي لا يحدث انزلاق، كما يجب أن يكون السلم من مواد مقاومة للتآكل ومجهزاً بدرجات مقاومة للانزلاق. كل السلالم تكون مجهزة بمقيض.	المتطلبات 1.5.12.6 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبيق في حال توافر المسيح في المنشأة				
1.5.12.7	تكون منطقة المسيح مزودة بكراسي مريحة، وطاولات جانبية مع مظلات لاستيعاب 10% من النزلاء في الإشغال الكامل.					
1.5.12.8	مرافق منفصلة للرجال والسيدات مع وحدات دش وخزانات بحد أدنى دورتي مياه، تكون تلك المرافق مجهزة كما يلي: (1) حجيرات منفصلة مزودة بقلل داخلي في حال وجود أكثر من دورة مياه.	المتطلبات 1.5.12.8 للفنادق فئتي 5 و4 نجوم تطبيق في حال توافر المسيح في المنشأة				

⁵ يجب أن تكون الشقق الفندقية قادرة على عرض التحليل الذي تم إجراؤه للمفتشين؛ لضمان وجود عدد كافٍ من حراس الإنقاذ في الخدمة أثناء ساعات العمل لمتابعة المسيح ومراقبته بالكامل.



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.5 الخدمات ووسائل الراحة
1.5.12.9	التحكم في درجة حرارة المياه على أن تتراوح درجة الحرارة بين 28 و 32 م°.		المتطلبات 1.5.12.9 للفنادق فئتي 5 و 4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة			
1.5.12.10	يتم وضع تعليمات بشأن الزي الرسمي للمسبح، مع توفير خدمة المناشف على المسبح.		المتطلبات 1.5.12.10 للفنادق فئتي 5 و 4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة			
1.5.12.11	توفير على الأقل وحدتي دش خارجيتين بجوار المسبح.		المتطلبات 1.5.12.11 للفنادق فئتي 5 و 4 نجوم تطبق في حال توافر المسبح في المنشأة.			
1.5.13.1	يتم الترويج لعروض الرحلات التي تقدمها شركات السياحة المحلية والمرخصة وترتيبها من خلال مكتب الاستقبال، مع توفير كتيبات دعائية معروضة مرخصة وترتيبها من خلال مكتب الاستقبال مع عرض كتيبات ترويجية في مكتب الاستقبال.		يتم الترويج لعروض الرحلات التي تقدمها شركات السياحة المحلية والمرخصة من خلال مكتب الاستقبال، مع توفير كتيبات دعائية معروضة مرخصة وترتيبها من خلال مكتب الاستقبال مع عرض كتيبات ترويجية في مكتب الاستقبال.			1.5.13 الخدمات السياحية
1.5.13.2	حجز وسائل النقل، مثل: سيارات الأجرة، أو خدمات النقل بالحافلات، وغير ذلك من وسائل الانتقال المريحة يتم ترتيبها وتقديمها من خلال الشقق الفندقية.					
1.5.13.3	يتم توفير الخرائط وغير ذلك من المعلومات عن إمارة الشارقة عن طريق عرضها بطريقة ترويجية في مكتب الاستقبال، أو مكتب علاقات النزلاء، أو مكتب مسؤول الخدمات الخاصة.					
1.5.13.4	توفير شاشات تعمل باللمس خاصة بالهيئة (في حال توفرها من قبل الهيئة) في بهو المنشأة تعمل بكامل كفاءتها ومحدثة، تعرض الأفلام السياحية، والمعلومات السياحية.					
1.5.13.5	توفير خدمات تأجير السيارات.					
1.5.13.6	توفير خدمة صرف العملات الأجنبية على مدار الساعة وفقاً للأسعار المعلنة مع تحديثها كل 24 ساعة.					
1.5.14.1	خدمات مركز الأعمال أو مرفق مخصص لرجال الأعمال مجهز بأجهزة الحاسوب والطابعة وغيرها من المعدات ذات الصلة.					1.5.14 مركز الأعمال



رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.5 الخدمات ووسائل الراحة
1.5.14.2	الموظفون المسؤولون في الشقق الفندقية متاحون على مدار 12 ساعة على الأقل.	الموظفون المسؤولون في الشقق الفندقية متاحون على مدار 8 ساعات على الأقل.				
1.5.14.3	يتم توفير قائمة بمواعيد العمل وأسعار الخدمات المقدمة.					
1.5.14.4	وحدات الكمبيوتر / المكاتب المجهزة بفواصل أو أي بدائل توفر للنزيل الخصوصية تستوعب ما لا يقل عن 2% من نزلاء الشقق الفندقية.					



1.6 الأغذية والمشروبات

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.6 الأغذية والمشروبات
1.6.1	1.6.1.1	1.6.1.2	1.6.1.3	1.6.1.4	1.6.1.5	1.6.1 المطاعم الموجودة داخل الشقق الفندقية
						1.6.2 الإفطار
						1.6.3 الدخول للشقق الفندقية ومرافقها
						1.6.4 جودة المأكولات والمشروبات
						1.6.5 التدخين



1.7 الموظفون

نجمة واحدة	نجمتان	3 نجوم	4 نجوم	5 نجوم	رقم المعيار	1.7 الموظفون
					1.7.1.1	1.7.1 تطوير الموظفين وتدريبهم
					1.7.1.2	
					1.7.1.3	
					1.7.2.1	1.7.2 مظهر الموظفين
					1.7.2.2	
					1.7.2.3	
					1.7.2.4	
					1.7.3.1	1.7.3 رضا الموظفين
					1.7.4.1	1.7.4 دليل الموظفين



1.8 تقييم النزلاء للشقق الفندقية

رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة	1.8 مراقبة مستوى رضا النزلاء	
1.8.1.1	موقع على الإنترنت للشقق الفندقية باللغة العربية و/ أو الإنجليزية على الأقل، يحتوي على اسم المنشأة كاملاً، وأي من المؤسسات التابعة، وتصنيف النجوم الرسمي الخاص بها، مع تقديم معلومات مفصلة وحديثة ودقيقة تحتوي على وصف للمرافق والخدمات المقدمة وصور للمنتجع، إضافة إلى 6 صور حديثة للأماكن العامة بالمنشأة ولغرف النوم بحد أدنى. كما يجب أن يتضمن الموقع خريطة بها الاتجاهات المفصلة وقسماً للاتصال بالشقق الفندقية، مع ذكر بيانات جهة الاتصال بشكل كامل. يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالشقق الفندقية إمكانية الحجز وتأكيد في أي وقت عبر الإنترنت.					1.8.1 التواجد عبر الإنترنت	
1.8.1.2	يمكن الحجز في الشقق الفندقية عبر الإنترنت من خلال ثلاث (3) وكالات سفر إلكترونية على الأقل، مثل: Agoda.com و Booking.com وغير ذلك من المواقع.	يمكن الحجز في الشقق الفندقية عبر الإنترنت من خلال ثلاث (3) وكالات سفر إلكترونية على الأقل، مثل: Agoda.com و Booking.com وغير ذلك من المواقع.	يمكن الحجز في الشقق الفندقية عبر الإنترنت من خلال وكالة سفر إلكترونية واحدة على الأقل، مثل: Booking.com و Agoda.com وغير ذلك من المواقع.				
1.8.2.1	إجراء استبيانات لقياس مدى رضا النزلاء عن مرافق الشقق الفندقية وجودة الخدمة بها. يجب أن تتوفر سجلات خاصة بمثل هذه الممارسة. يُجرى التدقيق السنوي للخدمات، مثل: التقييم الخاص بعملية المشوق السري، واستعراض وسائل التواصل الاجتماعي، وعقد المقابلات الجماعية ويخضع للمراقبة، وتتم متابعته وتُتخذ الإجراءات المناسبة بموجبه. يجب أن تتوفر سجلات خاصة بمثل هذه الممارسة، كما يجب الاحتفاظ بهذه السجلات لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات.					1.8.2 الاستبيانات وعمليات التدقيق	
1.8.3.1	تستخدم الشقق الفندقية ما لا يقل عن ثلاث (3) منصات للتواصل الاجتماعي، مثل: فيسبوك، وتويتر، وإنستغرام. للتفاعل النشط مع النزلاء والعامة.	تستخدم الشقق الفندقية ما لا يقل عن ثلاث (3) منصات للتواصل الاجتماعي، مثل: فيسبوك، وتويتر، وإنستغرام. للتفاعل النشط مع النزلاء والعامة.	تستخدم الشقق الفندقية ما لا يقل عن منصة واحدة من منصات التواصل الاجتماعي للتفاعل النشط مع النزلاء والعامة.				1.8.3 تقييم النزلاء للشقق الفندقية
1.8.4.1	تتيح الشقق الفندقية إمكانية تقديم الشكاوى مباشرة أو عبر الإنترنت مع تقديم حلول وورد عليها. يجب توفير الدليل على ذلك.					1.8.4 حل الشكاوى	



2- معايير التقييم

تهدف معايير التقييم إلى ضمان امتثال مقاييس المرافق ووسائل الراحة للتقييم الخاص بالشفق الفندقية. بناء عليه تركز معايير التقييم على ما يلي:

1. جودة المرافق ووسائل الراحة.
2. حالة المرافق ووسائل الراحة.
3. نظافة المرافق ووسائل الراحة.
4. وظيفة المرافق ووسائل الراحة؛

تُعد معايير التقييم موضوعية، وبناء عليه يتم التقييم فقط من خلال نقاط التصنيف التي يقوم المفتش بإعطائها عند تقييمه للعناصر الأربعة الواردة أعلاه، وتحديد درجة على مقياس من 1 إلى 10 نقاط. ترتبط أهمية المحاور المتعلقة بعمليات الشقق الفندقية بمدى أهمية النزول بهذه المحاور؛ لذا قد نجد العديد من المحاور والعديد من النقاط الخاصة بوحدة النزلاء، مثل بعض المرافق العامة. يحدد الجدول التالي المحاور الرئيسية وطريقة تخصيص النقاط.

رقم المعيار	المحاور الرئيسية	النقاط
2.2	المرافق العامة	130
2.2.1	مظهر المعنى	10
2.2.2	المرافق المفتوحة والمناظر الطبيعية	10
2.2.3	خدمة تنظيف وترتيب المرافق العامة	20
2.2.4	ديكورات المرافق العامة، والجدران، والسقوف، والسائتر	20
2.2.5	تجهيزات المرافق العامة	10
2.2.6	أرضية المرافق العامة	10
2.2.7	التهوية، ودرجات الحرارة في المرافق العامة	10
2.2.8	نظام الإضاءة في المرافق العامة	10
2.2.9	دورات المياه العامة	20
2.2.10	المصاعد	10
2.3	وحدات النزلاء	230
2.3.1	خدمة تنظيف وترتيب وحدات النزلاء	20
2.3.2	الديكورات والجدران والسقوف في وحدات النزلاء	20
2.3.3	الأرضية الخاصة بوحدة النزلاء	20
2.3.4	سائتر وحدات النزلاء	10
2.3.5	قطع الأثاث بوحدة النزلاء، مثل: وحدة أمواج، وخزانة ملابس، وطاولات، ومكاتب، وكراسي	20
2.3.6	المفروشات بوحدة النزلاء، والوسائد، والمرابيا، والأعمال الفنية	10
2.3.7	أسرة ووحدة النزلاء والملاءات	40
2.3.8	التهوية ودرجات الحرارة في وحدات النزلاء	20
2.3.9	نظام الإضاءة في وحدات النزلاء	10
2.3.10	رياحنة وحدات النزلاء	20
2.3.11	عزل للصوت بوحدة النزلاء	20
2.3.12	مطبخ ومعدات وحدات النزلاء	20
2.4	الخدمات الخاصة بالنزلاء	100
2.4.1	خدمة تنظيف وترتيب الحمامات الخاصة بالنزلاء	20
2.4.2	تهوية الحمامات	10
2.4.3	الجدران والأرضية والسقوف في الحمامات الخاصة بالنزلاء	20
2.4.4	التجهيزات والإضاءة في الحمامات الخاصة بالنزلاء	20
2.4.5	بياضات الحمامات الخاصة بالنزلاء	20
2.4.6	وسائل الراحة في الحمامات الخاصة بالنزلاء	10
2.6	متاجر الأغذية والمشروبات	40
2.6.1	رحابة متاجر الأغذية والمشروبات وأجوارها الرائحة	10



10	الأثاث والبياضات في متاجر الأغذية والمشروبات	2.6.2
20	خدمة تنظيف وترتيب المرافق المخصصة للأغذية والمشروبات	2.6.3
500	الإجمالي	

2.2 المرافق العامة

2.2.1 مظهر المبنى

التقييم (10)	مظهر المبنى (المظهر من جانب الطريق)
ممتاز 10	<p>2.2.1.1</p> <p><input type="checkbox"/> يجب ألا يظهر على المبنى أي من مظاهر العوامل الجوية.</p> <p><input type="checkbox"/> أعمال طلاء حديثة يتم الحفاظ عليها على نحو جيد، وتبدو بمظهر نظيف و"جديد".</p> <p><input type="checkbox"/> يجب أن تكون أي مبانٍ إضافية أو أي ملحقات للشقق الفندقية بتصميم/ فكرة مماثلة لنمط التصميم الأساسي للشقق الفندقية.</p> <p><input type="checkbox"/> نظام إضاءة خارجي ممتاز يوفر أجواء ساحرة في الليل.</p> <p><input type="checkbox"/> لافتات واضحة وشاملة ومصممة تصميمياً جيداً.</p> <p><input type="checkbox"/> تصميم معماري للمبنى يتميز بتفرده وملاءمته للتصميم الكلي للمبنى.</p>
جيد 8	<p>2.2.1.2</p> <p><input type="checkbox"/> صيانة ذات جودة عالية للأسطح الخارجية، رغم وجود بعض العوامل الجوية الطبيعية.</p> <p><input type="checkbox"/> جميع أعمال الطلاء بحالة جيدة مع وجود بعض العيوب الطفيفة فقط.</p>
معرض 6	<p>2.2.1.3</p> <p><input type="checkbox"/> يُبين المظهر الخارجي العلامات الدالة قدم المبنى (مثل، بعض علامات البلى).</p> <p><input type="checkbox"/> لا يوجد تلف أو عيوب هيكلية واضحة.</p>
غير مرضي 4	<p>2.2.1.4</p> <p><input type="checkbox"/> تبدو المرافق المطلية قديمة ومهترئة بفعل العوامل الجوية.</p> <p><input type="checkbox"/> عيوب وتلف مرئي، كما تظهر علامات تصدع خارجية.</p> <p><input type="checkbox"/> لا يوجد دليل على تجديد المبنى حديثاً- تظهر العلامات الدالة على قدم المبنى.</p>
سئ جداً 0	<p>2.2.1.5</p> <p><input type="checkbox"/> مظهر مهمل بشكل عام.</p> <p><input type="checkbox"/> يوجد تلف أو عيوب هيكلية واضحة (على سبيل المثال، تفتت الطوب، والحجارة المكسورة).</p> <p><input type="checkbox"/> مواد سنية، وتساقط الطلاء، وخشب معرض للتعفن.</p> <p><input type="checkbox"/> لافتات غير مشروعة.</p>



2.2.2 المرافق المفتوحة والمناظر الطبيعية

التقييم (10)	المرافق المفتوحة والمناظر الطبيعية
ممتاز 10	<p>2.2.2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> تبدو جميع ممرات ومدخل المبنى بحالة ممتازة وتعكس التصميم العام للمبنى. <input type="checkbox"/> تصميم جذاب مميز في المدخل. <input type="checkbox"/> تبدو جميع الشجيرات والنباتات والأشجار بحالة ممتازة. <input type="checkbox"/> جميع المسارات والمماشي نظيفة، ويتم الحفاظ عليها بحالة ممتازة. <input type="checkbox"/> تعكس الإضاءة الخارجية التصميم العام للشقق الفندقية، كما تلبى متطلبات السلامة للعامه. <input type="checkbox"/> شيدت أماكن الترفيه المفتوحة تشييداً جيداً جداً، وتتميز بنظافتها وتنظيمها والمحافظة عليها.
جيد 8	<p>2.2.2.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> يبدو ممر ومدخل المبنى نظيفين وبأنهما مصممان بمقاييس جيدة، كما يتم الحفاظ عليهما على نحو جيد. <input type="checkbox"/> تبدو جميع المسارات نظيفة ومجددة بشكل لائق مع وجود علامات اهتراء بسيطة للغاية. <input type="checkbox"/> إضاءة كافية لتلبية متطلبات السلامة للعامه. <input type="checkbox"/> الجهد المبذول لوضع نباتات خضراء على شكل شجيرات وأشجار ونباتات غير كافٍ. <input type="checkbox"/> شيدت أماكن الترفيه المفتوحة تشييداً جيداً، وتتميز بنظافتها وتنظيمها والمحافظة عليها جيداً.
مُرَضٍ 6	<p>2.2.2.3</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> تبدو الممرات والمدخل نظيفة ويتم الحفاظ عليها بشكل عام، رغم وجود القليل من العيوب المرئية. <input type="checkbox"/> تبدو جميع المسارات نظيفة ومجددة بشكل مقبول. <input type="checkbox"/> يبدو تصميم المدخل ترحيبياً ولكنه تقليدي. <input type="checkbox"/> إضاءة كافية لتلبية متطلبات السلامة للعامه. <input type="checkbox"/> توجد كمية محدودة من النباتات الخضراء في المدخل. <input type="checkbox"/> لم تشيد أماكن الترفيه المفتوحة تشييداً جيداً، كما لا يتم تنظيفها وتنظيمها والمحافظة عليها على النحو المطلوب.
غير مرضي 4	<p>2.2.2.4</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> لم يتم تجديد المسارات والممرات والمدخل على النحو المطلوب، في بعض المرافق. <input type="checkbox"/> تبدو المداخل خالية من مظاهر الترحيب، ولكنها مناسبة للمستخدمين. <input type="checkbox"/> تتوفر الإضاءة اللازمة للحفاظ على سلامة الجمهور في بعض المرافق فقط. <input type="checkbox"/> لا يوجد نباتات خضراء، كما أن النباتات الموجودة بحالة سيئة. <input type="checkbox"/> لم تشيد جميع أماكن الترفيه المفتوحة تشييداً جيداً، كما لا يتم تنظيفها وتنظيمها والمحافظة عليها على النحو المطلوب.
سيئ جداً 0	<p>2.2.2.5</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> المدخل غير مناسب للمستخدم. <input type="checkbox"/> إضاءة غير كافية لتلبية متطلبات السلامة للعامه . <input type="checkbox"/> لم يتم تجديد المسارات والممرات. <input type="checkbox"/> تغتفر أماكن الترفيه المفتوحة لعامل الصيانة والتنظيف بشكل كبير.



2.2.3.3 خدمة تنظيف وترتيب المرافق العامة

التقييم (20)	خدمة تنظيف وترتيب المرافق العامة
ممتاز 20	<p>2.2.3.1</p> <p><input type="checkbox"/> مقاييس ممتازة للنظافة- يتم التنظيف أو الكس بالمكنسة الكهربائية، كما يتم تلميع جميع السجاد و/ أو الأرضيات الأخرى الموجودة في المرافق العامة، ويتم الحفاظ عليها على نحو جيد.</p> <p><input type="checkbox"/> تبدو جميع الأسطح الموجودة في المرافق العالية أو المنخفضة الارتفاع خالية من التراب، ولا يوجد آثار لخيوط العنكبوت.</p> <p><input type="checkbox"/> يتم مسح أسطح الطاولة بشكل جيد، ولا يوجد بقع.</p> <p><input type="checkbox"/> تبدو منافض السجائر القائمة بذاتها أو الموضوعه على الطاولة نظيفة ومجددة بشكل لائق.</p> <p><input type="checkbox"/> تبدو اللافات ومفاتيح الإضاءة نظيفة ولا يوجد آثار لاصمات الأصابع.</p> <p><input type="checkbox"/> تنظيم الزهور اليانعة تنظيماً جيداً وتوضع بطريقة تتوافق مع تصميم/ فكرة الشقق الفندقية.</p> <p><input type="checkbox"/> تبدو الجرائد والمجلات والكتب منظمة وحديثة.</p> <p><input type="checkbox"/> تبدو النوافذ نظيفة ولا يوجد أي علامات عليها.</p> <p><input type="checkbox"/> يظهر جلياً التنظيف اليومي المتكرر في المرافق التي يكثر استخدامها.</p>
جيد 16	<p>2.2.3.2</p> <p><input type="checkbox"/> الكس باستخدام المكنسة الكهربائية والمسح وتنفيض الأتربة على مستوى جيد بشكل عام.</p> <p><input type="checkbox"/> يبدو كل شيء نظيفاً ومرتباً بشكل جيد.</p> <p><input type="checkbox"/> أثر البقع والأوساخ على الأسطح مثل وجود بعض الأتربة على الإطارات يكاد يكون موجوداً.</p> <p><input type="checkbox"/> يظهر جلياً التنظيف اليومي المتكرر للأماكن التي يكثر استخدامها.</p>
مرض 12	<p>2.2.3.3</p> <p><input type="checkbox"/> مستوى مرضي من النظافة رغم وجود بعض العيوب التي قد يلاحظها النزلاء .</p> <p><input type="checkbox"/> تشعر في منطقة الجلوس بالراحة وأجواء المنزل مع وجود كتب ومجلات مبعثرة على الطاولة.</p> <p><input type="checkbox"/> قد يوجد في بعض الأحيان بقع وأوساخ على الأسطح.</p> <p><input type="checkbox"/> قد يوجد نباتات ذابلة جافة لا تروى في بعض الأحيان.</p> <p><input type="checkbox"/> يظهر التنظيف اليومي وجود بعض المرافق المهملة في المواقع التي يكثر استخدامها.</p>
غير مرض 8	<p>2.2.3.4</p> <p><input type="checkbox"/> تبدو بعض المرافق متسخة بشكل واضح، مما يشير إلى أن خدمة التنظيف والترتيب غير فعالة.</p> <p><input type="checkbox"/> توجد فوضى نتيجة وجود كتب ومجلات غير حديثة مكدسة بطريقة غير منظمة.</p> <p><input type="checkbox"/> نباتات ذابلة/ جافة.</p> <p><input type="checkbox"/> بقع واضحة على الأسطح.</p> <p><input type="checkbox"/> تبدو منافض السجائر القائمة بذاتها أو الموضوعه على الطاولة غير نظيفة وغير مجددة بشكل لائق.</p> <p><input type="checkbox"/> لا يوجد ما يدل على التنظيف اليومي.</p>
سيئ جداً 0	<p>2.2.3.5</p> <p><input type="checkbox"/> إشراف داخلي مهمل بشكل عام، وغير صحي- يظهر عدم التنظيف اليومي بشكل جلي.</p> <p><input type="checkbox"/> معظم الأسطح يوجد عليها أتربة.</p> <p><input type="checkbox"/> وجو خيوط عنكبوت وحشرات ميتة.</p> <p><input type="checkbox"/> زهور أو نباتات ذابلة.</p> <p><input type="checkbox"/> منافض السجائر غير نظيفة- وغير مجددة بشكل لائق.</p>



<input type="checkbox"/>	توجد الجرائد والكتب على الأرضيات أو متناثرة في كل مكان.
<input type="checkbox"/>	تظل الأكواب غير النظيفة على الطاولات لمدة طويلة دون وجود رقابة.

2.2.4 المرافق العامة - الديكورات، والجدران، والسقوف، والستائر

التقييم (20)	المرافق العامة - الديكورات، والجدران، والسقوف، والستائر
ممتاز 20	2.2.4.1 <input type="checkbox"/> مواد أغطية الجدران/ السقوف بجودة فائقة وحالة ممتازة. <input type="checkbox"/> تصميم منسق وسمات معمارية مثيرة للاهتمام. <input type="checkbox"/> لا يوجد دليل على قدم المبنى أو البلى أو التلف. <input type="checkbox"/> لمسة نهائية فنية ذات جودة عالية لأعمال الخشب أو الأسطح الأخرى.
جيد 16	2.2.4.2 <input type="checkbox"/> استخدام مواد ذات جودة جيدة، رغم عدم أهمية ذلك في المراحل الأولية- مواد ذات جودة متوسطة ومقبولة وتبدو جديدة وتم تركيبها بطريقة احترفة. <input type="checkbox"/> محاولة ابتكار تصميم منسق مع وجود مزايا جذابة إضافية (على سبيل المثال صور ومطبوعات). <input type="checkbox"/> لا يوجد أثر يدل على خدش، أو كسر، أو بقع، أو تلف.
مريض 12	2.2.4.3 <input type="checkbox"/> تصميم وجودة مقبولة للديكورات، يوجد آثار تدل على القدم، والبلى، والتمزق. <input type="checkbox"/> استخدام صور ومعلقات حائطية. <input type="checkbox"/> وجود ما يثبت على المهارة المختصة.
غير مرضي 8	2.2.4.4 <input type="checkbox"/> جودة متوسطة، ظهور علامات تدل على القدم. <input type="checkbox"/> وجود بعض آثار التلف، والبلى، والتمزق. <input type="checkbox"/> تصميم عتيق. <input type="checkbox"/> استخدام غير محترف لورق الحائط/ مواد أغطية الجدران أو الطلاء. <input type="checkbox"/> لا يوجد دليل على وجود مدخل "لتصميم" أو الافتقار إلى التنسيق. <input type="checkbox"/> مظهر بال.
سيئ جداً 0	2.2.4.5 <input type="checkbox"/> أسطح مطلية/ مواد أغطية الجدران تالفة وقديمة للغاية وباهتة. <input type="checkbox"/> وجود أثر للرطوبة أو تسريب المياه أو بقايا ورق وعلامات تدل على وجود قاذورات. <input type="checkbox"/> دليل على الإهمال. <input type="checkbox"/> طلاء قبيح أو وجود أسلاك مكشوفة.



2.2.5 المرافق العامة - المفروشات والتجهيزات

التقييم (10)	المرافق العامة - المفروشات والتجهيزات
ممتاز 10	2.2.5.1 <input type="checkbox"/> درجة ممتازة من الراحة والفخامة. <input type="checkbox"/> أثاث كلاسيكي أو معاد إنتاجه، أو أثاث حديث ذو جودة عالية وبحالة ممتازة. <input type="checkbox"/> إضافات جذابة ومنسقة - وسائد مبعثرة. <input type="checkbox"/> وضع قطع ديكور - وفقاً للمناسبات - في المرافق العامة.
جيد 8	2.2.5.2 <input type="checkbox"/> أثاث بجودة جيدة، ولا يشترط أن يكون جديداً. <input type="checkbox"/> مقاعد مريحة يسهل الجلوس عليها. <input type="checkbox"/> تتميز جميع المفروشات والتجهيزات بحالتها الجيدة، كما أنها تشعرك بالراحة وأجواء المنزل. <input type="checkbox"/> أثاث ذو جودة مقبولة وبحالة جيدة. <input type="checkbox"/> وجود بعض البقع، والخدوش الصغيرة على قطعة أو قطعتين نادرة ما يمكن رؤيتها.
مُرَضٍ 6	2.2.5.3 <input type="checkbox"/> جودة معقولة للتصنيع، ولكن يظهر بها آثار للبلل والتمزق. <input type="checkbox"/> قد تكون المفروشات والتجهيزات قديمة، ولكنها نظيفة ومجددة بشكلٍ مقبول. <input type="checkbox"/> أثاث جديد بجودة متوسطة. <input type="checkbox"/> تجهيزات ومفروشات مريحة، ولكنها لا تتميز بدرجة عالية من الترف. <input type="checkbox"/> وجود بقع وخدوش صغيرة على العديد من القطع.
غير مرضٍ 4	2.2.5.4 <input type="checkbox"/> أثاث قديم ومهترئ أو به بقع. <input type="checkbox"/> أثاث يفترق إلى التنظيم، ولا يتميز بالجاذبية أو الراحة. <input type="checkbox"/> أثاث ذو جودة سيئة.
سيئ جداً 0	2.2.5.5 <input type="checkbox"/> أثاث قديم ومهترئ أو به بقع وغير نظيف. <input type="checkbox"/> الأثاث به بعض الأجزاء التالفة وغير آمن استخدامه. <input type="checkbox"/> تنجيد مشخ وغير نظيف.



2.2.6 المرافق العامة - الأرضية

التقييم (10)	المرافق العامة - الأرضية
ممتاز 10	<p>2.2.6.1</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية/ مواد تغطية الأرضية ذات جودة ممتازة، وسجاد عالي الجودة مزود ببطانة عازلة، أو أرضية رخام أو خشب مفروشة بسجاد كبير وصغير عالي الجودة.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية مجهزة على أعلى مستوى بشكل واضح.</p> <p><input type="checkbox"/> مواد تغطية الأرضية نظيفة - لا توجد بقع/ علامات أو آثار حروق - يتم الحفاظ عليها على نحو جيد، كما يتم مسح الأرضيات وصقلها.</p> <p><input type="checkbox"/> لا يوجد آثار للبلبي في بعض المرافق التي يكثر استخدامها (على سبيل المثال مدخل المرافق الخاصة بالموظفين/ المطبخ/ الاستقبال/ السلم الرئيسي).</p>
جيد 8	<p>2.2.6.2</p> <p><input type="checkbox"/> مواد تغطية الأرضيات ذات جودة جيدة، ولكنها غير جديدة؛ حيث يوجد بعض الآثار لتسوية الوبر في المرافق التي يكثر استخدامها، ولكن لا يوجد تلف واضح - رخام مصقول، أو سيراميك، أو أسطح خشبية يتم الحفاظ عليها على نحو جيد، كما يوجد سجاد كبير وصغير بحالة جيدة.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضيات مجهزة على أعلى مستوى مع وجود بقع صغيرة.</p> <p><input type="checkbox"/> لا يوجد آثار تلف، أو علامات، أو بقع، أو تغيير في اللون.</p> <p><input type="checkbox"/> وجود آثار طفيفة للبلبي في المرافق التي يكثر استخدامها فقط.</p>
مرضى 6	<p>2.2.6.3</p> <p><input type="checkbox"/> سجادة/ مواد تغطية للأرضيات ذات جودة متوسطة، وملائمة على نحو جيد - ليست جديدة ولكنها بحالة جيدة. أرضية من الرخام، أو الخشب، أو السيراميك يتم الحفاظ عليها بشكل مقبول، مع وجود آثار للبلبي.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية مجهزة على أعلى مستوى، مع وجود بعض المخالفات الصغيرة.</p> <p><input type="checkbox"/> تلفيات، أو علامات، أو بقع، أو تغيير صغير في اللون.</p> <p><input type="checkbox"/> آثار صغيرة للبلبي والتمزق في العديد من المرافق.</p>
غير مرضي 4	<p>2.2.6.4</p> <p><input type="checkbox"/> تظهر علامات واضحة تدل على القدم والاهتراء والتمزق، ولكن لا يوجد ثقب، أو أجزاء خالية من الوبر - أرضية من الرخام، أو الخشب، أو السيراميك المتكسر أو المتصدع.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية غير مجهزة على أعلى مستوى، وبها مخالفات واضحة وجلية.</p> <p><input type="checkbox"/> تلفيات، أو علامات، أو بقع، أو تغيير في اللون.</p> <p><input type="checkbox"/> بلبي وتمزق واضحان.</p>
سئ جداً 0	<p>2.2.6.5</p> <p><input type="checkbox"/> مواد تغطية الأرضيات قديمة للغاية ورفيعة السمك وريئة الجودة، تملؤها بقع، أو علامات، أو أجزاء عارية - أرضية من الرخام، أو الخشب، أو السيراميك المتكسر أو المتصدع.</p> <p><input type="checkbox"/> أرضية مجهزة بشكل سيئ - مفككة أو بها فجوات كبيرة.</p>



أرضية بآلية بشكل واضح.

2.2.7 المرافق العامة - التهوية ودرجات الحرارة

التقييم (10)	المرافق العامة - التهوية ودرجات الحرارة
ممتاز 10	2.2.7.1 <input type="checkbox"/> مصدر يعمل بنظام التحكم في الحرارة بالثرموستات لتبريد الهواء في جميع المرافق العامة. <input type="checkbox"/> تدفق هواء مناسب مع عدم وجود أماكن حارة أو بها تيارات هواء أو بها برودة شديدة. <input type="checkbox"/> جميع الأجهزة في حالة ممتازة- لا يوجد تسريب في شبكات مكيف الهواء. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة ممتازة، ولا توجد رائحة كريهة حتى في المرافق الخاصة بالمدخنين.
جيد 8	2.2.7.2 <input type="checkbox"/> نظام تحكم في الحرارة بالثرموستات يحافظ على درجة حرارة مناسبة في معظم المرافق، وقد يكون هناك بعض الانحرافات الطفيفة في درجة الحرارة في المرافق التي يقل استخدامها. <input type="checkbox"/> تدفق هواء مناسب مع عدم وجود أي حرارة أو تيارات هواء، أو أماكن شديدة البرودة، تعمل جميع الأجهزة جيداً. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة جيدة، مع عدم انبعاث روائح كريهة.
مُرَضٍ 6	2.2.7.3 <input type="checkbox"/> الحفاظ على درجة الحرارة في جميع المرافق التي يكثر ارتيادها وذلك من خلال نظام تحكم في الحرارة بالثرموستات. <input type="checkbox"/> قد تكون الأجهزة المستخدمة غير حديثة كلية، ولكن أثبتت فاعليتها رغم إمكانية ملاحظة الفرق في درجات الحرارة، تُعد جميع الأجهزة صالحة للعمل. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة مناسبة، تسرب بعض الروائح الطفيفة في أماكن محددة.
غير مرضٍ 4	2.2.7.4 <input type="checkbox"/> بعض المرافق أكثر سخونة/ برودة من غيرها- أجهزة قديمة. <input type="checkbox"/> لا يمكن التحكم في التبريد - حرارة مرتفعة أو برودة شديدة. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة سيئة، وجود بعض الروائح الكريهة.
سيئ جداً 0	2.2.7.5 <input type="checkbox"/> لا يمكن التحكم في درجة الحرارة في بعض المرافق. <input type="checkbox"/> لا توجد وسيلة للحصول على درجة حرارة مريحة في الغرفة. <input type="checkbox"/> هواء ذو جودة سيئة للغاية، وجود روائح كريهة.



2.2.8 المرافق العامة - نظام الإضاءة

التقييم (10)	المرافق العامة - نظام الإضاءة
ممتاز 10	2.2.8.1 <input type="checkbox"/> نظام إضاءة بمقاييس ممتازة يوفر إضاءة كافية لجميع الأغراض العملية، ولكنها مصممة أيضاً للحصول على تأثير جيد - يُظهر نظام الإضاءة مزايا الغرف والمرات . <input type="checkbox"/> تجهيزات ذات جودة ممتازة في المكان كله. <input type="checkbox"/> جميع الأضواء تعمل.
جيد 8	2.2.8.2 <input type="checkbox"/> نظام إضاءة ذو جودة جيدة، مع انتشار مناسب للإضاءة لتسهيل العمل، إضافة إلى استخدام متطور محدود لتأثيرات الإضاءة. <input type="checkbox"/> تجهيزات ذات جودة جيدة. <input type="checkbox"/> عيوب أو نقص طفيف في نظام الإدارة (الإضاءة)، مثل عدم عمل بعض المصابيح.
مرض 6	2.2.8.3 <input type="checkbox"/> استخدام أكثر من الحد الأدنى للإضاءة ونظام إضاءة غير متطور . <input type="checkbox"/> تجهيزات متوسطة الجودة بحالة جيدة. <input type="checkbox"/> وجود بعض العيوب أو النقص الواضح، مثل عدم عمل بعض أنظمة الإضاءة.
غير مرض 4	2.2.8.4 <input type="checkbox"/> إضاءة كافية للاستخدام العملي وليس أكثر . <input type="checkbox"/> إضاءة قوية مزعجة وغير مريحة. <input type="checkbox"/> لا توجد مصابيح في بعض الأحيان، كما أن المصابيح الموجودة قديمة وغير ملونة. <input type="checkbox"/> عدد كبير من المصابيح لا يعمل.
سيئ جداً 0	2.2.8.5 <input type="checkbox"/> تجهيزات ذات جودة رديئة وبحالة سيئة - أسلاك بالية مكشوفة، تجهيزات غير ثابتة، سدادات مخرّاة. <input type="checkbox"/> إضاءة خافتة، قائمة مع وجود أماكن مظلمة، يصعب القراءة فيها. <input type="checkbox"/> وجود مصابيح فلوريسنت ذات إضاءة مزعجة، مع عدم وجود موزع للضوء، أو وجود مصابيح غير مغطاة، أو أنابيب فلوريسنت. <input type="checkbox"/> معظم المصابيح لا تعمل.



2.2.9 دورات المياه العامة

التقييم (20)	دورات المياه العامة جودة التجهيزات والملحقات وحالتها. معيير النظافة
ممتاز 20	2.2.9.1 <input type="checkbox"/> جودة فائقة، وتجهيزات وأدوات صحية متينة وصلبة وبحالة ممتازة، وتشطيبات عالية الجودة في جميع أنحاء دورة المياه. <input type="checkbox"/> ملحقات ممتازة من الدرجة الأولى، مثل: مناشف الوجه، والصابون/ الفوول العالي الجودة مع سلة منفصلة للمناشف المستخدمة. <input type="checkbox"/> الاهتمام بالنظافة ولمعان جميع الأسطح وخلوها من التراب. <input type="checkbox"/> النظافة والرائحة المنعشة. <input type="checkbox"/> إضاءة ممتازة مع تجهيزات نظيفة وبحالة ممتازة.
جيد 16	2.2.9.2 <input type="checkbox"/> تجهيزات وأدوات صحية جيدة في جميع أنحاء دورة المياه، ولكن التشطيبات ليست جديدة أو تحتوي على عيوب طفيفة في أعمال التشطيب. <input type="checkbox"/> ملحقات ذات جودة جيدة مثل مناشف الوجه. <input type="checkbox"/> بوجه عام، مستوى نظافة جيد للغاية، ولكن يوجد وجود هفوات طفيفة. <input type="checkbox"/> رائحة منعشة. <input type="checkbox"/> إضاءة جيدة مع تجهيزات نظيفة وبحالة جيدة.
مُرَض 12	2.2.9.3 <input type="checkbox"/> تجهيزات وأدوات صحية متوسطة الجودة يظهر عليها آثار الاستخدام. <input type="checkbox"/> تجديد الصابون، أو المناشف الورقية، أو مجففات اليد بحالتها التشغيلية الحيدة، ولكنها لا تبعث على الإحساس بالفخامة والرفاهية. <input type="checkbox"/> الأسطح نظيفة بشكل عام مع وجود بعض الهفوات. <input type="checkbox"/> الرائحة مقبولة. <input type="checkbox"/> إضاءة عملية مع تجهيزات وأدوات صحية نظيفة وبحالة ممتازة.
غير مرضي 8	2.2.9.4 <input type="checkbox"/> تجهيزات وأدوات صحية ذات جودة منخفضة، أو تجهيزات/ أدوات صحية قديمة الطراز - تشطيبات سيئة للبورسلين، وظهور آثار البلى على الكروم. <input type="checkbox"/> عدم تجديد الصابون، وعرض المناشف بصورة سيئة. <input type="checkbox"/> النظافة تغتفر بالتأكيد إلى الاهتمام بالتفاصيل - الغبار منتشر في كل مكان وفي أماكن وأسطح يصعب الوصول إليها، وطبقة مينا باهتة اللون، أو أرضيات باهتة اللون أو ملينة بالبقع. <input type="checkbox"/> توجد رائحة قوية كريهة. <input type="checkbox"/> بعض الأدوات الصحية لا تعمل جيداً ولم يتم تجديد مرافق الحمامات. <input type="checkbox"/> الإضاءة ضعيفة (شديد السطوع أو غير كافية) مع اتساخ التجهيزات وانتشار الغبار عليها وظهور آثار البلى عليها.
سيئ جداً 0	2.2.9.5 <input type="checkbox"/> تجهيزات سيئة الجودة أو تغتفر بوضوح إلى الصيانة: المعينا في حوض الغسيل متكرر وباهت وتنتشر عليه البقع- وجود صدوع في المراض، أو عدم استقرار كرسي الحمام. <input type="checkbox"/> لا يوجد صابون أو مناشف. <input type="checkbox"/> طبقة من الأوساخ المتراكمة على المدى الطويل في المرافق التي يصعب الوصول إليها، وكذلك وجود أوساخ وشعر على جوانب الأرضيات. <input type="checkbox"/> وجود رائحة غير مقبولة. <input type="checkbox"/> معظم الأدوات الصحية لا تعمل. <input type="checkbox"/> الإضاءة منقطعة أو متسخة/ بالية للغاية.



2.2.10 جودة المصاعد

التقييم (10)	جودة المصاعد
ممتاز 10	2.2.10.1 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بدون ضوضاء. <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بسلاسة تامة. <input type="checkbox"/> الإضاءة ممتازة. <input type="checkbox"/> لا توجد آثار مرئية للبلبي والتمزق في المصعد. <input type="checkbox"/> المصعد بأكمله نظيف نظافة استثنائية. <input type="checkbox"/> الرائحة طيبة. <input type="checkbox"/> التهوية ودرجة الحرارة جيئتان.
جيد 8	2.2.10.2 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بدون ضوضاء. <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بسلاسة تامة تقريباً. <input type="checkbox"/> الإضاءة جيدة. <input type="checkbox"/> توجد آثار بسيطة مرئية للبلبي والتمزق في المصعد. <input type="checkbox"/> المصعد بأكمله نظيف نظافة جيدة. <input type="checkbox"/> الرائحة طيبة. <input type="checkbox"/> التهوية ودرجة الحرارة جيئتان.
مرض 6	2.2.10.3 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بدون ضوضاء. <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بسلاسة بشكل عام. <input type="checkbox"/> الإضاءة مناسبة. <input type="checkbox"/> توجد بعض الآثار المرئية للبلبي والتمزق في المصعد. <input type="checkbox"/> المصعد نظيف نظافة مناسبة. <input type="checkbox"/> لا توجد رائحة كريهة. <input type="checkbox"/> التهوية ودرجة الحرارة مناسبتان.
غير مرض 4	2.2.10.4 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بضوضاء منخفضة. <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بصورة غير سلسة. <input type="checkbox"/> الإضاءة مناسبة. <input type="checkbox"/> توجد آثار مرئية للبلبي والتمزق في المصعد. <input type="checkbox"/> المصعد نظيف نظافة غير كافية. <input type="checkbox"/> توجد رائحة كريهة واضحة. <input type="checkbox"/> التهوية ودرجة الحرارة غير مناسبتين.
سيئ جداً 0	2.2.10.5 <input type="checkbox"/> المصعد يعمل بضوضاء عالية. <input type="checkbox"/> المصعد يعلو ويهبط بصورة غير سلسة. <input type="checkbox"/> الإضاءة غير كافية.



<input type="checkbox"/>	توجد آثار مرئية للبلبلى والتمزق في المصعد.
<input type="checkbox"/>	المصعد قذر.
<input type="checkbox"/>	الرائحة كريهة للغاية.
<input type="checkbox"/>	التهوئة ودرجة الحرارة غير كافيتين.

2.3 وحدات النزلاء

2.3.1 خدمة تنظيف وترتيب وحدات النزلاء

التقييم (20)	خدمة تنظيف وترتيب وحدات النزلاء
ممتاز 20	2.3.1.1 <input type="checkbox"/> لا يوجد أي أتربة، أو آثار تطيخ، أو بقع في جميع أنحاء الفندق. <input type="checkbox"/> أسطح لامعة، ولا يوجد أي تطيخ، أو أتربة، أو آثار. <input type="checkbox"/> رائحة عطرة ومنعشة.
جيد 16	2.3.1.2 <input type="checkbox"/> مقياس جيد للنظافة، ومع ذلك، فإن الاهتمام بالتفاصيل لا يخلو من العيوب (على سبيل المثال وجود غبار على الإطارات). <input type="checkbox"/> الرائحة طيبة.
مُرضٍ 12	2.3.1.3 <input type="checkbox"/> مستوى النظافة كافٍ، ولكن يجب الانتباه إلى بعض العيوب الموجودة (مثل الأتربة الموجودة أسفل السرير)، والتطليخ البسيط على المرآة، وما إلى ذلك. <input type="checkbox"/> رائحة معتدلة.
غير مرضٍ 8	2.3.1.4 <input type="checkbox"/> الأسطح ملطخة ومترية. <input type="checkbox"/> يوجد آثار فتات وأتربة أسفل السرير وفي أركان الغرفة. <input type="checkbox"/> يوجد خيوط، وقطع من الورق، وكثير من الغبار في أركان الغرفة وأسطح الأثاث. <input type="checkbox"/> توجد رائحة كريهة.
سئ جداً 0	2.3.1.5 <input type="checkbox"/> الأسطح متربة للغاية. <input type="checkbox"/> توجد أتربة، وغبار، وصحف قديمة، وقطع قماش، وغير ذلك من البقايا في الأدراج، وخزانات الملابس، والخزانات. <input type="checkbox"/> توجد قطع من الورق، وخيوط، وأشياء أخرى، وراسب من الحصى والرمل على السجاد/ الأرضية. <input type="checkbox"/> توجد رائحة كريهة جداً.



2.3.2 جودة ديكورات وحدات النزلاء وجدرانها وأسقفها

تشير كلمة الديكور إلى التصميمات الداخلية للوحدات، وأعمال الزخرفة والتجميل- يتم استبعاد التفضيلات الشخصية والذوق الشخصي من التقييم- يعتمد التقييم المبدئي على جودة المواد المستخدمة، والحالة، ومستوى النظافة، ووضع أعمال الصيانة-

التقييم (20)	جودة ديكورات وحدات النزلاء وجدرانها وأسقفها
ممتاز 20	2.3.2.1 <input type="checkbox"/> مواد تغطية الجدران/ السقوف ذات جودة مميزة ولا يوجد عليها أي علامات، أو خدوش، أو بقع، أو تلطيخ. <input type="checkbox"/> اهتمام بالتفاصيل، وتنسيق مدروس للأنماط المستخدمة، والألوان، والمنسوجات. <input type="checkbox"/> لا توجد فواصل غير متناسقة، أو فقاعات، أو أركان بها تششير أو بقع، أو لطخات على مواد تغطية الجدران. <input type="checkbox"/> كل أسلاك الإضاءة والتلفاز والأسلاك الخاصة بالأجهزة الأخرى غير مرئية.
جيد 16	2.3.2.2 <input type="checkbox"/> مستوى مواد تغطية الجدران والسقوف جيد، ولكنه ليس وفقاً لأعلى المقاييس. <input type="checkbox"/> يوجد بعض علامات البلى والتمزق البسيط، ولكنها جيدة بشكل عام. <input type="checkbox"/> توجد علامات طفيفة، وخدوش، وتششير في بعض المرافق. <input type="checkbox"/> يوجد بعض الأسلاك المكشوفة، ومع ذلك لا تؤثر في المظهر العام.
مُرَضٍ 12	2.3.2.3 <input type="checkbox"/> بعض العيوب الواضحة ولكن التأثير العام لا يزال كافياً. <input type="checkbox"/> يُلاحظ وجود بعض البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> الفواصل والتشطيبات بها عيوب يسهل اكتشافها. <input type="checkbox"/> أسلاك مكشوفة تؤثر على المظهر العام.
غير مرضي 8	2.3.2.4 <input type="checkbox"/> الديكور قديم ويحتاج إلى تجديد وإصلاح. <input type="checkbox"/> مواد تغطية الجدران والدهانات غير جيدة؛ أي أن هناك بعض لطخات الدهانات، وبعض الفقايع، وفواصل غير صحيحة. <input type="checkbox"/> علامات واضحة من البلى والتمزق على الجدران، وتشطيبات الغرف. <input type="checkbox"/> أسلاك مكشوفة بشدة تدل على عدم تنظيف المكان.
سيئ جداً 0	2.3.2.5 <input type="checkbox"/> مواد ذات جودة منخفضة للغاية، ومستخدمة بأسلوب سيئ، وتشطيب سيئ للغاية. <input type="checkbox"/> وجود بلى وتمزقات غير مقبولة تماماً (بقع، أو خدوش، أو تشققات في مواد تغطية الجدران، أو السقوف، وتشطيبات الغرف). <input type="checkbox"/> أسلاك مكشوفة تشكل خطراً على الصحة والسلامة.



2.3.3.3 الأرضية الخاصة بوحدات النزلاء

التقييم (20)	الأرضية الخاصة بوحدات النزلاء
ممتاز 20	2.3.3.1 <input type="checkbox"/> السجاد مثبت جيداً وتم وضعه بطريقة محترفة وحالته جيدة. <input type="checkbox"/> يمتاز السجاد بوبر ثقيل وطبقة عازلة ممتازة. <input type="checkbox"/> يبدو الخشب المصقول، والسيراميك، أو الرخام بجودة ممتازة، كذلك المفارش والسجاد الصغير. <input type="checkbox"/> لا يوجد أي بقع، أو حروق، أو علامات، أو ما شابه ذلك.
جيد 16	2.3.3.2 <input type="checkbox"/> سجاد ذو جودة جيدة، بدأ يظهر عليه بعض القدم، أو سجاد يحتوي على نسبة عالية من النايلون حتى إذا كان يبدو جديداً. <input type="checkbox"/> يحتاج الخشب المصقول أو السيراميك أو الرخام إلى التلميع، إضافة إلى وجود مفارش صغيرة ذات جودة عالية. <input type="checkbox"/> عيوب بسيطة يصعب ملاحظتها من قِبل متوسط عدد النزلاء.
مرضى 12	2.3.3.3 <input type="checkbox"/> تبدو الأرضيات قديمة أو بالية في بعض المرافق التي يكثر استخدامها، ولكنها لا تزال بحالة مقبولة. <input type="checkbox"/> يوجد بعض اللطخ الصغيرة أو البقع في بعض المرافق، ومع ذلك، لا تزال توحى بنظافتها.
غير مرضي 8	2.3.3.4 <input type="checkbox"/> يظهر على السجاد آثار الاستخدام الشديد، واهتراء الوبر، ووجود بقع، وبهتان الألوان بسبب أشعة الشمس، ونحافة في السمك بسبب كثرة الاستخدام. <input type="checkbox"/> سجاد مثبت بطريقة غير محترفة - وحوافه مهترئة ورفيعة أو بدون طبقة عازلة. <input type="checkbox"/> السجاد يحتوي على بعض الثقوب، والتمزقات، ومهترئ بشدة، وغير ذلك من العيوب التي تجعل السجاد يبدو غير سليم.
سيئ جداً 0	2.3.3.5 <input type="checkbox"/> علامات تمزق واضحة - بطانة ظاهرة، ورقع، وبقع، ألوان باهتة، فواصل ملحوظة. <input type="checkbox"/> سجاد مثبت بطريقة سيئة - وجود مسافات بين الفواصل، وجود مسافات بين السجاد والجدار. <input type="checkbox"/> سجاد ذو جودة منخفضة، وتالف، وأرضيات بها بقع.

2.3.4 ستائر وحدات النزلاء



التقييم (10)	ستائر غرف النزلاء
ممتاز 10	2.3.4.1 <input type="checkbox"/> ستائر طويلة تحجب الضوء مصنوعة من نسيج وقماش بجودة ممتازة، استخدم فيها أسلوب حياكة رائع، وقضيب ذو جودة ممتازة، وإكسسوارات ملائمة. <input type="checkbox"/> يلزم لتصنيف هذا المستوى ثلاثة أطقم من الستائر : طقم ستائر غير شفاف يعطي مظهراً جمالياً، ويغطي النافذة، ويحجب الضوء الخارجي - طبقة عازلة للضوء غير شفافة (يمكن تثبيتها في طقم الستائر الذي يعطي مظهراً جمالياً) - طبقة ستائر من نسيج شبكي (شفاف) تسمح بدخول الضوء إلى الغرفة، مع توفير بعض الخصوصية. <input type="checkbox"/> ستائر يسهل تحريكها.
جيد 8	2.3.4.2 <input type="checkbox"/> الستائر/ الستائر الحاجبة للضوء/ أغطية النوافذ نظيفة وفي حالة جيدة، وتعمل على حجب الضوء بفاعلية، إلا أن جودتها ومظهرها عاديين إلى حد ما.
مُرضٍ 6	2.3.4.3 <input type="checkbox"/> الستائر/ الستائر الحاجبة للضوء/ أغطية النوافذ يظهر عليها علامات القدم، ولكنها غير تالفة، أو ممزقة، ولا يوجد بها بقع. <input type="checkbox"/> الستائر لا تتحرك بسهولة . <input type="checkbox"/> الستائر لا تحجب الضوء تماماً، ولكنها تساعد في تعقيم الغرفة بشكل ملحوظ. <input type="checkbox"/> يتسلل الضوء إلى الغرفة من جوانب الستارة.
غير مرضٍ 4	2.3.4.4 <input type="checkbox"/> الستائر خفيفة أو قصيرة أو شفافة، ويظهر عليها علامات القدم، كما أنها ذات جودة سيئة. <input type="checkbox"/> يظهر على الستائر علامات البلى والتمزق، وبهتان اللون. <input type="checkbox"/> قد يصعب تحريك الستائر على القضيب، كما أنها غير عملية. <input type="checkbox"/> الستائر لا تعمل على تعقيم الغرفة بالدرجة المطلوبة.
سئ جداً 0	2.3.4.5 <input type="checkbox"/> يوجد بالستائر بقع واضحة أو تمزق، مما يدل على أنها قديمة وجودتها سيئة. <input type="checkbox"/> لا تحجب الستائر الضوء بشكل فعال. <input type="checkbox"/> يصعب تحريك الستائر.



2.3.5 قطع الأثاث بوحدة النزلاء: وحدة الأراج، وخزانة الملابس، والطاولات، والمكاتب، والكراسي

التقييم (20)	قطع الأثاث بوحدة النزلاء: وحدة الأراج، وخزانة الملابس، والطاولات، والمكاتب، والكراسي
ممتاز 20	2.3.5.1 <input type="checkbox"/> كل قطع الأثاث بوحدة النزلاء ذات جودة عالية وبحالة ممتازة، وبالكاد يظهر عليها علامات القدم، أو البلى، أو التمزق. <input type="checkbox"/> الكراسي والأرائك توفر أعلى مستويات الراحة. <input type="checkbox"/> خزانة ملابس كبيرة ذات جودة فائقة من الداخل والخارج.
جيد 16	2.3.5.2 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث بوحدة النزلاء ذات جودة عالية وتكاد تكون غير مستخدمة. <input type="checkbox"/> الكراسي والأرائك توفر راحة جيدة. <input type="checkbox"/> خزانات ملابس ذات جودة عالية وبها ثقب بسيطة تكاد لا ترى.
مُرَضٍ 12	2.3.5.3 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث يظهر عليها علامات البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> تصميم ومواد بجودة متوسطة. <input type="checkbox"/> الكراسي والأرائك توفر راحة مقبولة. <input type="checkbox"/> خزانات الملابس والخزانات الأخرى ذات جودة مناسبة ومساحة محدودة.
غير مرضٍ 8	2.3.5.4 <input type="checkbox"/> تظهر علامات التلف أو الخدوش البسيطة على قطع الأثاث. <input type="checkbox"/> لم يتم الحفاظ على الأسطح على نحو جيد؛ إذ يظهر عليها الخدوش أو البقع. <input type="checkbox"/> الكراسي والأرائك غير مريحة. <input type="checkbox"/> تظهر عيوب بسيطة على باب خزانات الملابس والخزانات الأخرى مثل عدم فتح الباب أو إغلاقه جيداً أو به كسر/ تلف بسيط، كما أن مساحة خزانة الملابس من الداخل صغيرة.
سيئ جداً 0	2.3.5.5 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث تالفة أو ذات جودة سيئة. <input type="checkbox"/> الكراسي والأرائك غير مريحة. <input type="checkbox"/> خزانات الملابس والخزانات الأخرى تالفة أو ذات جودة سيئة للغاية، كما أن مساحتها من الداخل صغيرة.



2.3.6 المفروشات، والوسائد، والمرايا، والأعمال الفنية

التقييم (10)	المفروشات، والوسائد، والمرايا، والأعمال الفنية
ممتاز 10	2.3.6.1 <input type="checkbox"/> المفروشات ذات مستوى معقول، وبالكاد يظهر عليها علامات ⁶ القدم، أو البلى، أو التمزق. <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة ذات جودة مميزة وبحالة جيدة، كما أنها تبعث على الشعور بالفخامة والرقي. <input type="checkbox"/> تمييز الصور، والرسومات، والأطباق، والأعمال الفنية، والمرايا بجودتها الممتازة.
جيد 8	2.3.6.2 <input type="checkbox"/> مواد ذات جودة ممتازة يكاد لا يظهر عليها أي علامات استخدام - قطع أثاث جديدة تماماً تحمل اسم إحدى العلامات التجارية وتتميز بجودتها العالية. <input type="checkbox"/> مقاعد جيدة ومريحة ومنجدة وبحالة جيدة جداً. <input type="checkbox"/> تمييز الصور، والرسومات، والأطباق، والأعمال الفنية، والمرايا بجودتها العالية.
مرضٍ 6	2.3.6.3 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث يظهر عليها علامات البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> يوجد تلف أو بقع أو بلى بسيط على الأسطح أو التجديد، إلا أن قطع الأثاث لا تزال صالحة للاستخدام (لا توجد أرجل مكسورة). <input type="checkbox"/> التصميم والتركييب بجودة متوسطة.
غير مرضٍ 4	2.3.6.4 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث بالية أو بها بقع صعبة أو في حالة لا تصلح للاستخدام. <input type="checkbox"/> الأسطح لم يتم الحفاظ عليها على نحو جيد، أو يظهر على المفروشات علامات أو بقع واضحة. <input type="checkbox"/> التصميم والتركييب بجودة سيئة.
سئى جداً 0	2.3.6.5 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث بالية وبها بقع صعبة وأوساخ وتبدو غير نظيفة أو تالفة. <input type="checkbox"/> المواد والتصميم بجودة سيئة. <input type="checkbox"/> مفروشات لا يكتمل بها تصميم الغرفة وتنسيقها.

⁶ قد يظهر على بعض قطع الأثاث العتيقة علامات "القدم" إلا أن ذلك لا يقلل من جودتها؛ إذ يعتمد ذلك على درجة التلف.



2.3.7 أسرة وحدات النزلاء والملاءات

التقييم (40)	الأسرة والملاءات - يتم تسليط الضوء على ظهور الأسرة، والمراتب، والمراتب المزودة بنظام زيركي، والملاءات، والبياضات، والوسائد، والبطانيات، والألحفة، وأغطية الأسرة-
ممتاز 40	2.3.7.1 <input type="checkbox"/> مراتب جيدة وصلبة ذات جودة ممتازة. <input type="checkbox"/> ملاءات وبياضات ذات جودة عالية مغسولة ومكوية ومصنوعة من مواد ملائمة مثل البركال، والساتين. <input type="checkbox"/> الألحفة والوسائد بحالة جيدة وذات جودة ممتازة ولا يظهر عليها علامات البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> ظهور الأسرة ذات جودة فائقة، وتوفر أقصى درجات الراحة ولا يظهر عليها أي بقع أو تلف.
جيد 32	2.3.7.2 <input type="checkbox"/> مراتب صلبة وجيدة وقاعدة جيدة لا يوجد بها أي تكتلات أو هبوط. <input type="checkbox"/> كل ملاءات/ بياضات الأسرة ذات جودة عالية، رغم أنها ليست جديدة. <input type="checkbox"/> البطانيات/ الألحفة والوسائد بحالة جيدة وذات جودة عالية ولا يظهر عليها علامات البلى والتمزق. <input type="checkbox"/> ظهور الأسرة ذات جودة عالية وتتميز بلمساتها النهائية، ولكن يوجد بها ثقوب أو عيوب بسيطة تكاد لا ترى.
مُرَضٍ 24	2.3.7.3 <input type="checkbox"/> القاعدة والمراتب قد يظهر عليها بعض علامات البلى. <input type="checkbox"/> الملاءات مكوية جيداً، ولكن جودتها ليست عالية، يبدو عليها أنها قديمة- الملاءة لا يوجد بها بقع، أو ثقوب، أو بلى. <input type="checkbox"/> البطانيات/ الألحفة والوسائد مريحة وذات جودة مقبولة. <input type="checkbox"/> ظهور الأسرة قد تكون لوحاً خشبياً بسيطاً مثبتاً على الحائط.
غير مرضي 16	2.3.7.4 <input type="checkbox"/> الأسرة والمراتب ذات جودة رديئة. <input type="checkbox"/> المراتب يوجد بها علامات بلى وتمزق واضحة، كما أنها رقيقة للغاية أو هابطة لأسفل، أو قاعدتها مسطحة قليلاً- المراتب أو الأسرة غير ثابتة أو تصدر صوتاً مزعجاً. <input type="checkbox"/> الملاءات رقيقة للغاية، كما أن لونها باهت، وبها ثقوب، أو علامات، أو قطع قليل. <input type="checkbox"/> الألحفة أو الوسائد رقيقة للغاية أو محشوة بالبوليستر. <input type="checkbox"/> الأسرة لا يوجد ظهر لها، أو يوجد ظهر لها ولكن به بقع أو علامات واضحة.
سئ جداً 0	2.3.7.5 <input type="checkbox"/> الأسرة أو المراتب تالفة أو بها بقع. <input type="checkbox"/> ملاءات رديئة ذات حاشية مهلهلة، و ثقوب، واللوان باهتة. <input type="checkbox"/> ألحفة أو وسائد رقيقة للغاية وبالية ويظهر عليها بقع ومحشوة بالبوليستر. <input type="checkbox"/> الأسرة لا يوجد ظهر لها، أو يوجد ظهر لها ولكن به بقع أو علامات واضحة أو تلف.



2.3.8 التهوية ودرجات الحرارة في وحدات النزلاء

التقييم (20)	التهوية ودرجات الحرارة
ممتاز 20	2.3.8.1 <input type="checkbox"/> ثرموستات شخصي يمكن التحكم فيه. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو ممتاز دون انبعاث أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> ملائم لحجم الغرفة وموقعها. <input type="checkbox"/> يتم تهوية الغرف مسبقاً قبل وصول النزلاء. <input type="checkbox"/> الأجهزة في حالة ممتازة. <input type="checkbox"/> النوافذ بها زجاج عازل مزدوج الألواح. <input type="checkbox"/> وحدات تبريد تتخفض مستويات الضوضاء الصادرة عنها لتوفير أقصى درجات الراحة للنزلاء.
جيد 16	2.3.8.2 <input type="checkbox"/> ثرموستات شخصي يمكن التحكم فيه. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو جيد، ورغم ذلك هناك أماكن معينة بالغرفة تكون أكثر برودة أو دفئاً، ولا تتبعث منها أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> ملائم لحجم الغرفة وموقعها. <input type="checkbox"/> الأجهزة في حالة جيدة رغم أنها قد تكون قديمة ومستويات الضوضاء الصادرة عنها يمكن تحملها. <input type="checkbox"/> النوافذ بها زجاج عازل مزدوج الألواح.
مريض 12	2.3.8.3 <input type="checkbox"/> ثرموستات شخصي يمكن التحكم فيه. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو جيد، ورغم ذلك هناك أماكن معينة بالغرفة تكون أكثر برودة أو تتعرض لتيار هوائي ضعيف، دون انبعاث أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> النوافذ بها زجاج عازل أحادي الألواح، ولكنها ذات جودة مقبولة تساعد في تقليل اختلافات درجات الحرارة في المنطقة القريبة من النافذة. <input type="checkbox"/> وحدات التبريد يصدر عنها مستويات ضوضاء منخفضة يمكن تحملها.
غير مريض 8	2.3.8.4 <input type="checkbox"/> وحدة تبريد منفصلة تحافظ على درجة حرارة معقولة داخل الغرفة. <input type="checkbox"/> الأجهزة تصدر ضوضاء. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو مقبول مع انبعاث روائح من مكيف الهواء. <input type="checkbox"/> تسرب تيارات هواء من خلال النوافذ.
سيئ جداً 0	2.3.8.5 <input type="checkbox"/> مصدر تبريد غير ملائم وغير فعال ولا يخضع لعملية التنظيم الحراري. <input type="checkbox"/> الهواء تنتشر به رائحة كريهة. <input type="checkbox"/> يمكن الشعور بالهواء البارد في الغرفة في المرافق القريبة من وحدة التبريد فقط. <input type="checkbox"/> وحدات التبريد تصدر ضوضاء عالية. <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو سيئ ونوافذ مكسورة.



2.3.9 نظام الإضاءة بوحدات النزلاء

التقييم (10)	نظام الإضاءة بوحدات النزلاء
ممتاز 10	2.3.9.1 <input type="checkbox"/> المستوى العام للإضاءة لكل غرفة ممتاز . <input type="checkbox"/> يمكن التحكم في المصابيح -سواء كانت معتمة أو ساطعة- من خلال نظام التحكم في شدة الإضاءة. <input type="checkbox"/> توجد مصادر الإضاءة في أماكن مناسبة خاصة في المرافق المخصصة للحلاقة، ووضع الماكياج، وارتداء العدسات اللاصقة وخلعها، والقراءة. <input type="checkbox"/> مستوى إضاءة طبيعية ممتاز في كل غرفة. <input type="checkbox"/> كل المصابيح وأغطيتها ذات جودة تصنيع ممتازة وبحالة جيدة.
جيد 8	2.3.9.2 <input type="checkbox"/> قد لا يمكن تقليل شدة إضاءة المصابيح، ولكن يمكن من خلال فتح المصابيح وغلقها الحصول على الخصائص المطلوبة. <input type="checkbox"/> توجد مصادر الإضاءة في أماكن مناسبة خاصة في المرافق المخصصة للحلاقة، ووضع الماكياج، ارتداء العدسات اللاصقة وخلعها، والقراءة. <input type="checkbox"/> مستوى إضاءة طبيعية جيد في كل غرفة. <input type="checkbox"/> تركيبات إضاءة ومصابيح ذات جودة عالية.
مرضى 6	2.3.9.3 <input type="checkbox"/> مستوى إضاءة مرضي، إلا أن التحكم فيه يكون محدوداً. <input type="checkbox"/> مصباح واحد في منتصف الغرفة أو بجانب الأسرة أو في ظهور الأسرة. <input type="checkbox"/> مستوى إضاءة طبيعية مقبول في كل غرفة. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة والمصابيح ذات جودة مقبولة، رغم أنها في حاجة إلى بعض أعمال الصيانة البسيطة على سبيل المثال: يوجد مصباح كهربائي واحد محترق.
غير مرضي 4	2.3.9.4 <input type="checkbox"/> الإضاءة معتمة للغاية أو ساطعة للغاية ولا يمكن للنزلاء التحكم فيها. <input type="checkbox"/> مستوى الإضاءة الطبيعية محدود في بعض أو كل الغرف. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة وأغطية المصابيح ذات جودة سيئة أو رديئة. <input type="checkbox"/> تقتضي الحاجة إلى إجراء بعض أعمال الصيانة مثل إصلاح المصابيح التي لا تعمل أو التالفة للغاية.
سيئ جداً 0	2.3.9.5 <input type="checkbox"/> الإضاءة رديئة للغاية سواء كان ذلك نتيجة نقص مصادر الإضاءة أو وجود مصابيح شديدة الإضاءة. <input type="checkbox"/> تركيبات وأجهزة ذات جودة سيئة للغاية. <input type="checkbox"/> مستوى الإضاءة الطبيعية ضعيف في أغلب الغرف. <input type="checkbox"/> أغطية المصابيح محترقة أو بها بقع أو متسخة وتحتاج إلى صيانة.



2.3.10 راحة وحدات النزلاء

التقييم (20)	راحة وحدات النزلاء
ممتاز 20	2.3.10.1 <input type="checkbox"/> غرف واسعة ومقسمة جيداً في الوحدة وبها قطع أثاث ملائمة موزعة في أماكن مناسبة. <input type="checkbox"/> سهولة الوصول إلى كل الخزانات، وخزانات الملابس، والأدراج. <input type="checkbox"/> أسطح لا تُستخدم لغرضين في وقت واحد، مثل: سطح المكتب/ صينية الشاي، الطاولة الموجودة بجانب السرير/ وحدة الأدراج. <input type="checkbox"/> منطقة جلوس بها مساحة كافية حرصاً على راحة النزلاء. <input type="checkbox"/> مساحة كافية لوضع الحقائب، حتى لا تعوق الدخول إلى أي مكان. <input type="checkbox"/> التناسق بين الشكل العام والتصميم.
جيد 16	2.3.10.2 <input type="checkbox"/> يتوفر بغرف الوحدة إمكانية الدخول السهل إلى كل المرافق. <input type="checkbox"/> لا توجد أماكن بالغرفة بها أي أشياء تعوق الحركة. <input type="checkbox"/> تحقيق تناسق جيد بين الشكل العام والتصميم.
مُرَضٍ 12	2.3.10.3 <input type="checkbox"/> مساحة الغرف في الوحدة كبيرة وكافية لاستيعاب كل قطع الأثاث الأساسية، والسماح بالدخول إلى كل المرافق. <input type="checkbox"/> بعض المرافق بها قيود بسيطة تعوق الحركة مثل الممرات الضيقة أو المساحات الضيقة بين الأثاث. <input type="checkbox"/> تناسق مقبول بين الشكل العام والتصميم.
غير مرضٍ 8	2.3.10.4 <input type="checkbox"/> الوحدة صغيرة وغير منظمة، وقطع الأثاث لا تتوافق مع المساحة ولا تسمح بالحركة داخل المكان. <input type="checkbox"/> وحدات الأدراج والأبواب تفتح بطريقة غريبة. <input type="checkbox"/> مساحة غير كافية للحقائب. <input type="checkbox"/> الشكل العام للمساحة والتصميم محدود للغاية في أكثر من منطقة.
سيئ جداً 0	2.3.10.5 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث لا تتوافق مع المساحة المتاحة في الوحدة. <input type="checkbox"/> الدخول إلى معظم المرافق مقيد أو صعب. <input type="checkbox"/> الشكل العام لمساحة الوحدة وتصميمها سيئ للغاية-



2.3.11 عزل الصوت بوحدات النزلاء

التقييم (20)	عزل الصوت بوحدات النزلاء
ممتاز 20	2.3.11.1 <input type="checkbox"/> نظام ممتاز لعزل الصوت؛ إذ بالكاد يسمع النزول أي ضوضاء خارج الغرفة أو لا يسمع شيئاً على الإطلاق. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بوحدات النزلاء بـ 60 أو أعلى ⁷ .
جيد 16	2.3.11.2 <input type="checkbox"/> نظام جيد جداً لعزل الصوت؛ إذ بالكاد يسمع النزول ضوضاء طفيفة خارج الغرفة. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بوحدات النزلاء بـ 55 وأقل من 60.
مُرَضٍ 12	2.3.11.3 <input type="checkbox"/> نظام عزل الصوت بغرف النزلاء معقول وقد يسمع النزول بعض الضوضاء / صوت من خارج الغرفة. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بوحدات النزلاء بـ 45 وأقل من 55
غير مرضٍ 8	2.3.11.4 <input type="checkbox"/> نظام عزل الصوت ضعيف ويمكن للنزلاء أن يسمعوا بوضوح أي ضوضاء / صوت من خارج الغرفة. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بوحدات النزلاء بـ 40 وأقل من 45
سئ جداً 0	2.3.11.5 <input type="checkbox"/> نظام عزل الصوت ضعيف للغاية، وأي صوت خارج غرفة النزلاء يكون مميزاً ويمكن سماعه بوضوح. <input type="checkbox"/> يُقدر معامل عزل الصوت (STC) بوحدات النزلاء بأقل من 40

⁷ يتوقع من الشقق الفندقية التي سُيِّدت بعد تنفيذ هذا النظام أن تكون حاصلة على شهادة STC (معامل عزل الصوت) تردد 16 الذي أجرته شركة حنة السمة متخصصة في أعمال العزل. في حال عدم موافقة الشقق الفندقية على التقييم الذي أجراه مفتشو الإدارة، تعد هذه الشهادة ملزمة للقرار.



2.3.12 مطبخ وحدة النزلاء ومعداته

التقييم (20)	مطبخ وحدة النزلاء ومعداته
ممتاز 20	2.3.12.1 <input type="checkbox"/> خزانات الأكواب والرف العلوي في المطبخ في حالة ممتازة مع عدم وجود علامات قدم أو بلى أو تمزق أو بالكاد يمكن رؤيتها. <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة ذات جودة مميزة وفي حالة جيدة وتبعث على الشعور بالفخامة والرفي. وأبواب الخزانات والأدراج تفتح وتغلق بسلاسة وكل شيء نظيف للغاية. <input type="checkbox"/> كل المعدات والأجهزة في المطبخ (مثل الثلجة وآلة الغسل وغسالة الأطباق) والأواني والقدور والقلايات وأدوات المائدة والتوابل والأواني الزجاجية نظيفة وفي حالة جيدة وجودتها ممتازة.
جيد 16	2.3.12.2 <input type="checkbox"/> خزانات الأكواب والرف العلوي في المطبخ في حالة جيدة مع عدم وجود علامات قدم أو بلى أو تمزق أو بالكاد يمكن رؤيتها. <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة جيدة الجودة وفي حالة جيدة. وأبواب الخزانات والأدراج تفتح وتغلق بسلاسة وكل شيء نظيف للغاية. <input type="checkbox"/> كل المعدات والأجهزة في المطبخ (مثل الثلجة وآلة الغسل وغسالة الأطباق) والأواني والقدور والقلايات وأدوات المائدة والتوابل والأواني الزجاجية نظيفة وفي حالة جيدة وجودتها جيدة.
مرض 12	2.3.12.3 <input type="checkbox"/> خزانات الأكواب والرف العلوي في المطبخ في حالة جيدة مع وجود بعض علامات القدم أو البلى أو التمزق. <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة متوسطة الجودة وحالتها جيدة بشكل عام. ومعظم أبواب الخزانات والأدراج تفتح وتغلق بسلاسة ونظيف بوجه عام. <input type="checkbox"/> معظم المعدات والأجهزة في المطبخ (مثل الثلجة وآلة الغسل وغسالة الأطباق) والأواني والقدور والقلايات وأدوات المائدة والتوابل والأواني الزجاجية نظيفة وفي حالة متوسطة وجودتها متوسطة.
غير مرض 8	2.3.12.4 <input type="checkbox"/> خزانات الأكواب والرف العلوي في المطبخ في حالة سيئة وتظهر عليها علامات القدم أو البلى أو التمزق. <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة رديئة الجودة وحالتها متدهورة. وأبواب الخزانات والأدراج لا تفتح وتغلق بسلاسة أو أن مستوى نظافتها غير كاف. <input type="checkbox"/> معظم المعدات والأجهزة في المطبخ (مثل الثلجة وآلة الغسل وغسالة الأطباق) والأواني والقدور والقلايات وأدوات المائدة والتوابل والأواني الزجاجية قذرة أو بالية وجودتها رديئة.
سيئ جداً 0	2.3.12.5 <input type="checkbox"/> خزانات الأكواب والرف العلوي في المطبخ في حالة رديئة أو بالية. <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة سيئة الجودة أو حالتها متدهورة للغاية. ومعظم أبواب الخزانات والأدراج لا تفتح وتغلق بسلاسة ومستوى نظافتها رديء. <input type="checkbox"/> معظم المعدات والأجهزة في المطبخ (مثل الثلجة وآلة الغسل وغسالة الأطباق) والأواني والقدور والقلايات وأدوات المائدة والتوابل والأواني الزجاجية قذرة للغاية أو مكسورة أو جودتها رديئة للغاية.



2.4 معايير تقييم الحمامات الخاصة بالزلاء

2.4.1 خدمة تنظيف وترتيب الحمامات

التقييم (20)	خدمة تنظيف وترتيب الحمامات - عملية التنظيف اليومي والدوري
ممتاز 20	2.4.1.1 <input type="checkbox"/> اهتمام فائق بالنظافة. <input type="checkbox"/> لا توجد أي علامات تدل على وجود عفن. <input type="checkbox"/> كل الأسطح لامعة. <input type="checkbox"/> النظافة والرائحة المنعشة. <input type="checkbox"/> الطلاء نظيف وبحالة جيدة. <input type="checkbox"/> المرايا، والدش، والصنابير نظيفة ولامعة ولا يظهر عليها أي علامات مائية-
جيد 16	2.4.1.2 <input type="checkbox"/> المستوى جيد جداً بشكل عام، ولكن هناك بعض الأمور التي تم نسيانها. <input type="checkbox"/> المكان نظيف وذو رائحة منعشة. <input type="checkbox"/> ظهور علامات بسيطة بالطلاء تدل على بهتان اللون. <input type="checkbox"/> المرايا، والدش، والصنابير نظيفة ولامعة ويظهر عليها القليل من العلامات المائية-
مريض 12	2.4.1.3 <input type="checkbox"/> الأسطح نظيفة بشكل عام ولا ينبعث منها أي روائح كريهة. <input type="checkbox"/> يوجد غبار على بعض الأسطح/ الأرضيات. <input type="checkbox"/> بهتان طفيف في لون الطلاء/ المينا. <input type="checkbox"/> وجود علامات مائية واضحة أو تآكل بسيط على الدش أو الصنابير -
غير مرضي 8	2.4.1.4 <input type="checkbox"/> عدم الاهتمام بالتفاصيل بالقدر الكافي؛ الغبار منتشر في كل مكان وفي المرافق التي يصعب الوصول إليها. <input type="checkbox"/> الأسطح والطلاءات باهتة. <input type="checkbox"/> بهتان لون المينا/ الطلاء أو ظهور بقع عليهما. <input type="checkbox"/> تآكل بالتركيبات المعدنية-
سيئ جداً 0	2.4.1.5 <input type="checkbox"/> مستوى خدمة التنظيف والترتيب سيئ للغاية؛ إذ ينتشر الغبار على كل الأسطح. <input type="checkbox"/> طبقة من الأوساخ والصابون المترakمة على المدى الطويل في المرافق التي يصعب الوصول إليها، ووجود أوساخ وشعر على جوانب الأرضيات. <input type="checkbox"/> لون المينا/ الطلاء باهت أو ظهور بقع صعبة عليهما. <input type="checkbox"/> تآكل شديد بالتركيبات المعدنية-



2.4.2 تهوية الحمامات

التقييم (10)	تهوية الحمامات
ممتاز 10	2.4.2.1 <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو ممتاز ، وبالكاد يظهر الضباب في الحمام . <input type="checkbox"/> جودة الهواء عالية جداً ، ولا توجد أي روائح كريهة . <input type="checkbox"/> لا يصدر نظام التهوية ضوضاء . <input type="checkbox"/> شبكات التهوية نظيفة للغاية -
جيد 8	2.4.2.2 <input type="checkbox"/> دوران الهواء جيد جداً ، وأي ضباب يتكون يختفي في غضون دقائق . <input type="checkbox"/> جودة الهواء عالية جداً ، ولا توجد أي روائح كريهة . <input type="checkbox"/> يمكن سماع ضوضاء صادرة عن نظام التهوية ، ولكنها ليست مرتفعة . <input type="checkbox"/> يوجد غبار خفيف على شبكات التهوية -
مريض 6	2.4.2.3 <input type="checkbox"/> دوران الهواء على نحو مقبول ، ولكن يظهر الضباب بسهولة . <input type="checkbox"/> جودة الهواء عالية ، ولا توجد أي روائح كريهة . <input type="checkbox"/> يمكن سماع صوت الضوضاء الصادرة عن نظام التهوية بوضوح . <input type="checkbox"/> شبكات التهوية تغير لونها قليلاً ، ولكنها ليست شديدة الاتساخ -
غير مريض 4	2.4.2.4 <input type="checkbox"/> دوران الهواء بشكل محدود ، وظهور الضباب بسهولة ويقاؤه على الأسطح . <input type="checkbox"/> جودة الهواء سيئة مع انبعاث بعض الروائح الكريهة . <input type="checkbox"/> يصدر عن جهاز التهوية ضوضاء عالية يمكن سماعها بوضوح . <input type="checkbox"/> شبكات التهوية متسخة بشكل ملحوظ -
سيئ جداً 0	2.4.2.5 <input type="checkbox"/> لم يلاحظ دوران الهواء / نظام دوران الهواء معطل . <input type="checkbox"/> جودة الهواء سيئة مع انبعاث العديد من الروائح الكريهة . <input type="checkbox"/> مستوى الضوضاء الصادر عن جهاز التهوية مرتفع للغاية . <input type="checkbox"/> شبكات التهوية متسخة للغاية -



2.4.3 الجدران، والأرضيات، والسقوف في الحمامات الخاصة بالنزلاء

التقييم (20)	جدران وأرضيات وأسقف الحمامات الخاصة بالنزلاء - المواد المستخدمة والمهارة الحرفية
ممتاز 20	2.4.3.1 <input type="checkbox"/> مواد ذات جودة فائقة ولمسات نهائية رائعة بورق الحائط المصنوع من مواد فائقة الجودة. <input type="checkbox"/> البلاط أو الرخام جيد ولا يوجد به أي نقاط، مما يدل على أنه تم تركيبه بمهارة حرفية عالية. <input type="checkbox"/> الطلاء بحالة ممتازة-
جيد 16	2.4.3.2 <input type="checkbox"/> مواد ولمسات نهائية ذات جودة عالية، لا يظهر عليها سوى العيوب البسيطة أو علامات البلى. <input type="checkbox"/> أغطية الأرضيات -سواء كانت من البلاط أو الرخام- ملائمة ويظهر عليها عيوب بسيطة. <input type="checkbox"/> الطلاء بحالة جيدة ولا يظهر عليه سوى ثوب بسيطة-
مُرضٍ 12	2.4.3.3 <input type="checkbox"/> الأرضيات والمواد المستخدمة في تغطية الجدران بالحمامات ذات جودة قياسية، كما أن البلاط حاصل على الدرجة القياسية. <input type="checkbox"/> المهارة الحرفية ليست على الوجه الأكمل، ولكن النتيجة النهائية تدل على نظافة المكان. <input type="checkbox"/> الطلاء قديم، ولكنه مقبول-
غير مرضٍ 8	2.4.3.4 <input type="checkbox"/> المواد المستخدمة في تغطية الجدران واللمسات النهائية قديمة و منخفضة الجودة. <input type="checkbox"/> ظهور علامات تدل على المستوى السيئ والتركييب غير المتقن. <input type="checkbox"/> الطلاء يحتاج إلى تجديد؛ حيث تتراكم عليه الأوساخ والرطوبة-
سيئ جداً 0	2.4.3.5 <input type="checkbox"/> يوجد شروخ في البلاطات أو تركيبات أخرى مكسورة- تشقق الأسطح المطلية وتقرنها. <input type="checkbox"/> المهارة الحرفية سيئة للغاية. <input type="checkbox"/> وجود تعفن واضح بالطلاء أو بالمواد المانعة للتسرب-



2.4.4 تجهيزات وإضاءة الحمامات الخاصة بالفنلاء

التقييم (20)	تجهيزات الحمامات - خلاطات الدش والملحقات وأحواض الاستحمام وجدار وحدة الدش أو الستائر والأحواض وقاعدة المراض والبيديه والإضاءة: الجودة والمظهر والحالة-
ممتاز 20	2.4.4.1 <input type="checkbox"/> تتميز تجهيزات الحمامات بجودتها الفائقة وشدة تحملها وجودة صناعتها وحالتها الممتازة. <input type="checkbox"/> البورسلين في حالة ممتازة. <input type="checkbox"/> جدار وحدة الدش وتركيباته ذات جودة فائقة ولا يوجد أي ستائر. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية في حالة ممتازة. <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة ممتازة ومناسبة للحلاقة ووضع الماكياج-
جيد 16	2.4.4.2 <input type="checkbox"/> تجهيزات الحمامات ذات جودة لائقة وفي حالة جيدة. <input type="checkbox"/> البورسلين في حالة جيدة ولا يوجد به أي شروخ أو بقع أو لمسات نهائية باهتة. <input type="checkbox"/> جدار وحدة الدش أو الستائر ذات جودة عالية. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية في حالة جيدة. <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة جيدة ومناسبة للحلاقة ووضع الماكياج-
مُرَضٍ 12	2.4.4.3 <input type="checkbox"/> تجهيزات الحمامات في حالة متوسطة أو تجهيزات ذات جودة تظهر عليها علامات القدم. <input type="checkbox"/> تظهر علامات بلى على البورسلين، ولكنه لا يزال صالحاً للاستخدام ونظيفاً. <input type="checkbox"/> تبدو الستائر / جدار وحدة الدش قديمة أو ذات جودة متوسطة. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية في حالة مقبولة. <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة مقبولة ومناسبة للحلاقة ووضع الماكياج-
غير مُرَضٍ 8	2.4.4.4 <input type="checkbox"/> التجهيزات المطلية بالكروم ذات لون باهت أو تجهيزات بلاستيكية رخيصة. <input type="checkbox"/> بورسلين ذات لمسات نهائية باهتة وشروخ بسيطة. <input type="checkbox"/> جدار وحدة الدش مصنع من البلاستيك أو غير جيد أو ستائر تبدو قديمة. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية ذات جودة رديئة (يظهر عليها الصدأ/ يوجد بها فراغات). <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة غير قوية بالقدر الكافي للحلاقة والماكياج-
سببٍ جداً 0	2.4.4.5 <input type="checkbox"/> تجهيزات مكسورة أو يظهر عليها علامات البلى. <input type="checkbox"/> يوجد شروخ بالحوض أو قاعدة المراض. <input type="checkbox"/> جدار وحدة الدش مكسور أو الستائر بالية. <input type="checkbox"/> تركيبات الإضاءة واللمسات النهائية في حالة سيئة جداً (صدأ/ فراغات/ أوساخ). <input type="checkbox"/> شدة الإضاءة ضعيفة جداً بالنسبة للحلاقة ووضع الماكياج-



2.4.5 بياضات الحمامات

التقييم (20)	بياضات دورات المياه
ممتاز 20	2.4.5.1 <input type="checkbox"/> منشفة حمام 100 سم × 180 سم ومنشفة يد 50 سم × 70 سم ومنشفة وجه 30 سم × 30 سم ذات جودة فائقة ⁸ - مناشف ثقيلة، الوزن المقترح 450 جم - 550 جم. <input type="checkbox"/> تتميز أردية ودواسات الحمام السميكة والثقيلة والناعمة الملمس بجودتها الفائقة (90% قطن) وأن بها الكثير من الزغب. <input type="checkbox"/> بياضات الحمامات نظيفة ومرتبّة للغاية-
جيد 16	2.4.5.2 <input type="checkbox"/> منشفة حمام 100 سم × 180 سم، منشفة يد 50 سم × 70 سم، منشفة وجه 30 سم × 30 سم - مناشف ثقيلة، الوزن المقترح 450 جم - 550 جم - ليست بالثقل والجودة المطلوبة - (70-89% قطن) قديمة قليلاً ولكنها لا تزال توفر مستوى جيد من الراحة. <input type="checkbox"/> كل البياضات نظيفة ومرتبّة للغاية-
مُرضٍ 12	2.4.5.3 <input type="checkbox"/> مناشف ودواسات حمام ذات جودة متوسطة، ولكنها عملية ونظيفة ومرتبّة-
غير مُرضٍ 8	2.4.5.4 <input type="checkbox"/> مناشف ذات جودة متوسطة يبدو عليها القدم. <input type="checkbox"/> مناشف رقيقة وصغيرة وذات نهايات مهلهلة-
سئ جداً 0	2.4.5.5 <input type="checkbox"/> مناشف رقيقة وصغيرة وخشنة الملمس وقديمة ومهترئة وباهتة وبها بعض الثقوب والبقع. <input type="checkbox"/> لا تمتص الماء جيداً-

⁸ يوضع في الحسان أثناء عملية التفتيش الانكماش الطبيعي الذي يحدث في المناشف أثناء الغسيل.



2.4.6 وسائل الراحة في الحمامات

تمت الإشارة إلى وسائل الراحة المتوقع أن توفرها الشقق الفندقية للنزلاء في الحد الأدنى للمعايير الإلزامية 1-4-3-2- ستوضح معايير تقييم الجودة في الجدول أدناه مستوى جودة وسائل الراحة بمختلف نقاط التصنيف. يجب توفير هذه الوسائل في الحمامات في جميع الأوقات.

التقييم (10)	وسائل الراحة في الحمامات
ممتاز 10	2.4.6.1 <input type="checkbox"/> وسائل راحة شخصية متكاملة ذات جودة عالية مُقدّمة من إحدى العلامات التجارية الدولية الرائدة والمعروفة بمكانتها الرفيعة وجودتها الممتازة في تغليف المنتجات أو تقدّم مستحضرات تحمل اسم الشقق الفندقية مثل: قطعة الصابون، والشامبو، والبلم، ووسائل ترطيب الجسم، وغيرها. <input type="checkbox"/> قطعة صابون للاستحمام تزن 35 جم على الأقل وقطعة صابون لغسل اليدين لا يقل وزنها عن 25 جم- إذا توفر صابون اليدين المسائل، فليس هناك حاجة لوضع قطعة الصابون هذه. <input type="checkbox"/> وسائل الراحة تبعث على الشعور بالفخامة-
جيد 8	2.4.6.2 <input type="checkbox"/> وسائل راحة شخصية ذات جودة عالية مُغلّفة وفقاً لأعلى المعايير -
مُرضٍ 6	2.4.6.3 <input type="checkbox"/> وسائل راحة شخصية أساسية ذات جودة متوسطة. <input type="checkbox"/> تغليف ذات جودة متوسطة-
غير مُرضٍ 4	2.4.6.4 <input type="checkbox"/> وسائل الراحة الشخصية تبدو وكأنها مستخدمة من قبل أو غير ملائمة للاستخدام الأساسي-
سيئ جداً 0	2.4.6.5 <input type="checkbox"/> وسائل راحة شخصية ذات جودة سيئة للغاية بطبقات بالية ذات قيمة قليلة للنزلاء واحتياجاتهم الأساسية-



2.6 متاجر الأغذية والمشروبات

2.6.1 راحة متاجر الأغذية والمشروبات وأجوائها الرائعة

التقييم (10)	راحة متاجر الأغذية والمشروبات وأجوائها الرائعة
ممتاز 10	2.6.1.1 <input type="checkbox"/> مساحة شاسعة وتوزيع جيد للطاولات- مساحة كافية بين الطاولات تسمح بمرور العاملين والمتعاملين بكل راحة. <input type="checkbox"/> أجواء باعثة على الشعور بالرفي تعززها الديكورات والموسيقى والإضاءة المميزة، مع الحرص على خفض صوت الموسيقى-
جيد 8	2.6.1.2 <input type="checkbox"/> مساحة كافية بين الطاولات تسمح بتبادل الأحاديث الخاصة، كما يمكن للموظفين والمتعاملين المرور بين الطاولات دون أن يسبب لهم ذلك شعوراً بالحرج أو عدم الراحة. <input type="checkbox"/> أجواء رائعة تعززها الديكورات والموسيقى والإضاءة الملائمة-
مُرضٍ 6	2.6.1.3 <input type="checkbox"/> الطاولات قريبة من بعضها إلى حد ما، ولكن لا تزال هناك مساحة كافية تسمح بالمرور. <input type="checkbox"/> الديكورات الأساسية والموسيقى والإضاءة توفر أجواء مقبولة ولكنها لا تجذب النزلاء بشكل واضح-
غير مُرضٍ 4	2.6.1.4 <input type="checkbox"/> طاولات مصفوفة بجانب بعضها لا تسمح للمتعاملين والعاملين بالمرور بدون الشعور بالحرج، فضلاً عن صعوبة توفير أي مساحة من الخصوصية أثناء الحوارات. <input type="checkbox"/> الديكورات أو الموسيقى أو الطابع الخاص بالمكان أو الإضاءة لا تضيفي أي أجواء جذابة على المكان-
سيئ جداً 0	2.6.1.5 <input type="checkbox"/> لا تعد هذه المنطقة اختياراً جيداً لوجود مطعم بها. <input type="checkbox"/> مكان ضيق ومزدحم ومساحة محدودة جداً لا توفر الراحة والخصوصية-



2.6.2 قطع الأثاث والبياضات بمناجر الأغنية والمشروبات

التقييم (10)	الديكورات
ممتاز 10	2.6.2.1 <input type="checkbox"/> الطاولات والكراسي المتوفرة بالمطعم كافية ذات جودة فائقة وفي حالة جيدة جداً، ولا يظهر عليها أي علامات قدم أو بلى أو تمزق. <input type="checkbox"/> تتميز البياضات وأغطية الطاولات والديكورات بجودتها الفائقة ونظافتها ومظهرها الجديد. <input type="checkbox"/> تتميز البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى بتصميماتها الرائعة وحالتها الممتازة وتنظيمها بأسلوب جمالي -
جيد 8	2.6.2.2 <input type="checkbox"/> يوجد بالمطعم قطع أثاث كافية ذات جودة عالية، ولا يظهر بها سوى عيوب بسيطة تكاد لا تُرى. <input type="checkbox"/> البياضات وديكورات الطاولات نظيفة ذات جودة عالية، ولا توجد مفارش ورقية على الطاولة أو مناديل المائدة. <input type="checkbox"/> تتميز البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى بتصميماتها الرائعة وحالتها الجيدة وتنظيمها بأسلوب رائع -
مُرَضٍ 6	2.6.2.3 <input type="checkbox"/> يوجد بالمطعم قطع أثاث كافية ذات جودة مقبولة، ولكنها قديمة أو مستوى جودتها أقل. <input type="checkbox"/> البياضات وديكورات الطاولات نظيفة ذات جودة مقبولة، أو توجد مفارش ورقية على الطاولة أو مناديل المائدة. <input type="checkbox"/> البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى في حالة يمكن قبولها، ولكن يظهر عليهم علامات البلى وفقاً للإجراءات القياسية -
غير مُرضٍ 4	2.6.2.4 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث بالمطعم غير ملائمة من حيث العدد ويظهر عليها بوضوح علامات البلى. <input type="checkbox"/> بياضات بالية وبها بقع/ أوساخ أو مفارش ورقية ومناديل مائدة قديمة ومستخدمه من قبل. <input type="checkbox"/> البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى بالية أو في حالة سيئة -
سئ جداً 0	2.6.2.5 <input type="checkbox"/> قطع الأثاث بالمطعم ذات جودة سيئة للغاية وغير كافية من حيث العدد، فضلاً عن أنها بالية أو مكسورة أو ذات جودة رديئة (على سبيل المثال، كراسي بلاستيك) <input type="checkbox"/> البياضات ذات جودة سيئة للغاية وبالية وبها بقع/ أوساخ أو غير موجودة من الأساس. <input type="checkbox"/> البوفيهات والطاولات والتجهيزات الأخرى مكسورة أو في حالة سيئة -



2.6.3 خدمة تنظيف وترتيب المرافق المخصصة للأغذية والمشروبات

التقييم (20)	خدمة تنظيف وترتيب المرافق المخصصة للأغذية والمشروبات
ممتاز 20	2.6.3.1 <input type="checkbox"/> الأرضيات نظيفة للغاية. <input type="checkbox"/> لا يوجد أي ثقب بالطاولات وأغطيتها. <input type="checkbox"/> تجهيز الطاولات دائماً وفقاً لأعلى المعايير؛ انتظاراً لقدم النزيل التالي. <input type="checkbox"/> تمييز تجهيزات الطاولة مثل أدوات المائدة ومناديل أو مفارش المائدة والقطعة المتوسطة والأواني الزجاجية والعناصر المستخدمة في الديكورات بنظافتها-
جيد 16	2.6.3.2 <input type="checkbox"/> الأرضيات نظيفة ويظهر بها ثقب بسيطة. <input type="checkbox"/> الطاولات خالية ولكنها لم تُجهز بعد. <input type="checkbox"/> كل الأدوات المستخدمة في المطعم والأواني الفخارية والزجاجية والفضية نظيفة، ولكن يظهر عليها علامات قدم بسيطة-
مُرَضٍ 12	2.6.3.3 <input type="checkbox"/> الأرضيات نظيفة بشكل عام، ولكن قد يلاحظ وجود بعض الفتات أو الغبار أو النقع. <input type="checkbox"/> الطاولات غير مُجهّزة، والمطعم يبدو مقبولاً ولكنه لا يجذب النزلاء إليه. <input type="checkbox"/> كل تجهيزات الطاولة المستخدمة في المطعم مثل الأواني الفخارية والزجاجية والفضية نظيفة، ولكن يظهر عليها علامات بلي-
غير مُرضٍ 8	2.6.3.4 <input type="checkbox"/> الأرضيات غير نظيفة، ومن الواضح أنه لا يتم تنظيفها باستمرار. <input type="checkbox"/> لم يتم تنظيف الطاولات بعد مغادرة النزيل - يتم إنهاء الخدمة بأسلوب فوضوي. <input type="checkbox"/> لا يتم تجهيز الطاولات على الفور، ويتم تنظيف المكان خلال الفترات الفاصلة بين قدوم النزلاء إلى المطعم بأسلوب فوضوي. <input type="checkbox"/> بعض تجهيزات الطاولة المستخدمة في المطعم مثل الأواني الفخارية والزجاجية والفضية غير نظيفة ويظهر عليها علامات بلي غير مقبولة-
سيئ جداً 0	2.6.3.5 <input type="checkbox"/> الأرضيات غير نظيفة، ربما تكون لزجة مما يعطي انطباعاً بأن أجواء المكان غير صحية. <input type="checkbox"/> المطعم يبدو بصورة فوضوية وغير نظيفة. <input type="checkbox"/> تجهيزات الطاولة المستخدمة في المطعم مثل الأواني الفخارية والزجاجية والفضية متسخة للغاية-



3 . معايير اكتساب النقاط

يتوفر لدينا عشرون (20) قسما، يشتمل كل منها على ستة (6) محاور رئيسية تحوز فيها الشقق الفندقية النقاط عندما تقوم بتقديم الخدمات وتوفير المرافق المحددة. يرجى ملاحظة أن التقييم لا يبدأ بـ 3.1 لأن المتطلبات العامة لا تقاس من خلال متطلبات التسجيل ولكن كحد أدنى من المتطلبات الإلزامية فقط. يُحدّد الجدول أدناه عدد النقاط المتوفرة.

النقاط	الوصف	رقم المعيار
40	المرافق العامة	3-2
20	غرفة الصلاة	3-2-1
10	الموسيقى في المرافق العامة	3-2-2
5	المرافق الخاصة بدورات المياه العامة	3-2-3
5	جهاز الإنعاش القلبي الرئوي	3-2-4
120	وحدات النزلاء	3.3
40	الواي فاي	3.3.1
40	الوسائل التقنية والترفيهية	3.3.2
40	ملحقات الوحدات وخدمات التنظيف والترتيب	3.3.3
55	الحمامات الخاصة بالنزلاء	3.4
55	مرافق الحمامات	3.4.1
215	خدمات النزلاء	3.5
25	خدمات الأطفال	3.5.1
10	مطومات سياحية	3.5.2
30	خدمات نقل النزلاء	3.5.3
35	خدمات مكتب الاستقبال	3.5.4
30	الدخول للشقق الفندقية ومرافقها متاحة للجميع	3.5.5
20	شهادة الممارسات النائية	3.5.6
20	صالة الألعاب الرياضية	3.5.7
25	مسبح	3.5.8
20	مرافق المنتجع الصحي	3.5.9
30	الأغذية والمشروبات	3.6
10	المطاعم	3.6.1
10	شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة)	3.6.2
10	عروض ترفيهية مباشرة	3.6.3
40	الموظفون	3.7
20	تدريب الموظفين	3.7.1
20	التوظيف	3.7.2
500	إجمالي النقاط	



نورد فيما يلي الحد الأدنى لعدد النقاط التي يجب اكتسابها في كل فئة من فئات التصنيف:

التصنيف	مطلوب بنسبة %	إجمالي النقاط
نجمة واحدة	5%	25
نجمتان	10%	50
ثلاث نجوم	30%	150
أربع نجوم	60%	300
خمس نجوم	80%	400
الإجمالي	100%	500

يعني ما سبق أن الشقق الفندقية فئة ثلاث نجوم مثلاً تحتاج إلى الحصول على 150 نقطة من إجمالي 500 نقطة؛ ليُصنّف ضمن الفنادق فئة ثلاث نجوم، وهو ما يمثل نسبة 30% من إجمالي عدد النقاط.

يتوقع أن تحصل كل خدمة أو منشأة على المقياس العام لفئة التصنيف ذات الصلة (نجمة - خمس نجوم) لإحراز النقاط المحددة.

3.2 معايير اكتساب النقاط بالمرافق العامة

3.2.1 غرفة الصلاة

3-2-1	غرفة الصلاة	عدد النقاط (20)
3-2-1-1	توفير غرفة للصلاة واحدة في الموقع تناسب حجم وتصنيف الفندق مع مرافق الوضوء بالقرب من قاعة الصلاة. ويجب أن تكون الأرضية غير قابلة للإنزلاق؛ أو	15
	توفير غرفة للصلاة واحدة لكل جنس في الموقع مناسبة لحجم وتصنيف الفندق مع مرافق الوضوء بالقرب من قاعة الصلاة. ويجب أن تكون الأرضية غير قابلة للإنزلاق.	20

3.2.2 الموسيقى في المرافق العامة

3.2.2	الموسيقى في المرافق العامة	عدد النقاط (10)
3.2.2.1	تشغيل موسيقى خلفية في جميع المرافق العامة المغلقة (الممرات، البهو، دورات المياه العامة وغيرها)	5
3.2.2.2	تشغيل موسيقى خلفية في جميع المرافق العامة المفتوحة (المدخل، المرافق الترفيهية وغيرها)	5

3.2.3 المرافق الخاصة بدورات المياه العامة

3.2.3	المرافق الخاصة بدورات المياه العامة	عدد النقاط (5)
3.2.3.1	توفير منطقة منفصلة ومخصصة للسيدات لاستخدام مستحضرات التجميل في كل مجموعة من دورات المياه العامة في بهو المنشأة الفندقية والمطعم.	2
3.2.3.2	مرافق لتغيير حفاضات الأطفال في كل دورة المياه (دورات المياه المخصصة للرجال والسيدات وذوي الإعاقة).	3



3-2-4 جهاز الإنعاش القلبي الرئوي

3-2-4	جهاز الإنعاش القلبي الرئوي	عدد النقاط (5)
3-2-4-1	توفر جهاز الإنعاش الرئوي في منطقة الإستقبال ليتم استخدامه من قبل الموظفين المدربين على الإسعافات الأولية و الذين تم تدريبهم من قبل.	3
3-2-4-2	توفر جهاز الإنعاش الرئوي في منطقة الإستقبال وفي منطقة أخرى (على سبيل المثال منطقة ترفيهية) مع جميع موظفي الإسعافات الأولية الذين تم تدريبهم على استخدامه	5

3.3 معايير اكتساب النقاط بوحدات النزلاء

3.3.1 الواي فاي

3.3.1	الواي فاي	عدد النقاط (40)
3.3.1.1	نظام سهل الاستخدام لتسجيل الدخول يتطلب من النزيل تسجيل الدخول مرة واحدة فقط خلال مدة إقامته، دون الحاجة إلى تسجيل الدخول مرة أخرى مع كل استخدام للإنترنت أو كل 24 ساعة؛ بل يجب أن يتم تأمين النظام أو الدخول إليه باستخدام رمز WPA (الوصول المحمي للشبكة اللاسلكية) مرة واحدة فقط-	10
3.3.1.2	توفير خيار تسجيل الدخول لثلاثة أجهزة على الأقل للشخص الواحد-	10
3.3.1.3	لا تقل سرعة الإنترنت في غرف النزلاء الفردية عن 1 ميجا بايت في الثانية في كل الأوقات. لا تقل سرعة الإنترنت في غرف النزلاء الفردية عن 2 ميجا بايت في الثانية في كل الأوقات. لا تقل سرعة الإنترنت في غرف النزلاء الفردية عن 3 ميجا بايت في الثانية في كل الأوقات. لا تقل سرعة الإنترنت في غرف النزلاء الفردية عن 4 ميجا بايت في الثانية في كل الأوقات-	5؛ أو 10؛ أو 15؛ أو 20

3.3.2 الوسائل التقنية والترفيهية

3.3.2	الوسائل التقنية والترفيهية	عدد النقاط (40)
3.3.2.1	شاشة تلفاز مطحة بغرفة المعيشة في الوحدة 40 بوصة أو أكبر .	10
3.3.2.2	ثلاث قنوات أفلام عالمية على الأقل	2
3.3.2.3	ثلاث قنوات رياضية عالمية على الأقل	2
3.3.2.4	ثلاث قنوات إخبارية عالمية على الأقل	2
3.3.2.5	قاعدة تثبيت الأجهزة الصوتية أو خيارات توصيل نظام الصوت بالهواتف الذكية والأجهزة اللوحية بكل الوحدات.	7
3.3.2.6	مشغل أقراص DVD متوفر في الوحدة أو عند الطلب في مكتبة أقراص DVD بمكتب الاستقبال أو مشاهدة أفلام عند الطلب.	2
3.3.2.7	ألعاب فيديو متوفرة عبر جهاز أو منصة ألعاب منفصلة متوفرة عند الطلب.	1
3.3.2.8	ستائر كهربائية	2
3.3.2.9	إضاءة ليلية تعمل تلقائياً بغرفة النوم والحمام أو أي منهما (تعمل تلقائياً عندما ينهض النزيل من السرير).	2
3.3.2.10	يمكن التحكم في كل مصابيح الإضاءة بالعرفة من جانب السرير.	3
3.3.2.11	كل مصابيح الإضاءة الساقطة لأسفل في العرفة قابلة للتعتيم.	3



2	يوجد مصباح قراءة بجانب كل سرير (إلى جانب إضاءة السرير).	3.3.2.12
2	يوجد أزرار إلكترونية لإظهار عبارتي "عدم الإزعاج" و "يرجى تنظيف الغرفة".	3.3.2.13

3.3.3 خدمات الغرف وملحقاتها

أظهرت دراسة بحثية أجريت على المسافرين أنه يمكن تعزيز مستويات الرضا لدى نزلاء الفندق من خلال إضفاء بعض اللمسات الشخصية التي تُقدّم في شكل المزيد من الخدمات والوجبات الخفيفة- تُحسّب الملحقات والخدمات المقدمة ضمن عدد النقاط المنحزة إذا توفرت لكل نزلاء الفندق في كل الأوقات-

عدد النقاط (40)	ملحقات الغرف وخدمات التنظيف والترتيب	3.3.3
10 أو	توفير طعام مجاني في وحدة النزول عند الوصول (على سبيل المثال: أطباق الفاكهة والتمر والبسكويت المفضّمة بشكل جيد)	3.3.3.1
15	توفير وجبات طعام مجانية وطازجة في وحدات النزلاء يومياً (على سبيل المثال: أطباق الفاكهة والتمر والبسكويت المفضّمة بشكل جيد)	
5	توصيل الصّخف مجاناً إلى وحدات النزلاء (يمكن توفير هذه الخدمة عند الطلب).	3.3.3.2
2	توفير مجلة النزلاء في الوحدات.	3.3.3.3
2	خدمة تلميع الأحذية (تترك الأحذية خارج باب الغرفة ليلاً ويقوم العامل الليلي بتنظيفها أو يمكن الاتصال بقسم خدمة التنظيف والترتيب لطلب الخدمة على الفور).	3.3.3.4
2	خدمة الحياكة (يجب استبدال الأزرار المفقود من القمصان التي تم تنظيفها في مغسلة الشق الفندقية). يمكن أن تشمل الطيات المفضّمة إجراء بعض التعديلات البسيطة واستبدال الأزرار فقط.	3.3.3.5
3	يمكن كي الملابس في غضون 60 دقيقة. يجب تحديد الخدمة والوقت المستغرق فيها في دليل خدمات النزلاء؛ لُحسب ضمن عدد النقاط التي تحزرها الشق الفندقية.	3.3.3.6
5	قائمة الوسادات المتاحة مع توفير ما لا يقل عن 4 خيارات من الوسادات للنزلاء.	3.3.3.7
5	ماكينة تحضير القهوة من الحبوب أو من الكبسولات لتحضير الإسبريسو وكريمة القهوة.	3.3.3.8
1	يتوفر بكل وحدة إناء ثلج مزود بملقاط للثلج.	3.3.3.9

3.4 معايير اكتساب النقاط بالحمامات الخاصة بالنزلاء

3.4.1 مرافق الحمامات

عدد النقاط (55)	مرافق الحمامات (يجب توافرها في كل الحمامات ما لم يُحدد أمور معينة)	3.4.1
3	سماعات بالحمامات تسمح للنزلاء بالاستماع إلى الموسيقى حيث إنها متصلة بنظام تشغيل الوسائط في الغرفة.	3.4.1.1
5	بيديه متوافق مع الحد الأدنى للمعايير الإلزامية 1-4-2-7 في حمام واحد.	3.4.1.2
10	بيديه متوافق مع الحد الأدنى للمعايير الإلزامية 1-4-2-7 في جميع الحمامات.	
3	مرآة كبيرة مناسبة للحلاقة/ لوضع مستحضرات التجميل.	3.4.1.3
3	مصابيح بالمرآة (مصابيح توضع خصيصاً؛ ليستطيع النزلاء الرؤية بشكل أفضل من خلال المرآة)	3.4.1.4
3	مرآة مقاومة لتكوّن الضباب	3.4.1.5
10	وحدة دش كبيرة	3.4.1.6
5	دش كبير	3.4.1.7



3	يجب ألا تقل المسافة بين رأس دش الاستحمام والأرضية عن 2 متر، لنتناسب مع النزلاء الطوال القامة.	3.4.1.8
5	حمام أصغر من 80 سم × 180 سم ؛ أو	3-4-1-9
10	حمام أكبر من 80 سم × 180 سم	
5	مستلزمات الحمام يزيد حجمها على 35 مل/ 35 جم	3-4-1-10

3.5 الخدمات المقدمة للنزلاء

3.5.1 خدمات الأطفال

عدد النقاط (25)	خدمات الأطفال	3.5.1
10	خدمة مجالسة الأطفال متوفرة عند الطلب، تقدمها جليسات أطفال معتمدات ومدربات وحاصلات على شهادات في الإسعافات الأولية. يجب على كل نزيل توقيع وثيقة إخلاء مسؤولية الفندق.	3.5.1.1
10	تتوفر خدمة رعاية الطفل الداخلية من قبل موظفات سيدات معتمدات لمدة لا تقل عن 8 ساعات يومياً للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 3 حتى 12 عاماً.	3.5.1.2
5	ملعب أطفال مزود بمظلات للحماية من أشعة الشمس، يتناسب مع حجم المنشأة وتصنيفها.	3.5.1.3

3.5.2

المعلومات السياحية، والتسويق للوجهات السياحية، والترويج للتراث المحلي

عدد النقاط (10)	المعلومات السياحية، والتسويق للوجهات السياحية، والترويج للتراث المحلي	3.5.2
2	شاشات (الالكترونية أو مطبوعة) بالمساعد أو بالمرافق ذات الحركة المرورية العالية، تُعرض المعلومات السياحية والفعاليات المقامة بالشارقة-	3.5.2.1
1	يجب أن تحمل توقيعات البريد الإلكتروني الخاصة بموظفي الشقق الفندقية التي يستخدمونها في التواصل عبر البريد الإلكتروني رسائل عن الفعاليات المقامة بالوجهات السياحية المعتمدة أو المُقدّمة لدى الهيئة-	3.5.2.2
2	تظهر على وسائل الانتقالات الخاصة بالشقق الفندقية معلومات سياحية ذات صلة عن الشارقة-	3.5.2.3
5	يعكس التصميم الداخلي للشقق الفندقية التراث المحلي وثقافة الشارقة من خلال الرسومات والقطع الأثرية والأعمال الفنية والديكور بشكل عام-	3.5.2.4

3.5.3 خدمات نقل النزلاء

عدد النقاط (30)	خدمات نقل النزلاء	3.5.3
5	خدمة تأجير السيارات داخل الفندق	3.5.3.1
5	تتوفر مرافق انتقالات خاصة بالشقق الفندقية تأخذكم من المطار وغيره من المرافق-	3.5.3.2
10	خدمة الانتقال المجانية من الفندق إلى معالم الجذب الرئيسية بالشارقة والعكس ، وقد يتم الإستعانة بمصادر خارجية لهذه الخدمة ، و يجب أن يتم الترويج لذلك بوضوح في مكتب الإستقبال و في غرف النزلاء.	3.5.3.3
2؛ أو 3؛ أو 5	تتوفر خدمة الليموزين بالشقق الفندقية	3.5.3.4



5	تتوفر خدمة الليموزين بالشقق الفندقية من خلال توفير سيارات خاصة ⁹ تتوفر خدمة الليموزين بالشقق الفندقية من خلال توفير سيارات خاصة فاخرة ¹⁰ تتوفر بوسائل الانتقالات الخاصة بالفندق خدمة الواي فاي المجانية-	3.5.3.5
---	--	---------

3.5.4 خدمات مكتب الاستقبال

عدد النقاط (35)	خدمات مكتب الاستقبال	3.5.4
5	أجهزة صرف آلي تقبل 3 بطاقات دولية على الأقل مثل مايسترو وفيزا وMAستركارد.	3.5.4.1
4	خدمة صرف العملات الأجنبية على مدار الساعة وفقاً لأسعار مُعلنة تُحدَّث كل 24 ساعة.	3.5.4.2
5	مناشف ساخنة أو باردة تُقدَّم لكل النزلاء عند الوصول.	3.5.4.3
5	متجر هدايا/ متجر كتب (بالفندق) يتوفر به قطع فنية مختلفة تعبر عن الثقافة والهدايا التذكارية والخرائط والمجوهرات وأشياء أخرى متنوعة (مثل: الماء والوجبات الخفيفة والمساجير ومستحضرات الوقاية من الشمس ووسائل الراحة الأساسية)، يجب أن يكون هذا المتجر متكاملًا ويعمل لمدة 12 ساعة يومياً على الأقل. تُحدد بوضوح مواعيد العمل وطرق الدفع المقبولة. يجب أن تكون 50% من السلع المعروضة للبيع محلية الصنع أو السلع ذات الصلة بإمارة الشارقة طبقاً لمتطلبات الهيئة.	3.5.4.4
3	مصنف شعر داخل الشقق الفندقية يعمل على مدار 12 ساعة على الأقل يومياً ومتوافق مع تصنيف الشقق الفندقية.	3.5.4.5
3	خدمة سريعة لتسجيل الدخول/ المغادرة في غضون 5 دقائق. قد تقدم هذه الخدمة داخل الغرفة أو الصالة التنفيذية أو داخل المكتب المخصص.	3.5.4.6
5	صالة تنفيذية وطابق به خدمات متكاملة (مكتب الاستقبال، مركز الأعمال وغيرها)، ويشمل ذلك: موظفي الاستقبال، والنُذُل، وقوائم الوجبات الخفيفة، والمشروبات، والعروض الترفيهية، والأضواء الخلفية. تفتح الصالة أبوابها للنزلاء 18 ساعة يومياً.	3.5.4.7
2	يجيد موظفو مكتب الاستقبال ومسؤول الخدمات الخاصة التحدث بلغتين ¹¹	3.5.4.8
3	أو يجيد موظفو مكتب الاستقبال ومسؤول الخدمات الخاصة التحدث بثلاث لغات	
4	أو يجيد موظفو مكتب الاستقبال ومسؤول الخدمات الخاصة التحدث بأربع لغات	
5	أو يجيد موظفو مكتب الاستقبال ومسؤول الخدمات الخاصة التحدث بخمس لغات	

3.5.5 الدخول للشقق الفندقية ومرافقها متاح للجميع

عدد النقاط (30)	الدخول للشقق الفندقية ومرافقها متاح للجميع	3.5.5
15	يمكن الدخول إلى كل المرافق العامة بالشقق الفندقية مع الالتزام بالمتطلبات الخاصة بمسار الوصول (الملحق 15)	3.5.5.1

(1)-

⁹ يتوقع أن تحمل المركبات الخاصة بالشقق الفندقية اسم الشقق الفندقية.

¹⁰ تشمل السيارات الفاخرة: سيارات بي إم دبيلو، أو أودي A8، أو مركبات من فئة مماثلة أو ذات قيمة مماثلة لم يصر عليها 3 أعوام وفي حالة معنارة.

¹¹ اللغات المقبولة بجانب اللغتين الإنجليزية والعربية. تعد اللغة من اللغات المقبولة إذا كانت هي اللغة الأم لإحدى المجموعات المستهدفة بالشقق الفندقية (لا تقل نسبة المجموعة الواحدة عن 5% من إجمالي النزلاء) ويتم اعتمادها ضمن بيانات نظام إدارة الممتلكات. اللغات التي تقبل تلقائياً هي: الفرنسية والألمانية والإسبانية واليونانية والبرتغالية والسويدية والإيطالية والروسية والمندرينية واليابانية. يُقدَّم ما يثبت ذلك إلى المفتشين في شكل قائمة بأسماء الموظفين وسيدهم الذاتية.



3	مكتب الاستقبال ملائم للضيوف على الكراسي المتحركة ، مع مساحة واضحة في الأمام 150 سم × 150 سم 3 وارتفاع مكتب يصل إلى 90 سم كحد أقصى.	3.5.5.2
3	تتوفر الأدوات التالية في المنشأة الفندقية بنسبة 1 لكل 100 غرفة: 1. كراسي متحركة (مقاعد عادية ويمكن فردها) 2. كراسي استحمام	3.5.5.3
3	يجب أن يكون هناك موظفٌ وأخذ على الأقل مُدرَّبٌ على مساعدة النزلاء ذوي الإعاقة (يجب تقديم ما يثبت ذلك)-	3.5.5.4
3	يجب أن يكون هناك موظفٌ وأخذ قانزٌ على التواصل باستخدام لغة الإشارة (يجب تقديم ما يثبت ذلك)-	3.5.5.5

3.5.6 شهادة الممارسات البيئية

عدد النقاط (20)	شهادة الممارسات البيئية	3.5.6
16	الشفق الفندقية حاصلة على شهادة المستوى الأول من إحدى المؤسسات الدولية المعترف بها في منح شهادات الاستدامة- ¹²	3.5.6.1
18	الشفق الفندقية حاصلة على شهادة؛ لتُصنَّف ضمن الفئة الفضية أو فئة (ثلاث نجوم - أربع نجوم) من إحدى المؤسسات الدولية المعترف بها في منح شهادات الاستدامة.	
20	الشفق الفندقية حاصلة على شهادة؛ لتُصنَّف ضمن الفئة الذهبية أو فئة خمس نجوم من إحدى المؤسسات الدولية المعترف بها في منح شهادات الاستدامة-	

3.5.7 صالة الألعاب الرياضية

يجب أن تعكس جودة الأدوات المستخدمة والمساحة المتوفرة تصنيف الشفق الفندقية وفقاً لعدد النقاط الحاصلة عليها، والالتزام التام بالحد الأدنى من المقاييس الإلزامية بموجب 11-5-1 يُعد شرطاً أساسياً كذلك-

عدد النقاط (20)	صالة الألعاب الرياضية	3.5.7
10	تمتد صالة الألعاب الرياضية على مساحة لا تقل عن 60 متراً مربعاً ويتوفر بها ما لا يقل عن ستة أجهزة لحمل الأوزان وستة أجهزة لتمارين الكارديو ومجموعة كاملة من الأوزان الحرة-	3.5.7.1
5	صالة ألعاب رياضية منفصلة للسيدات مُجهزة بالكامل-	3.5.7.2
2	خدمة تقديم المياه المتخصصة مثل تقديم المياه الباردة في قوارير زجاجية أو بلاستيكية.-	3.5.7.3
1	تقديم الفاكهة (مثل التفاح)	3.5.7.4
2	جلسات الأنشطة اليومية (مثل اليوغا وملاكمة الركمل)	3.5.7.5

3.5.8 المسبح

يجب أن تتوافق مرافق المسبح مع تدابير السلامة ذات الصلة المنصوص عليها في الحد الأدنى للمعايير الإلزامية 12-5-1 وقد يتم تعديل هذه المعايير من وقت لآخر-

¹² المؤسسات المعترف بها دولياً هي: المفتاح الأخضر وجرين سيل وجرين جلوب ولويد وأيزو 14001. وإذا ما أشارت الشفق الفندقية إلى أي هيئة أخرى، فيرجح الأمر ويُضاف إلى قائمة المؤسسات إذا ثبت توافقه مع المقاييس الدولية.



عدد النقاط (25)	مرافق التمارين الرياضية - المسبح	3.5.8
8 ;10	تزيد مساحة المسبح الأساسي عن 80 متراً مربعاً. أو تزيد مساحة المسبح الأساسي عن 100 متر مربع-	3.5.8.1
2	يتوفر بالمسبح ومرافق المسبح ماء نظيف (مثل: شلالات الماء أو الجزر أو الديكور المميز)-	3.5.8.2
5	مسبح للأطفال مزود بمظلة-	3.5.8.3
3	مسبح خاص بالسيدات-	3.5.8.4
5	مقهى/ خدمات تقديم الأغذية والمشروبات بجانب المسبح-	3.5.8.5

3.5.9 خدمات المنتجع الصحي

عدد النقاط (20)	مرافق المنتجع الصحي	3.5.9
6 9	منتجع صحي متكامل الخدمات يتوفر به مجموعة كاملة من جلسات العناية بالوجه والجسم وجلسات التدليك و فني علاج واحد معتمد على الأقل متوفر طوال الوقت. أو منتجع صحي متكامل الخدمات يتوفر به مجموعة كاملة من جلسات العناية بالوجه والجسم وجلسات التدليك ويستخدم فيه منتجات سبا فاخرة ويتوفر به على الأقل اثنان من أخصائيي العلاج المعتمدين المتوفرين طوال الوقت-	3.5.9.1
2	مرافق لتغيير الملابس مزودة بدش استحمام (مرافق مخصصة للرجال وأخرى للسيدات)-	3.5.9.2
2 3	جاكوزي أو دوامة متوفر للنزلاء الفندق (أوقات محددة للسيدات) ؛ أو جاكوزي منفصل أو دوامة متوفر للرجال والسيدات.	3.5.9.3
2 3	تتوفر غرف الساونا للنزلاء الفندق (توقيت محدد للسيدات) ؛ أو ساونا منفصلة متاحة للرجال والسيدات	3.5.9.4
2 3	غرفة البخار متاحة للنزلاء الفندق غرفة بخار منفصلة متاحة للرجال والسيدات.	3.5.9.5

3.6 الأغذية والمشروبات

3.6.1 المطاعم

عدد النقاط 10	المطاعم	3.6.1
6 ; أو 10	مطعم واحد مميز بالإضافة إلى خدمة تقديم الطعام طوال اليوم والمقاهي. مطعمان مميزان بالإضافة إلى خدمة تقديم الطعام طوال اليوم والمقاهي-	3.6.1.1

3.6.2 شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة)

عدد النقاط (10)	شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة)	3.6.2
10	المماريات الخاصة بخدمة الأغذية والمشروبات حاصلة على شهادة أيزو ISO 22000 و/ أو شهادة هاسب (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة) من قبل مؤسسة خارجية مستقلة، حيث تجرى عملية التفتيش المادي مرة	3.6.2.1



واحدة على الأقل سنوياً لضمان أن الأغذية والمشروبات المقدمة للزلاء آمنة وصالحة للاستهلاك في كل الأوقات- ويجب أن تقدم الهيئة قائمة بأسماء الاستشاريين المعتمدين لديها-

3.6.3 عروض ترفيحية مباشرة

عدد النقاط (10)	عروض ترفيحية مباشرة	3.6.3
10	حفلة موسيقية مباشرة يُقام على الأقل في منطقة واحدة أو في البهو بما يتناسب مع تصنيف الشقق الفندقية والفيم الثقافية للشارقة- (بحد أدنى 20 يوم في السنة)	3.6.3.1

3.7 الموظفون

3.7.1 تدريب الموظفين

يؤخذ في الاعتبار التدريب الرسمي فقط، وليس التدريب أثناء العمل- يجب تقديم ما يثبت المشاركة في الأنشطة التدريبية إلى قسم الموارد البشرية من خلال الفواتير أو كتيبات التدريب أو قوائم المشاركة وغيرها-

عدد النقاط (20)	عدد الساعات المخصصة لتدريب الموظفين	3.7.1
5 أو	عدد الساعات المخصصة لأنشطة التدريب المقدمة لكل فريق تزيد على 20 ساعة على مدار العام.	3.7.1.1
10 أو	عدد الساعات المخصصة لأنشطة التدريب المقدمة لكل فريق تزيد على 30 ساعة على مدار العام.	
15 أو	عدد الساعات المخصصة لأنشطة التدريب المقدمة لكل فريق تزيد على 60 ساعة على مدار العام.	
20	عدد الساعات المخصصة لأنشطة التدريب المقدمة لكل فريق تزيد على 90 ساعة على مدار العام-	

3.7.2 التوظيف وتوظيف مواطني دول مجلس التعاون الخليجي

عدد النقاط (20)	تطوير الموظفين: التوظيف وتوظيف مواطني دول مجلس التعاون الخليجي	3.7.2
10	تطبيق سياسة واضحة لجذب المواطنين الإماراتيين وكل من وُلد بالإمارات العربية المتحدة ومواطني دول مجلس التعاون الخليجي وتطويرهم والإبقاء عليهم- تقديم ما يثبت تطبيق هذه السياسة بغاطية في قسم الموارد البشرية-	3.7.2.1
2	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون نسبة 1% من كل الموظفين.	3.7.2.2
4	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون نسبة 2% من كل الموظفين.	
6	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون نسبة 3% من كل الموظفين.	
8	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون نسبة 4% من كل الموظفين.	
10	يمثل الأفراد الإماراتيين و مواطنو دول مجلس التعاون أكثر من 5% من كل الموظفين-	



4. مؤشر تجربة النزلاء (GEI)

يوضح الجدول التالي الحد الأدنى لمتطلبات اكتساب النقاط المتعلقة بمؤشر تجربة النزلاء واللازمة لتصنيف الشقق الفندقية.

التصنيف	الحد الأدنى المطلوب من مؤشر تجربة النزلاء
نجمة واحدة	60%
نجمتان	65%
ثلاث نجوم	70%
أربع نجوم	75%
خمس نجوم	80%

عندما يقل تصنيف الشقق الفندقية عن الحد الأدنى المطلوب من مؤشر تجربة النزلاء على مدار شهر، يُرسل إخطار من الهيئة؛ للاستعلام عما حدث، وعن خطط المنشأة الفندقية لحل هذه المشكلة. يتوقع من الشقق الفندقية الرد على هذا الإخطار في غضون أسبوع من تسلمه.

إذا ظلت عدد النقاط المحرزة أقل من المستوى المطلوب لمدة تزيد على ثلاثة أشهر، فستستعين الإدارة بالتحليلات الخاصة بلوحات البيانات؛ لتحديد المحاور التي تراجع فيه الأداء وتقوم بالاتصال بصاحب الفندق للاطلاع على المشكلة ووضع إطار زمني لحل هذه المشكلة.

إذا لم تُحل هذه المشكلة خلال الإطار الزمني المحدد، فستتخذ الإجراءات التالية:

1) يُعدّل تصنيف الشقق الفندقية وفقاً لعدد نقاط مؤشر تجربة النزلاء، وذلك إذا كانت عدد النقاط أقل من المستوى المطلوب.

إذا صنفت الشقق الفندقية ضمن فئة الشقق الفندقية ذات النجمة الواحدة، فذلك يعني أنه يتم إيقاف تشغيل الشقق الفندقية

لحين تقديم صاحب الشقق الفندقية خطة مقبولة لإصلاح الوضع.

2) وإذا كانت المشكلة متعلقة بحدوث أي مخالفات، فستقوم الهيئة بإيقاف تشغيل الشقق الفندقية.

يوضح المثال التالي هذه العملية،

مثال:

حصلت الشقق الفندقية فئة ثلاث نجوم على نسبة 64% على مؤشر تجربة النزلاء على مدار الشهر الماضية. أرسلت الهيئة إخطاراً ردت عليه الشقق الفندقية في غضون أسبوع واحد. أشارت الشقق الفندقية إلى أنها تقوم على حل المشكلات المحددة الموجودة لديها. ورغم ذلك تحسّن مؤشر تجربة النزلاء على نحو محدود خلال الشهرين التاليين ليصل إلى 66% في الشهر الثاني و65% في الشهر الثالث.

وُجّهت دعوة الآن إلى صاحب الشقق الفندقية لحضور اجتماع مع الهيئة يتم خلاله مراجعة الأمر بالتفصيل. تشير أداة إدارة السمعة عبر الإنترنت إلى أن هناك شكاوى من النزلاء بشأن عدم نظافة الغرف أو أنها بالية. أوضح صاحب الشقق الفندقية أن قسم خدمة التنظيف والترتيب التنفيذي الجديد الذي عُيّن مؤخراً يشير إلى أن الوحدات حالياً في حالة أفضل. تم الاتفاق خلال الاجتماع أن نتائج تحسين مستويات النظافة يجب أن تظهر خلال الشهرين التاليين. إذا ما ظل الفندق عند مستوى أقل من 70% خلال إطار زمني مدته شهرين، فسيُفقد تصنيفه ضمن الفنادق فئة ثلاث نجوم.



الملحق (1) مقاييس الدخول للشقق الفندقية ومرافقها

يوفر هذا الملحق مزيداً من المعلومات المفصلة حول مقاييس سهولة الدخول للزلاء من ذوي الإعاقة. تنطبق المتطلبات الواردة على كل فئات الشقق الفندقية.

مسار الوصول

يشير هذا المصطلح إلى الطريق المخصص للزلاء من ذوي الإعاقة ابتداءً من نقطة الوصول إلى الوحدات القابلة للوصول وكل المرافق العامة في الشقق الفندقية. تنطبق المبادئ التالية على هذا الطريق:

1. الحد الأدنى للعرض من أي نقطة في المسار هو 152 سم.
2. إذا تغير مستوى ارتفاع المسار بدرجة أكبر من 130 سم، يجب عندئذ توفير حاجز رصيف أو درابزين أو وسيلة رفع لكراسي ذوي الإعاقة.
3. يبلغ الحد الأقصى لدرجة انحدار المقابض والدرايزين 1:12 عند ارتفاع يبلغ حده الأقصى 76 سم، ولكن ينبغي استخدام أقل درجة انحدار للمقابض والدرايزين مع توفير وسيلة انتقال سهلة من المنحدر للأرضية.
4. يجب أن تحتوي المنحدرات على درابزين إذا كان الارتفاع أكبر من 15.5 سم.
5. ينبغي توفير منحدرات لحواجز الأرصفة عندما يكون هناك رصيف على مسار الوصول.
6. يجب ألا تقل درجة فتحة الباب عن 95 درجة.
7. يجب ألا تقل درجة العرض الصافي لفتحات الأبواب عن 90 سم.
8. يجب أن تكون المساحات الخالية أمام فتحات الأبواب وخلفها 120×120 سم.
9. يجب تركيب مقابض الأبواب على ارتفاع يتراوح من 80 إلى 130 سم.
10. يجب تمييز نهاية الممر بلون مختلف أو بدرجة متباينة أو ضوء مغاير بين الجدران والأرضية.