



**Classification Criteria and  
Standards for Hotels  
Sultanate of Oman**

**HOTELS**  
Fully Serviced

★ TO ★★ ★★ ★★★★★

**الفنادق**

2013/2014



## جدول المحتويات

### رقم الصفحة

5

### معايير التصنيف

#### التعريف العام لتصنيف الفنادق

#### **(1 الموقع, مداخل المبنى, البيئة المحيطة ومواقف السيارات**

6	(1-1) الموقع (1-1-1)
6	(1-2) المبنى (من 1-2-1 الى 1-2-4)
6 الى 7	(1-3) الطريق المؤدي للمدخل (من 1-3-1 الى 1-3-3)
7	(1-4) البيئة المحيطة (1-4-1)
7	(1-5) مواقف السيارات (من 1-5-1 الى 1-5-2)
7	(1-6) المدخل الرئيسي (من 1-6-1 الى 1-6-2)

#### **(2 الأماكن العامة**

8 الى 12	(2-1) منطقة الاستقبال (من 2-1-1 الى 2-1-24)
12 الى 13	(2-2) الصيانة والنظافة (من 2-2-1 الى 2-2-6)
13 الى 14	(2-3) المطاعم (من 2-3-1 الى 2-3-4)
14	(2-4) أماكن تقديم العصائر والمأكولات الخفيفة (من 2-4-1 الى 2-4-3)
14 الى 15	(2-5) قاعات الحفلات والمؤتمرات (من 2-5-1 الى 2-5-8)
16	(2-6) دورات المياه والمراحيض العامة (من 2-6-1 الى 2-6-2)
16	(2-7) النظافة (من 2-7-1 الى 2-7-3)
16 الى 17	(2-8) مرافق الاستجمام والرياضة (من 2-8-1 الى 2-8-4)
17 الى 18	(2-9) مركز الأعمال (من 2-9-1 الى 2-9-5)
18	(2-10) المحلات التجارية (من 2-10-1 الى 2-10-4)
19	(2-11) التآثيث و الديكورات (2-11-1)
19 الى 20	(2-12) معايير متنوعة (من 2-12-1 الى 2-12-8)

	<b>(3) أدنى معايير غرف النزلاء</b>
21	(3-1) غرف النزلاء (من 3-1-1 الى 3-1-15)
22	(3-2) الأسرة (من 3-2-1 الى 3-2-7)
22	(3-3) أجهزة الهاتف والأجهزة السمعية والبصرية (من 3-3-1 الى 3-3-8)
22	(3-4) التأسيس ومعايير اخرى (من 3-4-1 الى 20-4-3)
	<b>(4) مستلزمات غرف النزلاء</b>
24 الى 25	(4-1) مستلزمات غرف النزلاء (من 4-1-1 الى 4-1-19)
	<b>(5) نظافة غرف النزلاء</b>
25	(5-1) نظافة غرف النزلاء (من 5-1-1 الى 5-1-4)
	<b>(6) أدنى معايير دورات مياه غرف النزلاء</b>
26 الى 27	(6-1) أدنى معايير دورات مياه غرف النزلاء (من 6-1-1 الى 6-1-12)
	<b>(7) مستلزمات دورات مياه غرف النزلاء</b>
27	(7-1) مستلزمات دورات مياه غرف النزلاء (من 7-1-1 الى 7-1-21)
	<b>(8) معايير الخدمة والجودة</b>
28	(8-1) الحجوزات (من 8-1-1 الى 8-1-2)
28 الى 29	(8-2) المؤتمن (الكونسيارج), المكتب الأمامي وسائق ركن السيارات (من 8-2-1 الى 8-2-16)
30	(8-3) خدمات الغرف (الأطعمة والمشروبات) (من 8-3-1 الى 8-3-7)
30 الى 31	(8-4) المطاعم (من 8-4-1 الى 8-4-17)
31 الى 32	(8-5) أماكن تقديم العصائر والمأكولات الخفيفة (من 8-5-1 الى 8-5-12)
32 الى 33	(8-6) خدمات الحفلات والمؤتمرات (من 8-6-1 الى 8-6-13)
33 الى 34	(8-7) التدبير الفندقي (من 8-7-1 الى 8-7-10)
34	(8-8) خدمات تنظيف وكي الملابس (من 8-8-1 الى 8-8-14)
	<b>(9) النقاط الاضافية لمعايير الخدمة</b>

34 الى 36	9-1) النادي / طابق النزلاء المميزين (من 9-1-1 الى 9-1-6)
37	9-2) غرفة / ساحة لعب الأطفال (من 9-2-1 الى 9-2-7)
37	9-3) الشهادات البيئية (من 1-3-9 الى 8-3-9)
	<b>10) معايير العاملين ونوعية بيئة العمل</b>
39	10-1) معدلات العاملين وتدريبهم (1-1-10 الى 3-1-10)
39	10-2) الزبي الرسمي للموظفين (من 1-2-10 الى 14-2-10)
	<b>11) معايير جودة الادارة</b>
	11-1) نظام متابعة النزلاء (من 1-1-11 الى 3-1-11)
41	
	<b>12) معايير الصحة والنظافة</b>
42	12-1) منطقة جمع النفايات (من 1-1-12 الى 3-1-12)
42	12-2) تخزين الأطعمة (من 1-2-12 الى 3-2-12)
42	12-3) منطقة إعداد الطعام (من 1-3-12 الى 12-3-12)
42 الى 43	
	<b>13) معايير الأمن والسلامة من الحرائق</b>
44	13-1) متطلبات السلامة من الحرائق (من 1-1-13 الى 8-13)
	- (من 2-13 الى 8-13)
	<b>14) التأمين</b>
45	- (14-1)
	<b>15) معايير التجهيزات الفنية</b>
45 الى 46	- (من 1-15 الى 5-15)
	<b>16) معايير الخدمات الصحية</b>
46	- (من 1-16 الى 4-16)

### التعريف العام لتصنيف الفنادق حسب النجوم

#### نجمة واحدة

تناسب هذه الفئة من المنشآت الزوار والسياح الذين يرغبون في توفير المتطلبات الأساسية من وسائل الراحة من حيث النظافة والخدمة والضيافة، ورغم أن كثيراً من هذه المنشآت يتوفر فيها أدنى حدود خدمات المطاعم كونها واقعة في منطقة قريبة من المطاعم ومرافق بيع وتناول الأطعمة والمشروبات .

#### نجمتان

تفي هذه الفئة من المنشآت بالاحتياجات الأساسية للسياح والزوار وتوفر إضافة إلى ذلك تحسينات جميلة متوسطة المستوى عن الفئة الأدنى منها في ديكور الغرف والتصميم ومرافق الراحة والاستجمام وتقديم خدمات محدودة من المأكولات والمشروبات.

#### ثلاث نجوم

تقدم هذه الفئة من المنشآت مستويات أعلى من الفئات الأدنى منها من حيث الخدمة وتناسب السياح والزوار الراغبين في الحصول على خدمات شاملة، وتتميز بأرضيات منسقة وديكورات وتصاميم ومرافق استجمام وترفيه جيدة من حيث النوعية والأسلوب. كما توفر أغلب منشآت هذه الفئة خدمات الأطعمة والمشروبات وتقديم وجبات الإفطار والغداء والعشاء. وتتوفر فيها خدمات الأطعمة داخل الغرف.

#### أربع نجوم

تتفوق هذه الفئة من المنشآت على الفئات الأدنى منها في كل النواحي وتتميز بوجود تشكيلة واسعة من مرافق الاستجمام والترفيه مقرونة مع مستويات عالية من الضيافة والخدمة والاهتمام بالتفاصيل، كما تتميز بالتصميم المتناسق ومرافق الإيواء الراقية والمطاعم الممتازة والحدائق والتشجير في معظم أجزاء المنشأة حيث ان توفير الراحة والرفاهية للنزلاء تعتبر المهمة الأساسية للعاملين فيها.

#### خمس نجوم

تتطوي هذه الفئة من الفنادق الفخمة على أعلى سمات الرقي وتكون عادة عضواً ضمن مجموعة منتخبة من هذا المستوى من الفنادق، وهي تقدم مستويات استثنائية في حسن الضيافة والخدمة. وتتميز بأشكال متفردة في كل النواحي من حيث الإبداع في التصميم وديكور الغرف الراقية والمطاعم الفاخرة والمساحات التي تتجلى فيها أقصى درجات النظافة والعناية وكثيراً من الخدمات الشخصية ومرافق الراحة والاستجمام التي تفوق توقعات النزلاء. وتهدف مهمة كادرها المؤهل والمدرب جيداً إلى تقديم خدمات بمستويات عالية واستجابة لرغبات النزلاء.

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمسة نجوم
<b>(1-1) الموقع</b>					
<b>(1-1-1) مميزات الموقع</b>	يجب أن يكون الموقع والمنطقة المحيطة به ملائمين لهذه الفئة من الفنادق ومقام في منطقة (تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية) مع ضرورة تقييم مستوى الضوضاء في المنطقة المجاورة من حيث حركة السير والمرور ...الخ.	يجب أن يكون الموقع والمنطقة المحيطة به ملائمين لهذه الفئة من الفنادق ومقام في منطقة (تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية) مع ضرورة تقييم المنطقة المجاورة ومستوى الضوضاء من حيث حركة السير و المرور ...الخ	يجب أن يكون الموقع والمنطقة منسجمان مع صورة وهيئة الفندق ومقام في منطقة (تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية)	يجب أن يكون موقع الفندق متناسق مع نمط النشاط والبيئة السائدة ومقام في منطقة تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية راقية بحيث تتناسب مع نمط وتصميم الفندق .	يجب أن يكون موقع الفندق متناسق مع نمط النشاط والبيئة السائدة ومقام في منطقة تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية راقية بحيث تتناسب مع نمط وتصميم الفندق .
<b>(1-2) المبنى</b>					
<b>(1-2-1) الواجهة</b>	المظهر الخارجي للفندق يتسم بالبساطة	يجب ان يكون المظهر الخارجي للفندق بتحسينات ذات مستوى جيد	يجب ان يكون المظهر الخارجي للفندق ذو سمات معمارية جيدة ومتميزة	يجب أن يعكس المظهر الخارجي للمبنى صورة عالية في التصميم المعماري المميزين .	يجب ان يكون التصميم المعماري الخارجي للمبنى يعكس الفخامة والراقي المميزين .
<b>(1-2-2) الشرفات ( البلكونات ) (أختياري)</b>	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود شرفات معقولة بتصاميم ومعالم جيدة في فنادق المنتجعات.	ضرورة وجود شرفات بتصاميم ومعالم ذات ذوق رفيع وبمساحة كافية للاسترخاء وتناول الوجبات في فنادق المنتجعات.
<b>(1-2-3) النوافذ والستائر الخارجية</b>	ضرورة وجود نوافذ خارجية نظيفة	ضرورة وجود نوافذ خارجية نظيفة	ضرورة وجود نوافذ خارجية وداخلية من نوعية جيدة جداً تضيف جاذبية متناسقة وشاملة للفندق	ضرورة وجود نوافذ خارجية وداخلية من نوعية ممتازة تضيف جمالاً واضحاً للفندق	ضرورة وجود نوافذ خارجية وداخلية متميزة ذات أبواب أو مصاريع فرنسية الطراز تضيف جاذبية شاملة للفندق

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمسة نجوم
1-2-4) المنظر الخارجي من داخل المبنى	يجب أن يكون المنظر الخارجي مقبول من كافة غرف النزلاء	يجب أن يكون المنظر الخارجي مقبول من كافة غرف النزلاء	يجب أن يكون المنظر الخارجي مقبول من كافة غرف النزلاء	يجب أن يكون المنظر الخارجي جذاب من كافة غرف النزلاء والمرافق العامة.	يجب أن يكون المنظر الخارجي جذاب وخالص من كافة غرف النزلاء والمرافق العامة .
1-3) الطريق المؤدي للمدخل					
1-3-1) طرق مرصوفة وعلامات إرشادية مناسبة	يجب أن يكون الطريق المؤدي الى الفندق مرصوفاً سهل الوصول ،على ان يتسع المدخل الرئيسي لعدد مناسب من السيارات .	يجب أن يكون الطريق المؤدي الى الفندق سهل الوصول ومرصوفاً حتى المدخل الرئيسي ، على ان يتسع لعدد مناسب من السيارات	يجب أن يكون الطريق المؤدي إلى الفندق سهل الوصول ومرصوفاً بطريقة جيدة ومزوداً بعلامات إرشادية واضحة ، على ان يتسع المدخل الرئيسي لعدد مناسب من السيارات والحافلات .	يجب أن يكون الطريق المؤدي إلى الفندق سهل الوصول ومرصوفاً بطريقة جيدة ومزوداً بعلامات إرشادية مناسبة ، على ان يتسع المدخل الرئيسي لعدد كافي من السيارات والحافلات	يجب أن يكون الطريق المؤدي الى الفندق سهل الوصول ومرصوفاً بطريقة ممتازة ومزوداً بعلامات إرشادية من نوعية ممتازة ،على ان يتسع المدخل الرئيسي لعدد مناسب من السيارات والحافلات
1-3-2) مدخل ذوي الاحتياجات الخاصة إلى جميع مرافق الفندق	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق الفندق .	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق الفندق .	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق الفندق .	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق الفندق .	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق الفندق .
1-3-3) مدخل منفصل للحقائب	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير مدخل منفصل للحقائب بالقرب من المدخل الرئيسي للنزلاء	يجب توفير مدخل منفصل للحقائب بالقرب من المدخل الرئيسي للنزلاء

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
<b>1-4) البيئة المحيطة</b>					
1-4-1) التشجير، الحدائق، جنائن منسقة ونظيفة والمنطقة المحيطة بالمدخل الرئيسي	يجب المحافظة على المنطقة المحيطة بالمدخل الرئيسي	يجب توفير مساحات للتشجير في حالة جيدة والمحافظة على المنطقة المحيطة بالمدخل الرئيسي.	يجب تشجير المدخل الرئيسي وبعض ساحات الفندق	يجب تشجير المدخل الرئيسي وبعض ساحات الفندق بصورة جذابة	يجب توفير مساحات مشجرة عند المدخل الرئيسي وبعض المرافق الأخرى على ان يتم الاعتناء بها بصورة فائقة
<b>1-5) مواقف السيارات</b>					
1-5-1) عدد المواقف لكل غرفة	يجب توفير 10 مواقف على الأقل للعشرة غرف الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث غرف أخرى اضافية بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة	يجب توفير 10 مواقف على الأقل للعشرة غرف الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث غرف أخرى بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة	يجب توفير 10 مواقف مسقوفة على الأقل للعشرة غرف الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث غرف اضافية أخرى بالإضافة إلى موقف واحد لكل 10 أمتار مربعة من المساحة الكلية للمرافق العامة، مثل مناطق المأكولات والمشروبات والترفيه بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة	يجب أن تكون هنالك 10 مواقف مسقوفة على الأقل للعشرة غرف الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث غرف أخرى بالإضافة إلى موقف واحد لكل 10 أمتار مربعة من المساحة الكلية للمرافق العامة، مثل مناطق المأكولات والمشروبات والترفيه بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة. يجب توفير موقف لخدمة ركن سيارات النزلاء	يجب أن تكون هنالك 10 مواقف مسقوفة على الأقل للعشرة غرف الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث غرف أخرى بالإضافة إلى موقف واحد لكل 10 أمتار مربعة من المناطق العامة، مثل مناطق المأكولات والمشروبات والترفيه بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة. يجب توفير موقف لخدمة ركن سيارات النزلاء
1-5-2) مواقف الموظفين	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير مواقف للموظفين في مكان منفصل	يجب توفير مواقف للموظفين في مكان منفصل



معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمسة نجوم
<b>(1-6) المدخل الرئيسي</b>					
<b>(1-6-1) مظلة مزينة أو مدخل مسقوف متناهي النظافة ليعطي انطباعاً جيداً عند الوصول</b>	لافتة تشير إلى المدخل	مدخل / طريق دخول السيارات يتم بسهولة التعرف عليه	مظلة مزينة بأسلوب جميل تغطي المدخل الرئيس مع وجود بواب.	الاهتمام بالانطباع الأولي عند الوصول. مظلة مزينة أو مدخل مسقوف مع وجود عامل بزي رسمي للأستقبال عند الباب	شعور بالفخامة عند الوصول عبر مظلة مزينة تغطي المدخل وطريق دخول السيارات مع وجود عامل للاستقبال عند الباب وحمال للأمتعة سائق ركن السيارات.
<b>(1-6-2) أوقات الدخول (24 ساعة)</b>	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة،	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
(2-1) منطقة البهو					
2-1-1) مساحة منطقة البهو والاستقبال	الحد الأدنى 20 متر مربع مع مساحة كافية لمكتب الاستقبال وعدد محدود من المقاعد	الحد الأدنى 30 متر مربع مع مساحة جيدة لمكتب الاستقبال ومقاعد تحتوي على أريكة وكراسي لمجموعة صغيرة فضلاً عن توفر عربة لنقل الحقائب	الحد الأدنى 40 متر مربع مع مساحة جيدة لمكتب الاستقبال مع توفير مقاعد للجلوس تستوعب مجموعة صغيرة فضلاً عن توفر عربة لنقل الحقائب	الحد الأدنى 50 متر مربع لأول ستين غرفة بالإضافة إلى 3 متر مربع لكل 10 غرف إضافية حتى 200 غرفة. من 201 غرفة فما فوق، 0.25 متر مربع لكل غرفة إضافية وتوفير مساحة واسعة للاستقبال تقع بعيداً عن المناطق كثيرة الحركة مع وجود أطقم جلوس متعددة تستوعب عدد من المجموعات الصغيرة وعربات لنقل الحقائب أنيقة الشكل مع تخصيص منطقة لخدمة النزلاء	يتم تحديد مساحة بهو الفندق وفقاً للاتي:- - الحد الأدنى 60 متر مربع لأول مائة غرفة . - زائد 5 متر مربع لكل 10 غرف إضافية حتى 200 غرفة. - من 201 غرفة فما فوق، 0.3 متر مربع لكل غرفة إضافية وضرورة توفير منطقة تسجيل واسعة تقع بعيداً عن المناطق كثيرة الحركة وأطقم جلوس عديدة تستوعب عدد من المجموعات الصغيرة وتوفر عربات أنيقة لنقل الحقائب مع تخصيص منطقة
2-1-2) مساحة مكتب الاستقبال ( من الممكن أن يتكون من مكاتب منفصلة، تسجيل الضيوف، المحاسب والمؤتمن(الكونسيرج))	8 متر مربع على الأقل	10 متر مربع على الأقل	15 متر مربع على الأقل	20 متر مربع على الأقل	25 متر مربع على الأقل
2-1-3) المصاعد	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد ( دون الطابق الارضي ). يجب أن يكون هناك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد ( دون الطابق الارضي ). يجب أن يكون هناك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد ( دون الطابق الارضي ). يجب أن يكون هناك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد ( دون الطابق الارضي ). يجب أن يكون هناك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد ( دون الطابق الارضي ). يجب أن يكون هناك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمسة نجوم
2-1-4 ( اوعية النفايات العمودية في المناطق العامة	ضرورة اوعية النفايات العمودية في جميع المناطق العامة	ضرورة اوعية النفايات العمودية في جميع المناطق العامة	يجب توفير اوعية النفايات العمودية حسنة التنسيق في جميع المناطق العامة على أن يتم تنظيفها وترتيبها بصفة مستمرة.	يجب توفير اوعية النفايات العمودية رملية تحمل ختم أو شعار المنشأة في جميع المناطق الواقعة أمام المصعد وفي كل المناطق العامة على أن تتم نظافتها بصفة مستمرة.	يجب توفير اوعية النفايات العمودية رملية تحمل ختم أو شعار المنشأة وأوعية نفايات ذات تصميم جذاب توضع أمام المصاعد والمناطق العامة وتتم نظافتها بصفة مستمرة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم	
2-1-5) أحساب نسب دورات المياه (يجب أن يكون مدخل دورات المياه منفصلة للجنسين)	يحسب عدد ونوع الأدوات والتجهيزات الصحية بالنسبة إلى النزلاء المقيمين والزبائن والطاقة الاستيعابية للمنشأة وذلك على النحو الآتي:-  <u>الرجال</u> حتى 20 شخص - 1 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 1 حوض لغسل الأيدي 21 - 50 شخص - 1 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 2 حوض لغسل الأيدي 51 - 100 شخص - 2 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 3 حوض لغسل الأيدي 101 - 200 شخص - 4 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 3 حوض لغسل الأيدي 201 - 300 شخص - 4 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 4 حوض لغسل الأيدي ملحوظة:- لأكثر من 300 شخص أضف 33% إلى عدد المرافق  <u>النساء</u> حتى 20 سيدة - 1 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 1 حوض لغسل الأيدي - 1 طاولة تجميل ومقعد 21 - 50 سيدة - 2 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 2 حوض لغسل الأيدي - 1 طاولة تجميل ومقعد 51 - 100 سيدة - 3 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 3 حوض لغسل الأيدي - 2 طاولة تجميل ومقعد 101 - 200 سيدة - 4 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 4 حوض لغسل الأيدي - 2 طاولة تجميل ومقعد 201 - 300 سيدة - 5 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 5 حوض لغسل الأيدي - 3 طاولة تجميل ومقعد ملحوظة:- لأكثر من 300 سيدة أضف 33% إلى عدد المرافق.  يجب أن تكون كافة دورات المياه والمراحيض مجهزة بأنظمة تهوية (طبيعية أو ميكانيكية) وأن تكون مجهزة بكل المتطلبات المعتادة. مثل المرايا, طاولة ومرآة التجميل, إضاءة كافية, شماعة لتعليق الملابس, مقابض ورق تواليت, مجفف للأيدي كهربائي. (اختياري) وعاء صابون سائل, مناديل ورقية او مناشف لليد, سلة للمناشف المستعملة, سلة للقمامة غير قابلة للأشتعال "باقة زهور مجففة(4,3 نجوم), زهور طبيعية (5 نجوم)" ونظام صوتي					
2-1-6) عدد مرافق دورات مياه ذوي الاحتياجات الخاصة	من 1 حتى 150 يجب توفير دورة مياه واحدة مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة لأكثر من 150 - يجب توفير دورتين مياه مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة					

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-7 دورات المياه ومرافق ذوي الاحتياجات الخاصة	يجب توفير دورات مياه عامة بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو الفندق كما يجب توفير دورات المياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	توفير دورات مياه النزلاء المقيمين والزبانن بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو الفندق كما يجب توفير دورات المياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	توفير دورات مياه النزلاء المقيمين والزبانن بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو الفندق كما يجب توفير دورات المياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	توفير دورات مياه النزلاء المقيمين والزبانن بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو الفندق كما يجب توفير دورات المياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	توفير دورات مياه النزلاء المقيمين والزبانن بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو الفندق كما يجب توفير دورات المياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة
2-1-8 التركيبات والتجهيزات	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية جيدة مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية ممتازة مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية ممتازة مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية ممتازة مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية ممتازة مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.
2-1-9 الأدوات الصحية وامدادات المياه	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-10) مرافق الفعاليات، الاجتماعات والمؤتمرات	لا ينطبق	لا ينطبق	حيثما توفرت أماكن للفعاليات يتعين تزويدها بدورات مياه وحمامات منفصلة للجنسين بالقرب من للمناطق العامة	حيثما توفرت أماكن للفعاليات يتعين تزويدها بدورات مياه وحمامات منفصلة للجنسين بالقرب من للمناطق العامة	حيثما توفرت أماكن للفعاليات يتعين تزويدها بدورات مياه وحمامات منفصلة للجنسين بالقرب من للمناطق العامة
2-1-11) الات تلميع الأحذية (فرشاة ملمع أسود، بني، شفاف) ومعجون التلميع	لا ينطبق	لا ينطبق	توضع الآلة في دورات المياه العامة (الرجال) كما يمكن وضعها بالقرب من المصاعد في الأدوار العلوية	توضع الآلة في دورات المياه العامة (الرجال) كما يمكن وضعها بالقرب من المصاعد في الأدوار العلوية	توضع الآلة في دورات المياه العامة (الرجال) كما يمكن وضعها أيضاً بالقرب من المصاعد في الأدوار العلوية مع توفير خدمة تلميع الأحذية على مدار الساعة.
2-1-12) الأعمال الفنية (الديكورات)	توفير ديكور بسيط محدود التنسيق	ضرورة توفير ديكور منسق جيداً في جميع الأماكن العامة	ضرورة توفير أعمال فنية من نوعية جيدة مع بعض الرسومات تعرض في جميع الأماكن العامة	ضرورة توفير أعمال فنية ورسومات من نوعية مميزة (محلية وعالمية) تعرض في جميع الأماكن العامة	ضرورة توفير أعمال فنية ورسومات (محلية وعالمية) رفيعة المستوى تعرض في جميع الأماكن العامة
2-1-13) موقع وطريق الوصول إلى مكتب الاستقبال	يجب أن يكون في مكان واضح	يجب ان يكون سهل التعرف عليه عند دخول بهو الفندق	يجب ان يسهل التعرف عليه من مدخل الفندق	يجب ان يسهل رؤيته من مدخل الفندق	يجب أن تسهل رؤيته والوصول إليه من مدخل الفندق
2-1-14) ساعات عمل مكتب الاستقبال	يجب ان يتواجد موظفي مكتب الاستقبال 24 ساعة في اليوم	يجب ان يتواجد موظفي مكتب الاستقبال 24 ساعة في اليوم	يجب ان يتواجد موظفي الاستقبال وحامل الحقائب) الكونسيارج) والبواب 24 ساعة في اليوم	يجب ان يتواجد موظفي الاستقبال وحامل الحقائب) الكونسيارج) والبواب 24 ساعة في اليوم	يجب ان يتواجد موظفي الاستقبال وحامل الحقائب) الكونسيارج) والبواب 24 ساعة في اليوم

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-15) منطقة البواب وحامل الحقائب والمؤتمن (الكونسيرج)	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان يتواجد حامل الحقائب عند باب الفندق .	يجب ان يتواجد حامل الحقائب والبواب عند مدخل الفندق مع ضرورة توفير مكتب خدمات النزلاء بالقرب من مكتب الاستقبال	يجب ان يتواجد حامل الحقائب والبواب عند مدخل الفندق وان يكون مكتب المؤتمن (الكونسيرج) بالقرب من مكتب الاستقبال .
2-1-16) سائق خدمة إيقاف السيارات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير سائق خدمة إيقاف السيارات في منطقة الوصول مع ضرورة توفير مكان كاف لحفظ المفاتيح.	يجب توفير سائق خدمة إيقاف السيارات في منطقة الوصول مع ضرورة توفير مكان كاف لحفظ المفاتيح
2-1-17) مكتب ادارة الاستقبال / عامل البدالة	يفضل ان يوجد المقسم في مكتب الاستقبال	يفضل ان يوجد المقسم في مكتب الاستقبال مع توفر الخدمة 24/24	ضرورة توفير مكتب خلفي وخدمات بدالة 24/24	ضرورة وجود مكتب خلفي جيد الأتساع, وخدمات بدالة 24/24	ضرورة وجود مكتب خلفي بمساحة كافية يمكن الدخول إليه من مكتب الاستقبال مع توفر خدمات بدالة 24/24
2-1-18) خلية المعدات المشغلة لنظام البدالة	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود غرفة في مكان يسهل الوصول إليه على ان تكون مكيفة ومقاومة للغبار توضع فيها أنظمة وأجهزة البدالة الالكترونية	ضرورة وجود غرفة في مكان يسهل الوصول إليه ومقاومة للغبار توضع فيها أنظمة وأجهزة البدالة الالكترونية	ضرورة وجود غرفة في مكان يسهل الوصول إليه ومقاومة للغبار توضع فيها أنظمة وأجهزة البدالة الالكترونية
2-1-19) مستودع الحقائب	تحديد منطقة صغيرة في منطقة الوصول تخصص لتخزين الحقائب	تحديد منطقة صغيرة في منطقة الوصول تخصص لتخزين الحقائب	يجب تخصيص مستودع معقول المساحة لتخزين الحقائب مجهز بأرفف في منطقة الوصول	يجب تخصيص مستودع واسع لتخزين الحقائب مجهز بأرفف ويمكن الوصول إليه من منطقة البهو	يجب تخصيص مستودع واسع للحقائب مجهز بأرفف يمكن الوصول إليه من البهو وبالقرب من مصعد الخدمات أو مصعد الحقائب

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
20-1-2) مصعد الحقائب	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير مصعد الخدمات أو مصعد الحقائب في مكان يسهل الوصول إليه	يجب توفير مصعد الخدمات أو مصعد الحقائب في مكان يسهل الوصول إليه
21-1-2) صناديق إيداع وحفظ الأمانات	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في المكتب الخلفي للإستقبال.	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في المكتب الخلفي للإستقبال.	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في المكتب الخلفي للإستقبال. خزانة إيداع فردي واحدة لكل 15 غرفة.	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في المكتب الخلفي للإستقبال بالإضافة إلى خزنة خاصة بأحجام مختلفة توضع بالقرب من مكتب الاستقبال ويمكن الوصول إليها من البهو وذلك بمعدل خزنة واحدة لكل 10 غرف بالإضافة إلى خزنة مستقلة في جميع الأجنحة	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في المكتب الخلفي للإستقبال بالإضافة إلى خزائن إيداع خاصة بأحجام مختلفة توضع بالقرب من مكتب الاستقبال ويمكن الوصول إليها من البهو بالإضافة إلى خزنة مستقلة في جميع الغرف والأجنحة
22-1-2) الهواتف الداخلية	لا ينطبق	يجب توفير هاتف داخلي	يجب توفير هاتف داخلي	يجب توفير هاتفين داخليين على الأقل مزودة بأوراق وأقلام في منطقة الاستقبال	يجب توفير هاتفين داخليين على الأقل مزودة بأوراق وأقلام في منطقة الاستقبال
23-1-2) الهواتف العمومية	توفير هاتف عمومي في موقع الفندق	توفير هاتف عمومي بمكان مناسب في الفندق	توفير هواتف عمومية في الفندق بأماكن مناسبة	توفير مقصورات هواتف عمومية عديدة تقع بأماكن هادئة	توفير مقصورات هواتف عمومية عديدة تقع بأماكن هادئة



(2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
24-1-2) هواتف عمومية خلف المبنى	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير هواتف عمومية للموظفين بالقرب من مطعم الموظفين	يجب توفير هواتف عمومية للموظفين بالقرب من مطعم الموظفين	يجب توفير هواتف عمومية للموظفين بالقرب من مطعم الموظفين
<b>(2-2) الصيانة والنظافة</b>					
2-2-1) نظافة الأرضيات	يجب الالتزام بالمحافظة على مستويات معقولة من النظافة	يجب الالتزام بالمحافظة على نظافة جميع الارضيات في الأماكن العامة	يجب ان تكون ارضية البهو والممرات على مستوى جيد من النظافة	يجب ان تكون ارضية البهو والممرات على مستوى راقى من النظافة	يجب ان تكون ارضية البهو والممرات على مستوى ممتاز من النظافة
2-2-2) آثار ندبات وحروق سجائر على الارضيات او السجاد	يجب ان تكون جميع الارضيات والسجاد خالية من اثار حروق السجائر والحفاظ عليها في حالة جيدة	يجب ان تكون جميع الارضيات والسجاد خالية من اثار حروق السجائر والحفاظ عليها في حالة جيدة	يجب ان تكون جميع الارضيات والسجاد خالية من اثار حروق السجائر والحفاظ عليها في حالة راقية.	يجب ان تكون جميع الارضيات والسجاد خالية من اثار حروق السجائر والحفاظ عليها في حالة ممتازة	يجب ان تكون جميع الارضيات والسجاد خالية من اثار حروق السجائر والحفاظ عليها في حالة ممتازة
2-2-3) المصابيح المحروقة	يجب ألا يكون هناك اي مصباح محروق في الاماكن العامة .	يجب ألا يكون هناك اي مصباح محروق في الاماكن العامة	يجب ألا يكون هناك اي مصباح محروق في نظام اضاءة البهو او الاماكن العامة	يجب ألا يكون هناك اي مصباح محروق في نظام اضاءة البهو او الاماكن العامة	يجب ألا يكون هناك اي مصباح محروق في نظام اضاءة البهو او الاماكن العامة
2-2-4) ازالة الغبار عن نقاط الاضاءة والثريات	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة
2-2-5) إزالة الغبار عن أطر الصور	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.

## (2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-2-6) طلاء الابواب واطرها	الحفاظ على مستويات مقبولة من طلاء الابواب واطرها	الحفاظ على طلاء الأبواب وأطرها باستمرار.	الحفاظ على طلاء الأبواب وأطرها باستمرار.	الحفاظ على طلاء الابواب واطرها بمستوى جيد.	الحفاظ على طلاء الابواب واطرها بمستوى ممتاز .
<b>(2-3) المطاعم</b>					
2-3-1) مطاعم الخدمة الشاملة أو المقهى	توفير صالة تناول الإفطار بمساحة لا تقل عن 1 متر مربع لكل مقعد بمعدل مقعد واحد لكل غرفة	يجب توفير مقهى- وجبات خفيفة للإفطار(الغداء,العشاء اختياري) بمساحة لا تقل عن 1.2متر مربع لكل مقعد بمعدل مقعد واحد لكل غرفة	يجب توفير مقهى او صالة طعام تقدم الإفطار,الغداء,العشاء ووجبات خفيفة في ساعات متأخرة بمساحة لا تقل عن 1.2متر مربع لكل مقعد بمعدل مقعد واحد لكل غرفة	يجب توفير مطعم لتقديم الاطعمة في كل الاوقات يتسم بالجمال والتنظيم وبمساحة لا تقل عن 1,5متر مربع لكل مقعد وبمعدل 1,75 مقعد لكل سرير	يجب توفير مطعم لتقديم الاطعمة في كل الاوقات يتسم بالجمال والتنظيم وبمساحة لا تقل عن 1,5متر مربع لكل مقعد وبمعدل 1,75 مقعد لكل سرير
2-3-2) مقهى/صالة تناول الاطعمة والمشروبات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير مطعم يقدم وجبات عارضة, غالبا بوجبة الإفطار, الغداء والعشاء بمساحة لا تقل عن 1,4 متر مربع للمقعد . ( اختياري )	توفير مطاعم شبة رسمية, تقدم الغداء و العشاء غالبا في شكل بوفيه بمساحة لا تقل عن 1,5متر مربع للمقعد . ( اختياري )
2-3-3) المطاعم ذات الاختصاص	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير مطعم متخصص يقدم أطباق تنتمي الى مطبخ معين بمساحة لا تقل عن 1,4متر مربع للمقعد ( اختياري )	توفير مطعم متخصص يقدم أطباق تنتمي الى مطبخ معين بمساحة لا تقل عن 1,6متر مربع للمقعد

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-3-4 مطاعم الخدمات الراقية	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة توفير مطعم يقدم خدمات ووجبات من خلال قائمة طعام مختارة رفيعة الشأن وبمساحة لا تقل عن 1,6متر مربع للمقعد	ضرورة توفير مطعم يقدم وجبات مميزة لنزلاء من طبقة الذوقية يقدرون اسلوب الطبخ الرفيع في مساحة لا تقل عن 1,8متر مربع لكل مقعد

## (2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-4 أماكن تقديم العصائر والمأكولات الخفيفة					
(2-4-1) ركن الخدمة في منطقة البهو	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون ذات تصميم منسق جيدا مع بيئة جذابة بمساحة لا تقل عن 1م <sup>2</sup> للمقعد تقدم فيها العصائر والمأكولات الخفيفة	يجب ان تكون ذات ديكور من نوعية ذات جودة ممتازة وجدران مغطاة بمادة جذابة وسقوف مزينة وسجاد أو رخام أو خشب من نوعية ممتازة بمساحة لا تقل عن 1متر مربع للمقعد وتقدم فيها العصائر والمأكولات الخفيفة	يجب ان تكون ذات جمال مميز ومثير , وجدران مزينة مع سقف أنيق التصميم او من الرخام أو خشب محيط بالجدران الداخلية فوق الارضية مباشرة بمساحة لا تقل عن 1,2متر مربع للمقعد وتقدم فيها العصائر والمأكولات الخفيفة
(2-4-2) قاعة البهو	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون ذات ديكور ممتاز وبمساحة لا تقل عن 1متر مربع لكل مقعد	يجب ان تكون ذات جمال مميز وبمساحة لا تقل عن 1متر مربع لكل مقعد
(2-4-3) قاعة العروض الرياضية	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	قاعة جيدة التصميم والديكور لمشاهدة الفعاليات الرياضية بمساحة لا تقل عن 1.5متر مربع للمقعد (اختياري)	يفضل توفير قاعة جيدة التصميم والديكور لمشاهدة الفعاليات الرياضية بمساحة لا تقل عن 1.5متر مربع للمقعد (اختياري)

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-5 قاعات الحفلات و المؤتمرات					
2-5-1) بهو الاستقبال	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود بهو صغير بمساحة 35% من مساحة غرفة الاجتماعات وبه نظام إضاءة قابل للتحكم .	ضرورة وجود بهو صغير بمساحة 35% من مساحة قاعة الحفلات بتصميم وتأثير من نوعية ممتازة مع ضرورة توفير نظام إضاءة قابل للتحكم.	ضرورة وجود بهو صغير بمساحة 40% من مساحة قاعة الحفلات بتصميم وتأثير ومظهر من نوعية راقية مع ضرورة توفير نظام إضاءة قابل للتحكم.
2-5-2) قاعة الحفلات	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود قاعة للحفلات بوسائل راحة وديكور جيد وانارة قابلة للتحكم وتجهيزات سمعية وبصرية	ضرورة وجود قاعة للحفلات بإمكانيات وأجهزة سمعية وبصرية حديثة وأنظمة إضاءة قابلة للتحكم وخدمات ذات جودة ممتازة.	ضرورة وجود قاعة للحفلات بإمكانيات وخدمات ذات جودة عالية ومجهزة بمعدات سمعية وبصرية واحهزة فيديو حديثة وتتوفر فيها أنظمة اضاءة قابلة للتحكم.
2-5-3) ارتفاع السقف	لا ينطبق	لا ينطبق	على الأقل 4متر	على الأقل 5متر	على الأقل 5متر
2-5-4) الفواصل ونظام عازل الصوت	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون قاعات الاجتماعات قابلة للانقسام الى عدة أقسام بفواصل عازلة للصوت من نوعية جيدة	يجب ان تكون قاعات الاجتماعات قابلة للانقسام الى عدة أقسام بفواصل معلقة عازلة للصوت من نوعية ممتازة.	يجب ان تكون قاعات الاجتماعات قابلة للانقسام الى عدة أقسام بفواصل معلقة وعازلة للصوت ذات نوعية راقية.
2-5-5) التحكم في درجة الحرارة	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير اجهزة لضبط درجة الحرارة	يجب توفير اجهزة لضبط درجة الحرارة	يجب توفير اجهزة لضبط درجة الحرارة

## (2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-5-6) قاعة احتفالات صغرى مع بهو	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود قاعة احتفالات صغرى ذات مواصفات عالية ( اختياري )	ضرورة وجود قاعة احتفالات صغرى ذات مواصفات عالية ( اختياري )
2-5-7) غرف صغيرة للإجتماعات والمحاضرات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود عدد من الغرف الصغيرة للإجتماعات والمحاضرات ذات مستوى عالي.	ضرورة وجود عدد من الغرف الصغيرة للإجتماعات والمحاضرات ذات مستوى عالي.
2-5-8) قاعة إجتماعات كبار الشخصيات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير قاعة صغيرة من تصميم وديكور ممتازين وإنارة قابلة للتحكم واعمال فنية وجدران مزينة مع ضرورة وجود طاولة إجتماعات ومقاعد من الجلد ومساحة مهينة لتقديم الوجبات الخفيفة أثناء الإجتماعات ( اختياري )	توفير قاعة إجتماعات صغيرة بتصميم وديكور مميزين وإنارة قابلة للتحكم وأعمال فنية ولوحات وجدران مكسوة بمواد عالية الجودة مع ضرورة وجود طاولة إجتماعات من نوعية ممتازة ومقاعد جلدية ومساحة مهينة لتقديم الوجبات الخفيفة أثناء الإجتماعات ( اختياري )

## 2-6 دورات المياه والمراحيض العامة

2-6-1) دورات المياه والمراحيض العامة في أماكن الفعاليات والحفلات و الإجتماعات المجتمعية	راجع جدول دورات المياه والمراحيض العامة (2-1-5)
2-6-2) عدد مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة	راجع جدول مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة (2-1-6)

## 2-7 النظافة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-7-1) طفايات السجائر وأوعية النفايات العمودية	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفيرها في أماكن قاعات المؤتمرات ودورات المياه	يجب توفيرها في أماكن قاعات المؤتمرات ودورات المياه	يجب توفيرها في أماكن قاعات المؤتمرات ودورات المياه
2-7-2) المرايا	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود مرايا لامعة بطول كامل ومناسب مثبتة جيدا بإتارة ملائمة مع ضرورة توفير مرآة تجميل في دورات مياه النساء.	ضرورة وجود مرايا لامعة بطول كامل ومناسب مثبتة جيدا بإتارة ملائمة مع ضرورة توفير مرآة تجميل في دورات مياه النساء.	ضرورة وجود مرايا لامعة بطول كامل ومناسب مثبتة جيدا بإتارة ملائمة مع ضرورة توفير مرآة تجميل في دورات مياه النساء.
2-7-3) تركيبات الإضاءة	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون تركيبات الإضاءة خالية من الاتربة والغبار	يجب ان تكون تركيبات الإضاءة خالية من الاتربة والغبار	يجب ان تكون تركيبات الإضاءة خالية من الاتربة والغبار
2-7-4) تجميع مناشف اليد المستعملة واستبدالها	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب المحافظة على النظافة العامة وتجميع مناشف اليد المستعملة واستبدالها أثناء قيام الفعالية	التأكد من نظافة دورات المياه بصورة مستمرة وعملية تجميع مناشف اليد واستبدالها أثناء الفعالية.	يقوم احد العاملين للتأكد من تزويد دورات المياه بالمواد الحافظة الضرورية أولا باول والمحافظة على نظافتها أثناء الفعالية.

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-8 مرافق الاستجمام والرياضة 2-8-1 صالة التمارين الرياضية	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود صالة تمارين رياضية بمساحة 100 متر مربع مجهزة بمعدات تمارين من نوعية جيدة ومدربين عند الطلب. على ان تفتح الصالة من 8 ص الى 9م	ضرورة وجود صالة تمارين رياضية بمساحة 150 متر مربع تتوفر فيها أجهزة حديثة للتمارين والعبا فردية ومدرب متخصص. على ان تفتح الصالة من 8 ص الى 11م	ضرورة وجود صالة تمارين رياضية بمساحة 200 متر مربع تتوفر فيها أجهزة حديثة للتمارين والعبا فردية و تمارين الايروبيكس وعدد من المدربين ذوي الاختصاص. على ان تفتح الصالة من 7 ص الى 11م
2-8-2 أحواض السباحة الداخلية والخارجية (يجب الا يتعدى أبعاد حوض السباحة الحجم الاولمبي وهو 50 متر* 25 متر)	لا ينطبق	يفضل وجود حوض سباحة بأدنى أبعاد 16 متر x 8 متر مع أثاث من نوعية جيدة (أختياري)	يفضل وجود حوض سباحة اساسي بمساحة 1 متر مربع لكل غرفة "بحد أدنى 16 متر x 8 متر" مع توفير نوعية جيدة وتشكيلة واسعة من أثاث برك السباحة ( اختياري )	ضرورة وجود حوض سباحة بمساحة 1 متر مربع لكل غرفة بالفنادق ، (25 متر x 12,5 متر) كحد ادنى. على ان يتم اختيار منطقة الحوض بعناية مع تشكيلة واسعة رفيعة المستوى من أثاث حمامات السباحة كما يجب ان تقدم بالقرب من الحوض بعض الاطعمة والمشروبات مع تخصيص عمال مسنولون عن الحوض	ضرورة وجود حوض سباحة بمساحة 1 متر مربع لكل غرفة بالفنادق ، (25 متر x 12,5 متر) كحد ادنى. كما يجب توفير حوض اخر للأطفال وصغار السن. كما يجب ان تكون منطقة حمام السباحة ذات تصميم مميز وجمال جذاب وبها اثاث من نوعية ممتازة على ان تقدم بجانب الحوض الماكولات والمشروبات مع وجود عامل محترف مفرغ طيلة الوقت للوقوف على



(2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-8-3) مرافق خدمات أحواض السباحة ( إذا كان النادي الصحي بدورات المياه والخزانات وغرف الاستحمام (الدش) يشكل جزءاً مكملًا لمنطقة حوض السباحة فلن تكون هناك ضرورة لتكرار المرافق )	لا ينطبق	يجب توفير غرف بها خزانات بأقفال وغرف الاستحمام(دش) ودورات مياه منفصلة للنساء والرجال ( اختياري )	يجب توفير غرف بها خزانات بأقفال وغرف الاستحمام(دش) ودورات مياه منفصلة للنساء والرجال ( اختياري )	يجب توفير حمامات المياه المعدنية مثل غرف الساونا والبخار واحواض الجاكوزي والتدليك وغرف الاستحمام (دش ) بخزانات ودورات مياه منفصلة للرجال والنساء	يجب توفير حمام معدني مكتمل بمساحة 400 متر مربع تشمل غرف مثل الساونا, البخار, حوض الغطس, احواض الجاكوزي , غرف التدليك وغرف بها خزانات من نوعية مميزة ودورات مياه منفصلة وغرف الاستحمام (دش ) للرجال والنساء مع قاعة جلوس توفر فيها العصائر
2-8-4) ملاعب التنس, الاسكواش, كرة المضرب "الراكيت":	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير احد الملاعب التالية: تنس, أسكواش او راكيت. ويفضل توفير ألعاب داخلية مثل البليارد وتنس الطاولة(اختياري)	يجب توفير عدة ملاعب تنس مضاعة بأرضيات مختلفة ( صلبة, طين, حشائش) ولعبة البولينج على الحشائش على الحشائش, وكرة طائرة واسكواش أو راكيت والعباب داخلية مثل البليارد وتنس
(2-9) مركز الاعمال					
2-9-1) مركز الاعمال	لا ينطبق	توفير خدمات محدودة من خلال مكتب الاستقبال	يجب تخصيص مساحة لا تقل عن 25متر مربع بتصميم من نوعية جيدة	يجب تخصيص مساحة لا تقل عن 50متر مربع في مكان مختار بعناية وتصميم ممتاز	يجب تخصيص مساحة لا تقل عن 75متر مربع بتصميم مميز ذو مستوى فاخر
2-9-2) مكتب الخدمات	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة توفير طاولة عليها جهاز حاسوب	ضرورة توفير طاولة أنيقة بسطح زجاجي وجهاز حاسوب	ضرورة توفير طاولة أنيقة بسطح زجاجي وجهاز حاسوب

## (2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-9-3) المكتبة/قاعة	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير قاعة تشمل على كتب ومجلات (أختياري)	ضرورة توفير قاعة تشمل على مراجع و كتب ومجلات	ضرورة توفير قاعة بتصميم راقي تشمل على مراجع و كتب ومجلات
2-9-4) مواقع أجهزة الحاسوب	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود مواقع حاسوب مزودة بخدمة الانترنت عالية السرعة في مقصورات أنيقة بحواجز لمنع الضوضاء	ضرورة وجود مواقع حاسوب مزودة بخدمة الانترنت عالية السرعة في مقصورات أنيقة بحواجز لمنع الضوضاء	ضرورة وجود مواقع حاسوب مزودة بخدمة الانترنت عالية السرعة في مقصورات أنيقة بحواجز لمنع الضوضاء
2-9-5) المكتب الخلفي	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود مكتب خلفي تتوفر فيه خدمات التصوير والمسح الضوئي والفاكس والبريد والطباعة	ضرورة توفير مكتب عمليات خلفي يوفر التصوير والمسح الضوئي والفاكس والبريد والطباعة في أماكن بعيدة عن مرأى النزلاء	ضرورة وجود مكتب عمليات خلفي يوفر التصوير والمسح الضوئي والفاكس والبريد والطباعة في أماكن بعيدة عن مرأى النزلاء.
2-10) المحلات التجارية					
2-10-1) مكتب تأجير السيارات	لا ينطبق	يجب توفير أرقام هواتف مكاتب تأجير السيارات	إذا لم تتوفر الخدمة داخل الفندق يتم التنسيق مع مكاتب تأجير السيارات من الخارج	إذا لم تتوفر الخدمة داخل الفندق يتم التنسيق مع مكاتب تأجير السيارات من الخارج	ضرورة وجود مكتب لتأجير السيارات
2-10-2) محل لبيع بضائع متنوعة وكتب ومجلات (يمكن ان يكون المحل والمكتبة في مكان واحد او مكانين منفصلين)	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود محل تتوفر فيه بضائع متنوعة من نوعية جيدة	ضرورة وجود محل لبيع البضائع المتنوعة من نوعية ممتازة	ضرورة توفير محل منتجات مميزة تعرض وتباع بأسلوب أنيق
2-10-3) محل الهدايا	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود محل لبيع تشكيلة من الهدايا الراقية ذات علامة تجارية معروفة	ضرورة وجود محل لبيع منتجات من نوعية استثنائية تعرض وتباع بأسلوب أنيق

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمسة نجوم
2-10-4) محلات تصفيف الشعر والتجميل والحلاقة للرجال والنساء	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود محل لتصفيف الشعر للنساء والرجال داخل الفندق ومهارات وسمعة عالية	ضرورة وجود محل لتصفيف الشعر للنساء والرجال داخل الفندق ومهارات وسمعة عالية

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
(2-11) التاثيث والديكورات					
(2-11-1) التاثيث والديكور	توفير ديكور أساسي بمستوى جيد من تنسيق الاثاث والتجهيزات	ضرورة توفير ديكور جيد ومريح وأختيار سليم للاثاث والتركيبيات والتجهيزات تعكس الصورة السائدة في الصناعة ، مع بعض النباتات الطبيعية او زهور الزينة	يجب ان يكون الاثاث والتركيبيات والتجهيزات منسقة جيدا وأنيقة وتوفر مزيد من الراحة مع تشكيلة جيدة من النباتات الطبيعية او تشكيلة من زهور الزينة ذات النوعية الجيدة و التنسيق الانيق.	يجب ان يكون الاثاث من نوعية ممتازة متناسقة مع المبنى. تتوفر فيها درجة عالية من الراحة مع تركيبات مختارة لمهنية رفيعة وتشكيلة وافرة من النباتات الطبيعية او تنسيقات منتقاه من زهور الزينة.	يجب ان يكون الاثاث ذو جمال مميز وجاذبية لا تقاوم واسلوب منفرد في عرض المقتنيات التراثية واللوحات والاعمال الفنية, وتشكيلات متناسقة من النباتات والزهور الطبيعية الحية في جميع مناطق المنشأة
(2-12) معايير متنوعة					
(2-12-1) أغطية الأرضيات	توفير أغطية أرضيات من نوعية أساسية وتصميم بسيط	توفير أغطية أرضيات من نوعية جيدة منسجمة مع الديكور الكلي للمنشأة	توفير نوعية جيدة جدا من السجاد, او الخشب او البلاط مع قطع سجاد صغيرة يعكس هوية الديكور الكلي للمنشأة.	ضرورة توفير سجاد من نوعية ممتازة, او خشب او رخام او جرانيت مع قطع سجاد مميزة	توفير نوعية مميزة من السجاد او بلاط بتصميم مختلف او خشب شديد اللمعان او رخام او جرانيت او ارضية من حجر ذات نوعية عالية مع قطع سجاد في اماكن معينة
(2-12-2) الاضاءة	توفير تركيبات اضاءة توفر اناة كافية	ضرورة توفير تركيبات اضاءة من نوعية جيدة موضوعة بطريقة صحيحة لتوفر اناة شاملة	ضرورة توفير تركيبات اضاءة مزينة موضوعة بطريقة جيدة لتوفر اناة شاملة	ضرورة توفير تركيبات اضاءة في أماكن مختارة بذوق رفيع ذات تصميم راقى يعكس الصورة الشاملة للمنشأة.	ضرورة توفير تركيبات اضاءة مصنوعة خصيصا وذات نوعية فاخرة لخلق جوا فريدا, وموضوعة بعناية في كافة الاماكن لتوفر جوا فريدا واناة ممتازة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-12-3) أجهزة ضبط الحرارة	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية
2-12-4) الممرات	يجب ان تكون جدران وسقوف الممرات من مستوى وتصميم بسيط	يجب ان تكون جدران وسقوف الممرات مطلية بطريقة جيدة	يجب ان تكون جدران الممرات والأسقف مطلية او مزخرفة بالجبس او مغطاة بالفنيل أو السجاد وأسقف مطلية او مكسوة بالواح جصية	يجب ان تكون الجدران والأسقف مطلية او مكسوة بكساء من نوعية مميزة مع زخرفة فنية أو السجاد والواح خشبية محيطة بالسقف او فيها لمسة محسنة	يجب ان تكون الجدران والأسقف مكسوة ومزينة بنوعيات فاخرة من الزخارف والطلاءات
2-12-5) اللوحات الارشادية باللغتين العربية والانجليزية	يجب توفير لوحات ارشادية كافية وواضحة توضع في مواقع محددة بالمنشأة	ارشادية جيدة الصنع كافية وواضحة توضع في مواقع محددة بالمنشأة	ارشادية بتصميم جميل توضع في عدة مواقع بالمنشأة	ارشادية بتصميم مميز يبرز هوية المنشأة مع انتشارها بمختلف مواقع المنشأة	ضرورة وجود لوحات ارشادية بتصميم مميز يبرز هوية المنشأة مع انتشارها بمختلف مواقع المنشأة
2-12-6) نوعية المصاعد	يجب توفير مصاعد من نوعية جيدة بالمنشأة	يجب توفير مصاعد ذات تصميم بسيط مع لمسات استثنائية من نوعية جيدة	يجب توفير مصاعد ذات تصميم بسيط مع لمسات استثنائية من نوعية جذابة	يجب توفير مصاعد ذات تصميم حديث مع لمسات استثنائية من نوعية ممتازة	يجب توفير مصاعد ذات تصميم حديث مع لمسات استثنائية من نوعية راقية ، على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال وسهل الوصول اليها.

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-12-7) مصلى للرجال وآخر للنساء مع دورات مياة واحواض وضوء منفصلة للجنسين على ان يكون في متناول النزلاء والزبانن	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياة واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبانن على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياة واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبانن على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياة واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبانن على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياة واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبانن على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياة واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبانن على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال
2-12-8) مرفق لسائق مركبات الأجرة يحتوي على غرفة ومصلى مع جميع المرافق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	أن لا تقل مساحة الغرفة عن 16 متر مربع ومساحة دورة المياه عن 4 متر مربع. - توفير مصلى بمساحة لا يقل عن 12 متر مربع ومكان للوضوء. - أن تقع بعيداً عن مرأى النزلاء.

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
<b>(3-1) غرف النزلاء</b>					
<b>3-1-1 الحد الأدنى لعدد الغرف</b>	10	20	30	60	100
<b>3-1-2 المساحة الدنيا بالمتر المربع باستثناء الحمام المدخل وخزانة الملابس والشرفة "البلكونة"</b>	الحد الأدنى 16متر مربع	الحد الأدنى 18متر مربع	الحد الأدنى 20متر مربع	الحد الأدنى 22متر مربع	الحد الأدنى 26متر مربع
<b>3-1-3 عدد الاجنحة</b> ان لا تزيد نسبة عدد الأجنحة عن 25% من إجمالي عدد الغرف	لا ينطبق	لا ينطبق	كحد أدنى 3% من إجمالي عدد الغرف	كحد أدنى 4% من إجمالي عدد الغرف	كحد أدنى 5% من إجمالي عدد الغرف
<b>3-1-4 الحد الأدنى لمساحة الجناح بالمتر<sup>2</sup> باستثناء الحمام والمدخل وخزانة الملابس والشرفة "البلكونة"</b>	لا ينطبق	لا ينطبق	كحد أدنى مساحة 36متر مربع	كحد أدنى مساحة 42متر مربع	كحد أدنى مساحة 50متر مربع
<b>3-1-5 الحد الأدنى لعدد غرف النزلاء وتخصيص مكان ملائم لطفايات الحريق</b>	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 100 سم ووضع طفايات الحريق في اماكن ظاهرة أو داخل الجدران	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 125 سم ووضع طفايات الحريق في اماكن ظاهرة أو داخل الجدران	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 150 سم ووضع طفايات الحريق داخل الجدران	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 175 سم ووضع طفايات الحريق في أماكن داخل الجدران	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 200 سم وعلى أن تكون طفايات الحريق موضوعة في اماكن داخل الجدران
<b>3-1-6 عدد امناء الودائع(الكونسيرج)/غرف الطوابق المخصصة للنزلاء المميزين (أختياري)</b>	طابق واحد مع قاعة نادي مخصصة للنزلاء الطابق وضيوفهم (أختياري)	طابق واحد مع قاعة نادي مخصصة للنزلاء الطابق وضيوفهم (أختياري)	طابق واحد مع قاعة نادي مخصصة للنزلاء الطابق وضيوفهم (أختياري)	طابق واحد مع قاعة نادي مخصصة للنزلاء الطابق وضيوفهم (أختياري)	طابق الى طابقين مع قاعة نادي مخصصة للنزلاء الطابق وضيوفهم (أختياري)
<b>3-1-7 عدد غرف ذوي الاحتياجات الخاصة</b>	يجب توفير غرفة واحدة لعشر الغرف الاولى ثم إضافة غرفة اخرى لكل 35 غرفة إضافية	يجب توفير كحد أدنى غرفة واحدة للعشرة غرف الاولى ثم إضافة غرفة اخرى لكل 35 غرفة إضافية	يجب توفير كحد أدنى ثلاثة غرف للسنتين غرفة الاولى ثم إضافة غرفة اخرى لكل 35 غرفة إضافية	يجب توفير كحد أدنى ثلاث غرف للسنتين غرفة الاولى ثم إضافة غرفة اخرى لكل 35 غرفة إضافية	يجب توفير كحد أدنى 4 غرف للمائة غرفة الاولى ثم إضافة غرفة اخرى لكل 25 غرفة إضافية

لا ينطبق	يجب ان يكون عدد الغرف المتصلة بواقع 10% من اجمالي عدد الغرف	يجب ان يكون عدد الغرف المتصلة بواقع 15% من اجمالي عدد الغرف	يجب ان يكون عدد الغرف المتصلة بواقع 20% من اجمالي عدد الغرف	يجب ان يكون عدد الغرف المتصلة بواقع 30% من اجمالي عدد الغرف	3-1-8) عدد الغرف المتصلة
يجب توفير غرف غير المدخنين	يجب توفير غرف غير المدخنين بنسبة 20% من اجمالي عدد الغرف	يجب توفير غرف غير المدخنين بنسبة 25% من اجمالي عدد الغرف	يجب توفير طابق واحد لغرف غير المدخنين أو 30% من اجمالي عدد الغرف	يجب توفير طابق واحد لغرف غير المدخنين أو 30% من اجمالي عدد الغرف	3-1-9) عدد غرف غير المدخنين
ضرورة وجود لوحات ارشادية أساسية بما فيها أرقام الغرف على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	ضرورة وجود لوحات ارشادية ذات نوعية جيدة بما فيها أرقام الغرف على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	ضرورة وجود لوحات ارشادية ذات نوعية جيدة جداً بما فيها أرقام الغرف على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	ضرورة وجود لوحات ارشادية ذات نوعية ممتازة بما فيها أرقام الغرف على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	ضرورة وجود لوحات ارشادية ذات نوعية فاخرة بما فيها أرقام الغرف على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	3-1-10) اللوحات الارشادية باللغتين العربية والانجليزية
2,5 متر مربع	2,5 متر مربع	2,5 متر مربع	2,5 متر مربع	2,5 متر مربع	3-1-11) الحد الأدنى لارتفاع السقف
يجب أن تكون أرضيات من نوعية جيدة بتصميم بسيط	يجب ان تكون الارضيات من نوعية جيدة متناسقة مع التصميم الكلي للفندق	ضرورة وجود نوعية جيدة جداً من السجاد، مع توفير قطع سجاد أو الخشب أو البلاط بتصميم ملائم للمنشأة	ضرورة وجود نوعية ممتازة من السجاد أو ارضية من الخشب، الرخام، الجرانيت أو أنواع البلاط الراقي مع قطع من السجاد الممتاز	ضرورة وجود نوعية راقية من السجاد مفروش وبتصاميم مميزة أو ارضية من الخشب المصقول والرخام أو الجرانيت أو أنواع البلاط الراقي مع قطع من السجاد الفاخر	3-1-12) أغطية الارضيات (إذا كانت المنشأة تقع بالقرب من الشاطئ تستثنى أرضيات الغرف والمناطق الأخرى من شرط السجاد، ويمكن ان يستخدم بدلا منه الرخام، الجرانيت، بلاط التيرازو أو الباركيه "ارضيات خشبيه")
يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى جيد	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى جيد جدا	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى ممتاز	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى ممتاز وعالي الجودة	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى ممتاز وعالي الجودة	3-1-13) عوازل الصوت
يجب توفير نافذة واحدة مزدوجة الزجاج في كل غرفة .	يجب توفير نافذة واحدة مزدوجة الزجاج في كل غرفة .	يجب توفير نافذتين مزدوجتي الزجاج في كل غرفة .	يجب توفير نافذتين مزدوجتي الزجاج في كل غرفة .	يجب توفير نافذتين مزدوجتي الزجاج في كل غرفة .	3-1-14) العدد الأدنى للنوافذ ( يجب أن تكون جميع النوافذ مطلّة على منظر خارجي أو ضوء طبيعي )



<p>يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا مع مزلاج محكم الأغلاق مع عين سحرية وجرس باب</p>	<p>يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا مع مزلاج محكم الأغلاق مع عين سحرية وجرس باب</p>	<p>يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا مع مزلاج محكم الأغلاق مع عين سحرية</p>	<p>يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا مع مزلاج محكم الأغلاق</p>	<p>يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا</p>	<p>3-1-15) الأقفال الأمنية</p>
--	--	---	--	--	--------------------------------

3-2 الأسرة					
3-2-1) حجم السرير المفرد (الحد الأدنى)	100سم / 190سم	100سم / 190سم	100سم / 190سم	100سم / 190سم	100سم / 200سم
3-2-2) حجم السرير المزدوج (الحد الأدنى) (كوين)	150سم / 200سم	150سم / 200سم	150سم / 200سم	150سم / 200سم	150سم / 200سم
3-2-3) عدد الأسرة المزدوجة (كوين)	اختياري	اختياري	اختياري	اختياري	10% من مجموع الأسرة
3-2-4) حجم السرير الملكي (كنج)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	180سم / 200سم
3-2-5) عدد الأسرة من الحجم الملكي (كنج)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	10% من مجموع الأسرة
3-2-6) الأسرة المتنقلة	لا ينطبق	توفير أسرة متنقلة	توفير أسرة متنقلة	توفير عدد كاف من الأسرة الإضافية والأسرة المتنقلة	توفير عدد كاف من الأسرة الإضافية والأسرة المتنقلة
3-2-7) أسرة الأطفال	يجب توفير أسرة أطفال	يجب توفير أسرة أطفال	يجب توفير أسرة أطفال	يجب توفير أسرة أطفال	يجب توفير أسرة أطفال

### 3-3 أجهزة الهاتف والأجهزة السمعية والبصرية

3-3-1) التلفاز (جهاز اضافي 29 بوصة يوضع في صالة الجلوس بالأجنحة.)	يجب توفير تلفزيون 20 بوصة معلق على الجدار أو على طاولة متحركة أو ثابتة مع جهاز تحكم عن بعد	يجب توفير تلفزيون 20 بوصة معلق على الجدار أو على طاولة متحركة أو ثابتة مع جهاز تحكم عن بعد	يجب توفير تلفزيون 20 بوصة معلق على الجدار أو على طاولة متحركة أو ثابتة مع جهاز تحكم عن بعد	يجب توفير تلفزيون 25 بوصة معلق على الجدار أو على طاولة متحركة مع جهاز تحكم عن بعد مع وجود قائمة بال قنوات المتوفرة	يجب توفير تلفزيون 29 بوصة معلق على الجدار أو على طاولة متحركة مع جهاز تحكم عن بعد مع وجود قائمة بال قنوات المتوفرة
---	--	--	--	--	--

3-3-2) الهاتف	يجب توفير جهاز هاتف واحد باتصال مباشر محلي، ودولي عن طريق البدالة وخدمات الاتصال من غرفة إلى غرفة	يجب توفير جهاز هاتف واحد باتصال مباشر محلي، ودولي عن طريق البدالة ومن غرفة إلى غرفة وسلك طويل	يجب توفير جهاز واحد باتصال مباشر محلي، ودولي ومن غرفة إلى غرفة مع مزايا إضافية مثل الاتصال المبرمج، سلك طويل، رسائل صوتية ونور للتنبيه بوجود رسائل صوتية	يجب توفير جهاز هاتف واحد (واحد بالمكتب والآخر على السرير) بخطين اتصال مباشر محلي، ودولي ومن غرفة إلى غرفة مع مزايا إضافية مثل الاتصال المبرمج، سلك طويل، هاتف لاسلكي، رسائل صوتية ونور للتنبيه بوجود رسائل صوتية
3-3-3) الإنترنت	توفير خدمة الإنترنت في جميع غرف النزلاء	توفير خدمة الإنترنت بشكل عام في جميع غرف النزلاء	توفير خدمة الإنترنت بشكل عام في جميع غرف النزلاء	توفير خدمة الإنترنت اللاسلكية فائقة السرعة
3-3-4) الفاكس	لا ينطبق	لا ينطبق	امكانية توفير جهاز فاكس صامت في جميع الأجنحة وطوابق النزلاء المميزين عند الطلب	امكانية توفير جهاز فاكس صامت في جميع الأجنحة وطوابق النزلاء المميزين عند الطلب
3-3-5) اجهزة اسطوانات المدمجة دي في دي	لا ينطبق	لا ينطبق	امكانية توفير أجهزة اسطوانات مدمجة (دي في دي) مع اختيار اسطوانة واحدة كحد أدنى في كل الأجنحة وبالغرف	امكانية توفير أجهزة اسطوانات مدمجة (دي في دي) مع اختيار اسطوانة واحدة كحد أدنى في كل الأجنحة وبالغرف
3-3-6) قنوات التلفزيون المجانية والمدفوعه حسب الطلب	توفير قنوات تلفزيونية فضائيه مجانا	توفير قنوات تلفزيونية فضائيه مجانا	توفير قنوات افلام فضائية مجانا بالإضافة الى قنوات افلام مجانية مدفوعة الثمن	توفير قنوات افلام ودي في دي مجاناً وقنوات أفلام مدفوعة الثمن
3-3-7) العاب فيديو	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير العاب فيديو في الاجنحة عند الطلب	توفير العاب فيديو في كل الغرف الفاخرة والاجنحة عند الطلب
3-3-8) منافذ البيانات في الغرف	توفير منافذ بيانات	توفير منافذ بيانات	توفير منافذ بيانات في كل الغرف او اللاسلكي	توفير منافذ بيانات سهلة المنال في كل الغرف او اللاسلكي

<p>3-4-1) سلال المهملات (كافة سلال المهملات يجب ان تكون مقاومة للحرائق )</p>	<p>توفير سلال للمهملات من نوعية جيدة .</p>	<p>يجب توفير سلال مهملات من نوعية جيدة جدا متناسقة مع مظهر الغرفة .</p>	<p>يجب توفير سلال مهملات من نوعية جيدة جدا متناسقة مع مظهر الغرفة .</p>	<p>يجب توفير سلال مهملات من نوعية ممتازة متناسقة مع مظهر الغرفة .</p>	<p>يجب توفير سلال مهملات من نوعية فاخرة متناسقة مع مظهر الغرفة .</p>
<p>3-4-2) الاثاث والديكور</p>	<p>وجود اثاث وديكور جيد ومتناسق مع الاثاث والتجهيزات الموجودة بالفندق</p>	<p>ضرورة وجود اثاث وديكور جيد ومريح ومتناسق مع الاثاث والتجهيزات الموجودة بالفندق</p>	<p>ضرورة وجود اثاث وديكور متناسق بشكل جيد على ان يتميز بدرجة عالية من الراحة</p>	<p>ضرورة وجود اثاث وديكور ممتاز مختار بعناية ويتناسب مع هوية المنشأة موفرا درجة عالية من الراحة</p>	<p>ضرورة وجود اثاث وديكور مميزين واسلوب متفرد ينطوي على تآثيث فاخر ولمسات فنية مع اثاث اضافي مثل طاولات للاستخدامات</p>
<p>3-4-3) طاولة الطعام</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>ضرورة وجود طاولة طعام من نوعية جيدة مع مقاعد في جميع الاجنحة</p>	<p>ضرورة وجود طاولة طعام من نوعية ممتازة مع 4 مقاعد في جميع الاجنحة والغرف ذات المساحة الواسعة ان كانت ملائمة .</p>	<p>ضرورة وجود طاولة طعام من نوعية فاخرة مع 4 مقاعد في جميع الاجنحة والغرف الفاخرة ذات المساحة الواسعة ان كانت ملائمة</p>
<p>3-4-4) سهولة الحركة و المساحة الحرة</p>	<p>ضرورة وجود مساحة فارغة مناسبة لسهولة الحركة</p>	<p>ضرورة وجود مساحة فارغة مناسبة لسهولة الحركة</p>	<p>ضرورة وجود مساحة فارغة متناسبة مع حجم الغرفة مع ضرورة وضع الاثاث بطريقة مناسبة</p>	<p>ضرورة وجود فراغ يسمح للنزلاء بالتحرك بحرية وراحة كبيرة</p>	<p>ضرورة وجود فراغ يسمح للنزلاء بالحركة بسهولة وراحة</p>
<p>3-4-5) مظهر الجدران (طلاء/ألوان الجدران)</p>	<p>أن يكون (طلاء/ألوان الجدران) بألوان مريحة من نوعية جيدة تتناسب مع المنشآت الفندقية</p>	<p>أن يكون (طلاء/ألوان الجدران) بألوان مريحة من نوعية جيدة تتناسب مع المنشآت الفندقية</p>	<p>يجب ان يكون مظهر الجدران مطلي بالجص أو مغطى بسجاد من نوعية جيدة مع أزار خشبي</p>	<p>يجب ان يكون مظهر الجدران مطلي بنوعية وطريقة ممتازة وأن يكون السقف مزخرف بأشكال وزخارف ممتازة</p>	<p>يجب ان يكون مظهر الجدران مطلي بنوعية فاخرة من الجبس و بزخارف مميزة مع وجود قوالب زخرفية او حواف مزخرفة على ان تكون سقوف الاجنحة منقوشة بزخرف غائر وازار جدران خشبي او رخامي</p>
<p>3-4-6) الاعمال الفنية المعلقة على الجدران</p>	<p>توفير ملصقات او اعمال فنية بأطر خشبيه او معدنية</p>	<p>ضرورة وجود اعمال فنية واطر من نوعية جيدة</p>	<p>ضرورة وجود اعمال فنية واطر من نوعية جيدة جدا</p>	<p>ضرورة وجود اعمال فنية واطر من نوعية ممتازة</p>	<p>طباعات راقية او طباعات حجرية مع حواشي واطر من نوعية فاخرة</p>

3-4-7) ستائر النوافذ	توفير ستارة قابلة للثني وحاجبة للضوء من نوعية جيدة	ضرورة وجود ستارة معتمه او شبه معتمه من نوعية جيدة	يجب ان تكون الستارة معتمه من الجوانب من نوعية جيدة جدا	يجب ان تكون الستارة من نوعية ممتازة معتمه مع قطع شفافه وستاره اخرى قصيره في اعلى النافذه	يجب ان تكون الستارة من نوعية فاخرة مع ستائر شفافه وستارة اخرى قصيرة في اعلى النافذه .
3-4-8) الاسرة والبياضات	توفير سرير من نوعية مناسبة وقاعدة مزودة بنوابض وبياضات متنوعة	ضرورة وجود سرير وقواعد مزودة بنوابض وشراشف من نوعية جيدة	ضرورة توفير سرير من نوعية جيدة جدا وقاعدة مزودة بنوابض وشراشف من نوعية جيدة مع غطاء كامل للسرير .	ضرورة توفير سرير مزود بنوابض من نوعية ممتازة وشراشف تتضمن غطاء مزخرف	ضرورة توفير سرير مزود بنوابض من نوعية فاخرة وشراشف تتضمن غطاء مزخرف من نسيج مخملي
3-4-9) طاولات السرير الجانبية لكل سرير	توفير طاولة سرير من نوعية جيدة عليها مصباح قراءة وجهاز هاتف	ضرورة وجود طاولة سرير من نوعية جيدة مع مصباح قراءة , جهاز هاتف , ادراج	ضرورة وجود طاولة سرير من نوعية جيدة جدا لكل شخص مزودة بمصباح قراءة , هاتف , ادراج	ضرورة وجود طاولة سرير من نوعية ممتازة لكل شخص مزودة بمصباح قراءة , هاتف , ادراج , ساعة براديو	ضرورة وجود طاولة سرير من نوعية فاخرة , لكل شخص مزودة بمصباح قراءة , ساعة براديو , هاتف , ادراج
3-4-10) خزانة الملابس ( بعمق 60 سم كحد أدنى )	توفير خزانة لتعليق الملابس بعلاقات	ضرورة وجود خزانة بها 6 علاقات ملابس خشبية أو بلاستيكية	ضرورة وجود خزانة بها 6 علاقات ملابس من الخشب او البلاستيك .	ضرورة وجود خزانة مغلقة ومضاهه مزودة بثماني علاقات خشبية مناسبة (4) للبناطلين و4 للتناير ( للبناطلين + 5 للتناير )	ضرورة وجود خزانة مغلقة ومضاهه مزودة بعشرة علاقات مناسبة على الاقل (5 للبناطلين + 5 للتناير )بالاضافة الى ثلاث علاقات مزودة بحشوة ناعمة للملابس الحساسه
3-4-11) قاعدة الحقائب	توفير قاعدة حقائب	ضرورة توفير رف حديدي قابل للطي أو قاعدة لحقيبة واحدة	ضرورة توفير قاعدة لتخزين حقائبين أو رف قابل للطي	ضرورة توفير قاعدة لتخزين قطعتين من الامتعة بالاضافه الى رفوف من نوعية ممتازة	ضرورة توفير قاعدة واسعة لتخزين ثلاث قطع من الامتعة بالاضافة الى رفوف من نوعية فاخرة
3-4-12) خزانة بادراج	يجب توفير خزانة بأدراج	يجب توفير خزانة على الاقل بدرجين مع أرفف	يجب توفير خزانة ادراج من نوعية جيدة مزودة بثلاثة ادراج على الاقل	يجب توفير خزانة ادراج من نوعية ممتازة وتصميم راقي مزودة باربعة ادراج على الاقل على ان تكون جزءا من خزانة الملابس او مستقلة	يجب توفير خزانة ادراج من نوعية فاخرة مزودة بستة ادراج على الاقل كجزء من الخزانة او مستقلة

مصدر إضاءة بطاقة 15 وات لكل متر مربع وعلى جانب السرير كمصباح قراءة من مصدر مركزي يمكن غلقه من اي جهه بالاضافه الى نقطة اضاءة لطاولة الكتابه او التسريحه بالاضافه الى مصباح بحامل في الاماكن المناسبة لتوفير اكبر قدر من الراحة للنزيل	مصدر إضاءة بطاقة 15 وات لكل متر مربع وعلى جانب السرير كمصباح قراءة من مصدر مركزي يمكن غلقه من اي جهه بالاضافه الى نقطة اضاءة لطاولة الكتابه او التسريحه بالاضافه الى مصباح بحامل في الاماكن المناسبة	مصدر إضاءة بطاقة 10 وات لكل متر مربع سقفي أو معلق على الجدار أو أرضي بالاضافة الى إنارة الاسرة الى مصباح بحامل في الأماكن المناسبة	مصدر إضاءة بطاقة 10 وات لكل متر مربع سقفي أو معلق على الجدار أو أرضي بالاضافة الى إنارة الاسرة	مصدر إضاءة بطاقة 10 وات لكل متر مربع سقفي أو معلق على الجدار أو أرضي بالاضافة الى إنارة الاسرة	3-4-13) الإضاءة
ضرورة وجود تصميم خاص وصناعة راقية من الخشب الطبيعي او مواد اخرى اكثر جودة	ضرورة وجود اثاث من نوعية ممتازة مكسوة ببقشرة زيتية ومدرجات تعكس الخشب الطبيعي المميز	ضرورة وجود اثاث معقول من نوعية جيدة جدا بالاضافه الى اثاث مصنوع من خشب طبيعي وقطع اثاث منفصله ومستقله	ضرورة وجود اثاث معقول بنوعية جيدة	توفير اثاث عادي بسمات واشكال متنوعة	3-4-14) الاثاث
ضرورة وجود مقاعد من نوعية فاخرة لتوفير اكبر قدر من الراحة للنزلاء عبر تشكيلة واسعة من المقاعد	ضرورة وجود مقاعد من نوعية ممتازة توفر الراحة للنزيل عبر تشكيلة واسعة من المقاعد	ضرورة وجود مقاعد بايدي مكسوة من القماش وقاعدة منجدة لتوفير الراحة للنزيل	يجب توفير مقعدين مريحين بكساء من الفينيل او القماش	توفير مقعد واحد لكل سرير كأدنى حد	3-4-14) المقاعد
ضرورة وجود طاولة مكتب مستقلة فاخرة مع أدوات المكتب اللازمة	ضرورة وجود طاولة مكتب بحجم كبير	ضرورة وجود طاولة بحجم معقول جدا	ضرورة وجود طاولة بحجم معقول جدا	ضرورة وجود طاولة بحجم معقول جدا	3-4-15) طاولة المكتب
ضرورة وجود نظام مركزي يتحكم في درجة الحرارة	ضرورة وجود نظام مركزي يتحكم في درجة الحرارة	ضرورة وجود نظام مركزي يتحكم في درجة الحرارة	ضرورة توفير مكيف حائطي (سبليت يونيت)	ضرورة توفير مكيف حائطي (سبليت يونيت)	3-4-16) أجهزة التحكم في البرودة/ التدفئة
توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	3-4-17) إشارة تحديد القبلة
ضرورة توفير عدة نقاط كهربائية بطريقه ظاهره وموضوعه في اماكن مناسبة	ضرورة توفير عدة نقاط كهربائية بطريقه ظاهره وموضوعه في اماكن مناسبة	ضرورة توفير 3 نقاط كهربائية بطريقه ظاهره وموضوعه في اماكن مناسبة	ضرورة توفير نقطتين كهربائيتين على نحو ظاهر وموضوعتين في مكاتيين مناسبين	توفير على الاقل نقطة كهربائية واحدة	3-4-18) وضع النقاط الكهربائية

وضع لائحة الاسعار في اطار من نوعية ممتازة موضوعه في مكان واضح على الباب من الجهة الداخلية للغرفة او داخل خزانة الملابس	وضع لائحة الاسعار في اطار من نوعية ممتازة بمكان واضح على الباب من الجهة الداخلية للغرفة او داخل خزانة الملابس	وضع لائحة الاسعار في اطار من نوعية جيدة بمكان واضح على الباب من الجهة الداخلية للغرفة	وضع لائحة الاسعار على الباب من الجهة الداخلية للغرفة .	وضع لائحة الاسعار على الباب من الجهة الداخلية للغرفة .	3-4-19) لائحة الاسعار
وضع خارطة من نوعية فاخرة لمخارج الطوارئ موضوعه في اطار ومعلقه على الباب من الجهة الداخلية للغرفة	وضع خارطة جيدة الاعداد لمخارج الطوارئ موضوعه في اطار ومعلقه على الباب من الجهة الداخلية للغرفة	وضع خارطة على الباب من الجهة الداخلية للغرفة توضح مخارج الطوارئ في كل غرفه	وضع خارطة على الباب من الجهة الداخلية للغرفة توضح مخارج الطوارئ في كل غرفه	وضع خارطة على الباب من الجهة الداخلية للغرفة توضح مخارج الطوارئ في كل غرفه	3-4-20) مخطط مخارج الطوارئ

#### 4) مستلزمات غرف النزلاء

##### 4-1) مستلزمات غرف النزلاء

توفير وعاء ثلج حافظ محشو بالفلين ومزود بغطاء مع كاسات زجاجية من نوعية فاخرة	توفير وعاء ثلج حافظ محشو بالفلين ومزود بغطاء مع كاسات زجاجية من نوعية ممتازة	توفير وعاء ثلج معزول في جميع الغرف مع اكواب بعدد الاسرة	توفير وعاء ثلج معزول في جميع الغرف مع اكواب بعدد الاسرة	توفير وعاء ثلج معزول في جميع الغرف مع اكواب بعدد الاسرة	4-1-1) اوعية الثلج
ضرورة توفير جهاز راديو وساعة منبه رقمية من نوعية ممتازة	ضرورة توفير جهاز راديو وساعة منبه رقمية	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	4-1-2) جهاز راديو وساعة
ضرورة توفير دفتر ملاحظات بشعار واسم المنشأة واقلام رصاص / حبر	ضرورة توفير دفتر ملاحظات بشعار واسم المنشأة وقلم رصاص / حبر جاف	توفير دفتر ملاحظات وقلم حبر جاف او رصاص	لا ينطبق	لا ينطبق	4-1-3) دفتر الملاحظات والاقلام
توفير حافظه اوراق وادوات مكتبية من نوعية فاخرة تحمل اسم وشعار المنشأة	توفير حافظه ورق وادوات مكتبية من نوعية ممتازة تحمل اسم وشعار المنشأة	ضرورة توفير حافظه اوراق واطرف من نوعية جيدة جدا تحمل شعار واسم المنشأة	ضرورة توفير حافظه اوراق واطرف من نوعية جيدة جدا تحمل شعار واسم المنشأة	لا ينطبق	4-1-4) الاوراق والاطرف

4-1-5) دليل الهاتف	لا ينطبق	توفير دليل هاتف	توفير دليل خدمات النزلاء ولائحة خدمات الغرف والطعام والشراب داخل الغرف ذات نوعية فاخرة	توفير دليل خدمات النزلاء ولائحة خدمات الغرف والطعام والشراب داخل الغرف ذات نوعية ممتازة	توفير دليل خدمات النزلاء ولائحة خدمات الغرف والطعام والشراب داخل الغرف ذات نوعية ممتازة
4-1-6) اكياس للغسيل والاستخدامات الآخري	لا ينطبق	توفير اكياس غسيل	توفير اكياس غسيل و اكياس للاغراض الآخري مع قائمة الغسيل من نوعية فاخرة	توفير اكياس غسيل و اكياس للاستخدامات الآخري من نوعية جيدة مع قائمة الغسيل من نوعية ممتازة	توفير اكياس غسيل و اكياس للاغراض الآخري مع قائمة الغسيل من نوعية فاخرة
4-1-7) مرايا بطول كامل(120سم كحد أدنى)	ضرورة توفير مراة بطول كامل	ضرورة توفير مرآه بطول كامل	ضرورة توفير مرآه في اطار بطول كامل	ضرورة توفير مرآه في اطار بطول كامل	ضرورة توفير مرآه في اطار بطول كامل
4-1-8) كوايبة وطاولة الكي	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير كوايبة وطاولة الكي عند الطلب	توفير كوايبة وطاولة الكي عند الطلب	توفير كوايبة وطاولة الكي عند الطلب
4-1-9) ابريق كهربائي ولوازم تحضير الشاي أو القهوة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير ابريق كهربائي من نوعية جيدة مع اللوازم الضرورية بما فيها اكياس الشاي والقهوة...الخ	توفير ابريق كهربائي من نوعية ممتازة مع اللوازم الضرورية بما فيها اكياس الشاي والقهوة من نوعية ممتازة
4-1-10) منافض السجائر ( طفايات )	توفير منفذه واحده كحد أدنى في كل الغرف التي يسمح فيها بالتدخين	توفير منفذه واحده كحد أدنى في كل الغرف التي يسمح فيها بالتدخين	توفير منفذه واحده كحد أدنى في كل الغرف التي يسمح فيها بالتدخين	توفير منفذه واحده كحد أدنى في كل الغرف التي يسمح فيها بالتدخين	توفير عدد 2 منفذه كحد أدنى واعواد ثقاب تحمل اسم وشعار المنشأة في غرف المدخنين
4-1-11) مواد القراءة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة توفير كتيبات تعريفية عن السلطنة والمجلات السياحية الآخري	ضرورة توفير كتيبات تعريفية عن السلطنة والمجلات السياحية الآخري
4-1-12) معطف "روب" ونعال حمام	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير معطف حمام عند الطلب جيدة في الغرف الفاخرة والاجنحه	توفير عدد (2) معاطف حمام وعدد (2) نعال حمام من نوعية راقية في كافة الغرف والاجنحه



توفير صندوق الامانات داخل كل الغرف والاجنحة	توفير صندوق أمانات داخل الغرف الفاخرة والاجنحة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	4-1-13) صندوق الامانات داخل الغرف والاجنحة
توفير مياه شرب معبأة مجاناً طيلة فترة اقامة النزلاء	توفير مياه شرب معبأة مجاناً طيلة فترة اقامة النزلاء	توفير مياه شرب معبأة مجاناً لكل النزلاء عند الوصول	توفير مياه شرب معبأة مجاناً لكل النزلاء عند الوصول	توفير مياه شرب معبأة مجاناً لكل النزلاء عند الوصول	4-1-14) مياه للشرب ( قتينه )
ضرورة توزيع الصحف اليوميه مجاناً على كل النزلاء	ضرورة توزيع الصحف اليوميه مجاناً على كل النزلاء	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	4-1-15) الصحف اليوميه
توفير ثلاجه صغيره او عاديه مزودة بالمشروبات والماكولات الخفيفه	توفير ثلاجه صغيره او عاديه مزودة بالمشروبات والماكولات الخفيفه	ضرورة توفير ثلاجه صغيره او عاديه مزودة بالمشروبات والماكولات الخفيفه	توفير ثلاجه صغيره او عاديه	توفير ثلاجه صغيره او عاديه	4-1-16) ثلاجه صغيره او عاديه
توفير تلميع احذيه مجانيه بالغرف	توفير تلميع احذيه مجانيه بالغرف	توفير تلميع احذيه مجانيه بالغرف	لا ينطبق	لا ينطبق	4-1-17) ادوات تلميع الاحذيه
توفير طقم الخياطة عند الطلب	توفير طقم الخياطة عند الطلب	توفير طقم الخياطة عند الطلب	لا ينطبق	لا ينطبق	4-1-18) طقم الخياطة

### 5) نظافة غرف النزلاء

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
<b>5-1) نظافة غرف النزلاء</b>					
5-1-1) اثار الندوب والخدوش	يجب الحفاظ على الجدران خاليه من الندوب والخدوش	يجب الحفاظ على الجدران خاليه من الندوب والخدوش	يجب الحفاظ على الجدران خاليه من الندوب والخدوش	يجب الحفاظ على الجدران خاليه من الندوب والخدوش	عدم وجود اي اثار خدوش وندوب على الجدران في اي مكان بصفة مستمرة
5-1-2) صيانة السجاد	الالتزام بمعايير التنظيف الاساسيه للارضيات والسجاد	يجب المحافظه على نظافة الارضيات والسجاد	يجب ان يكون السجاد نظيف وخالي من اثار حروق السجائر	يجب ان ينظف السجاد يومياً بواسطة المكنسة وخالياً من اثار حروق السجائر	ينظف السجاد يومياً بواسطة المكنسة وينظف بالشامبو ربع سنوي والتأكد من خلوه من اثار حروق السجائر

الغبار عن اطار الصور والمصابيح	الغبار من النظافة بما فيها ازالة الغبار من الاماكن العالية	الغبار من النظافة بما فيها ازالة الغبار من الاماكن العالية	الغبار من النظافة	الغبار من النظافة	ازالة الغبار (5-1-3)
مصابيح محروقه	مصابيح محروقه	مصابيح محروقه	المحروقه باستمرار	المحروقه	المصابيح المحروقه (5-1-4)

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
(6-1) أدنى معايير دورات مياه غرف النزلاء					
6-1-1) المساحة الدنيا	4 متر مربع على الأقل	4 متر مربع على الأقل	5 متر مربع على الأقل	5 متر مربع على الأقل	7 متر مربع على الأقل
6-1-2) دورات مياه الغرف	يجب ان تكون كل الغرف بها دورة مياه خاصة	يجب ان تكون كل الغرف بها دورة مياه خاصة	يجب ان تكون كل الغرف بها دورة مياه خاصة	يجب ان تكون كل الغرف بها دورة مياه خاصة	يجب ان تكون كل الغرف بها دورة مياه خاصة
6-1-3) المظهر العام	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية جيدة مع وجود شموع لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية ممتازة مع وجود شموع لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية جيدة مع وجود شموع لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية ممتازة مع وجود شموع لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية استثنائية لتعليق الملابس.
6-1-4) المغطس(بانيو) والدش: وستائر وارضيه مانعه للانزلاق.	يجب ان يكون بكل الغرف دورة مياه خاصة ودش او دش في المغطس ( البانيو ) مع ستارة واقية	يجب ان تكون الغرف بها دورة مياه خاصة يحتوي على مغطس و دش مزدوج بحجم 160سم في كل الغرف بارضية مانعه للانزلاق وستارة واقية	يجب ان تكون الغرف بها دورة مياه خاصة يحتوي على مغطس و دش مزدوج بحجم 160سم في كل الغرف بارضية مانعه للانزلاق وستارة واقية	يجب ان تكون الغرف بها دورة مياه يحتوي على مغطس ودش مزدوج بحجم 160سم في كل الغرف وارضيات مانعه للانزلاق وستارة حمام من نوعية جيدة على ان يكون الدش من نوعيه ممتازة	يجب ان تكون الغرف بها دورة مياه يحتوي على مغطس بحجم 170 سم ودش منفصلين بارضيه من بلاط مانع للانزلاق ذات جودة عالية وستائر من نوعية فاخرة

<p>5-1-6) المراض وحوض الشطف او الشطاف</p>	<p>يجب توفير مرحاض وشطاف يدوي بحمام الغرف</p>	<p>يجب ان تكون كل دورة مياه بها مرحاض وشطاف يدوي</p>	<p>يجب ان تكون كل دورة مياه بها مرحاض وشطاف</p>	<p>يجب توفير دورة مياه بمراض وشطاف وحوض شطف منفصل من نوعية جيدة جدا</p>	<p>يجب ان تكون دورة المياه يتدفق فيها التصريف بهدوء مع توفير مرحاض وشطاف وحوض شطف منفصل من نوعية ممتازة</p>
<p>6-1-6) حبل لنشر الغسيل قابل للطبي</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>يجب توفير حبل لنشر الغسيل قابل للطبي في كل دورات مياه الغرف</p>	<p>يجب توفير حبل لنشر الغسيل قابل للطبي في كل دورات مياه الغرف</p>
<p>7-1-6) حوض غسيل الايدي, وحدة التجميل, المراة والاضاءة (يستغنى عن الرف الزجاجي اذا كان الحوض محاط بالرخام )</p>	<p>توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام ومرآة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 و/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المراة</p>	<p>توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام ومرآة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 و/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المراة</p>	<p>توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام ومرآة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 و/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المراة</p>	<p>توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" من نوعية ممتازة مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام ومرآة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 و/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المراة</p>	<p>توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" من نوعية ممتازة مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام ومرآة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 و/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المراة</p>

6-1-8) سهولة الحركة داخل الحمام	توفير مساحة مناسبة على ان تكون كافية لحركة النزول	توفير مساحة مناسبة على ان تكون كافية لحركة النزول	يجب ان تكون المساحة جيدة توفر الراحة للنزول	يجب ان تكون المساحة ممتازة و توفر مزيد من الراحة والحركة للنزول	يجب ان تكون المساحة ممتازة وواسعة وتسمح بالحركة السهلة والمريحة للنزول
6-1-9) أغطية الجدران والارضيات	توفير نوعية جيدة وتصميم بسيط من أغطية الجدران والارضيات	توفير ارضيات ذات نوعية جيدة من بلاط السيراميك الفسيفسائي غير قابل للانزلاق وجدران مكسوة ببلاط مصقول	توفير نوعية جيدة جدا من ارضيات ذات بلاط السيراميك او الفسيفاء غير قابل للانزلاق وجدران مكسوة ببلاط مصقول	توفير نوعية ممتازة تحتوي على بلاط السيراميك أو الرخام او الجرانيت في الارضيات والجدران	ضرورة توفير نوعية مميزة وتصميم فريد من البلاط السيراميك غير قابل للانزلاق, او ارضيات وجدران رخامية
6-1-10) التهوية	يجب ان تتوافر تهوية ميكانيكية او طبيعية	يجب ان تتوافر تهوية ميكانيكية او طبيعية	يجب ان يتوافر نظام مركزي للتهوية الطبيعية اوالميكانيكية	يجب ان يتوافر نظام ميكانيكية فعال وهادي الصوت	يجب ان يتوافر نظام مركزي للتهوية الطبيعية اوالميكانيكية
6-1-11)التجهيزات الكهربائية ( يستحسن توضيح قوة التيار الكهربائي مثلا 220 فولت)	توفير نقطة كهربائية لالة الحلاقة الكهربائية بجانب المراة توضح فيه قوة التيار الكهربائي	نقطة كهربائية لالة الحلاقة الكهربائية توضح فيه قوة التيار الكهربائي	نقاط كهربائية متعددة لالة الحلاقة الكهربائية توضح فيه قوة التيار الكهربائي بجانب المراة	نقاط كهربائية متعددة لالة الحلاقة الكهربائية توضح فيه قوة التيار الكهربائي بجانب المراة	نقاط كهربائية متعددة لالة الحلاقة الكهربائية توضح فيه قوة التيار الكهربائي بجانب المراة
6-1-12) الهاتف	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير هاتف فرعي في كل دورات المياه	توفير هاتف فرعي في كل دورات المياه

7) مستلزمات دورات مياه غرف النزلاء

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
7-1) مستلزمات دورات المياه					

7-1-1) المناشف	توفير مناشف من نوعية جيدة موضوعة على قضيب تعليق أو رف مخصص للمناشف	توفير مناشف من نوعية جيدة موضوعة على قضيب تعليق أو رف مخصص للمناشف	توفير مناشف من نوعية جيدة جدا على النحو الاتي "1" منشفة دورة مياه "1" منشفة يد "1" منشفة صغيرة مربعة لكل شخص على قضيب تعليق او ارفف	توفير مناشف من نوعية ممتازة كالاتي: عدد "2" مناشف دورة مياه, عدد "2" مناشف يد, عدد "2" مناشف مربعة صغيرة على قضيب تعليق او ارفف	توفير مناشف من نوعية ممتازة كالاتي: عدد "2" مناشف دورة مياه, عدد "2" مناشف يد, عدد "2" مناشف صغيرة لكل شخص على قضيب تعليق او ارفف
7-1-2) ممسحة أرضية دورة المياه	✓	✓	✓	✓	ممسحة أرضية فاخرة كالفرو
7-1-3) صندوق محارم ورقية	✓	✓	✓	✓	✓
7-1-4) منشفة شعر كهربائية	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
7-1-5) مرآة تجميل	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
7-1-6) ميزان دورة المياه	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
7-1-7) سلة مهملات	✓	✓	✓	✓	✓
7-1-8) منفضة سجائر (في غرف النزلاء المدخنين)	✓	✓	✓	✓	✓
7-1-9) اوراق تواليت ولفات إضافية	✓	✓	✓	✓	✓
7-1-10) أكياس فوط صحية	✓	✓	✓	✓	✓
7-1-11) غطاء للرأس	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
7-1-12) مشط الشعر	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
7-1-13) قرن تسهيل لبس الاحذية	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
7-1-14) قطع الصابون	✓	✓	✓	3 قطع صابون من نوعية ممتازة تحمل اسم وشعار المنشأة	3 قطع صابون من نوعية ممتازة تحمل اسم وشعار المنشأة
7-1-15) سائل استحمام دش/مغطس	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓
7-1-16) شامبو /منعم	✓	✓	✓	✓	✓
7-1-17) مرطب للجسم	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓

✓	✓	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	7-1-18) طقم تنظيف لاسنان
✓	✓	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	7-1-19) طقم للحلاقة
✓	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	7-1-20) غسول للفم
✓	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	7-1-21) عطر كولونيا

**(8) معايير الخدمة والجودة**

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
<b>(8-1) الحجوزات</b>					
8-1-1 جودة الرد على الهاتف	الرد على الهاتف بطريقة ملائمة	الرد على الهاتف في غضون 5 رنات	الرد على الهاتف في غضون 3 رنات	الرد على الهاتف في غضون أقل من 3 رنات والاجابة بمهنية وبتحية راقية وذكر الاسم	الرد على الهاتف في غضون أقل من 3 رنات والاجابة بالتحية وذكر الاسم
8-1-2 التعامل بالحجوزات	إمام باسعار الفندق والخدمات المقدمة فيه	عرض أو تقديم خدمات الفندق بطريقة لائقة	عرض أو تقديم خدمات الفندق بطريقة لائقة	الإفادة باسعار وعرض أو تقديم الغرف وخدمات الفندق بطريقة مهنية	الإفادة بكل الاسعار والمعلومات عن الفندق مثل الموقع وغيره بطريقة مهنية
<b>(8-2) المؤتمن(الكونسيج) المكتب الامامي, البواب وسائق ركن السيارات</b>					
8-2-1 ساعات العمل	المكتب الامامي 24 ساعه	المكتب الامامي 24 ساعه	المكتب الامامي 24 ساعه وخدمات الامتعه 16 ساعه	المكتب الامامي 24 ساعه والمؤتمن 16 ساعه وخدمات الامتعه 24 ساعه والبواب 16 ساعه	المكتب الامامي 24 ساعه والمؤتمن 16 ساعه وخدمات الامتعه 24 ساعه والبواب 16 ساعه سائق ركن السيارات 16 ساعه
8-2-2 المدير المناوب ( تشمل المناوبة الليلية )	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
8-2-3 قدرات التحدث باللغات الاجنبية	انجليزي اساسي (كحد أدنى)	انجليزي	انجليزية	اجادة بمستوى جيد جدا اللغة الانجليزية-الالمانية او حسب الملانم	اجادة تامه للغه الانجليزية-الالمانية-الفرنسيه والاسبانيه واللغات المناسبه الاخرى



اختبر موظفي مكتب الاستقبال (ضرورة) موظفي الاستقبال بالمعالم المحلية (بالسلطنة)	اختبر موظفي مكتب الاستقبال (ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالمعالم المحلية (بالسلطنة)	اختبر موظفي مكتب الاستقبال (ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالمعالم المحلية (بالسلطنة)	اختبر موظفي مكتب الاستقبال (ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالمعالم المحلية (بالسلطنة)	اختبر موظفي مكتب الاستقبال (ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالمعالم المحلية (بالسلطنة)	8-2-4) الامام بالمعالم المحليه
اختبر معلومات المؤتمن ( الكونسيرج ) حول مواقع وتنوع المطاعم في المدينة	اختبر معلومات المؤتمن ( الكونسيرج ) حول مواقع وتنوع المطاعم في المدينة	اختبر معلومات المؤتمن ( الكونسيرج ) حول مواقع وتنوع المطاعم في المدينة	لا ينطبق	لا ينطبق	8-2-5) الامام بالمطاعم المحليه
اختبر معلومات الكونسيرج(ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالجولات السياحية ومواقع الجذب (السياحي بالسلطنة)	اختبر معلومات الكونسيرج(ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالجولات السياحية ومواقع الجذب (السياحي بالسلطنة)	اختبر معلومات الكونسيرج(ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالجولات السياحية ومواقع الجذب (السياحي بالسلطنة)	الاستعلام من مكتب الاستقبال (ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالجولات السياحية ومواقع الجذب السياحي	الاستعلام من مكتب الاستقبال (ضرورة) إمام موظفي الاستقبال بالجولات السياحية ومواقع الجذب السياحي	8-2-6) الامام بالجولات السياحية ومواقع الجذب السياحي
توفير سيارات خاصة بالفندق: وسائق بزي رسمي , ومناشف باردة وموسيقى ومجلات او وسائل مشابهة: كما يجب ان تتوافر سيارات اجرة بالفندق ونقل خاص للمطار	توفير خدمات سيارات خاصة اذا كانت تنطبق , خدمات توصيل النزلاء للمطار وسيارات اجرة للفندق	توفير خدمات سيارة اجرة محلية بمستوى جيد وترتيب نقل خاص للنزلاء للمطار	توفير خدمات سيارات الاجرة المحلية حسب الطلب والنقل جماعي للمطار	توفير خدمات سيارات الاجرة المحلية	8-2-7) خدمات السيارات الخاصة/ نقليات النزلاء
اختبر اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول واستخدام الاسم	اختبر اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول واستخدام الاسم	اختبر اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول	اختبر اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول	اختبر اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول	8-2-8) اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول
سرعة انتهاء الاجراءات	سرعة انتهاء الاجراءات في وقت مناسب	اذا توفرت الخدمة	لا ينطبق	لا ينطبق	8-2-9) سرعة إنهاء إجراءات موعد إخلاء الغرف
14:00	13:00	12:00:00 بعد الظهر	12:00:00 بعد الظهر	11:00:00 صباحا	8-2-10) وقت إخلاء الغرف
ضرورة توفير خدمة فؤترة مباشرة	ضرورة توفير خدمة فؤترة مباشرة	ضرورة توفير خدمة فؤترة مباشرة	لا ينطبق	لا ينطبق	8-2-11) توفر خيارات المحاسبة

8-2-12) قبول بطاقات الانتماء واحدة كحد أدنى	ضرورة قبول بطاقة انتماء كحد أدنى	ضرورة قبول 3 بطاقات انتماء كحد أدنى	ضرورة قبول 2 بطاقة انتماء كحد أدنى	ضرورة قبول بطاقة انتماء واحدة كحد أدنى	ضرورة قبول بطاقات الانتماء
8-2-13) سرعة استلام و تسليم الامتعه لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة توصيل امتعه النزيل عند الوصول في غضون 15 دقيقة	ضرورة توصيل امتعه النزيل عند الوصول في غضون 10 دقائق .	ضرورة توصيل امتعه النزيل عند الوصول في غضون 10 دقائق .	ضرورة توصيل امتعه النزيل عند الوصول في غضون 10 دقائق .
8-2-14) شرح موجز للغرف ومرافق الفندق والمزايا الاخرى عند حجز الغرف لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب على مرافق النزيل ان يقوم بشرح اجراءات الطوارئ وعرض مزايا الغرفة والفندق	يجب على مرافق النزيل ان يقوم بشرح اجراءات الطوارئ وعرض مزايا الغرفة والفندق	يجب على مرافق النزيل ان يقوم بشرح اجراءات الطوارئ وعرض مزايا الغرفة والفندق
8-2-15) سرعة إستعادة السيارات المركونة لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
8-2-16) جاذبية ونظافة عربات الامتعه لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
8-2-17) جاذبية ونظافة الزي الرسمي يجب ان يكون الزي الرسمي نظيف ومكوي	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق

(8-3) خدمات الغرف (الاطعمة والمشروبات)

8-3-1	ساعات العمل	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون ساعات العمل من 16 ساعة في اليوم	يجب ان تكون ساعات العمل من 24 ساعة في اليوم
8-3-2	نظام الطلب بالهاتف	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير نظام للاجابة على الهاتف مع محول في حالة إنشغال الخط	توفير نظام للاجابة على الهاتف مع محول في حالة إنشغال الخط
8-3-3	كفاءة متلقي الطلبات	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب على مقدم الخدمة ان يشرح مكونات قائمة الطعام والوقت المحدد للوجبات	يجب على مقدم الخدمة ان يشرح مكونات قائمة الطعام والوقت المحدد للوجبات
8-3-4	الالتزام بالوقت المحدد للتسليم	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب التاكيد من الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الطلبية	يجب التاكيد من الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الطلبية
8-3-5	تقديم خدمات الغرف	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب على مقدم الخدمة ان يحضر الطاولة المخصصة لخدمات الغرف ويشرح الاطعمه المقدمه.	يجب على مقدم الخدمة ان يحضر الطاولة المخصصة لخدمات الغرف ويشرح الاطعمه المقدمه.
8-3-6	جودة الطعام	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تقدم الاطعمه الساخنه ساخنه وان تقدم الاطعمة الباردة باردة , بطريقة جيدة جدا	يجب ان تقدم الاطعمه الساخنه ساخنه وان تقدم الاطعمة الباردة باردة , بطريقة فآخرة .
8-3-7	استعادة الاطباق	لا ينطبق	لا ينطبق	يتم جمع الاطباق المتسخه خلال ساعة واحدة من تقديم الطلب .	يتم جمع الاطباق المتسخة خلال 30 دقيقة من تقديم الطلب او حسب الوقت المحدد

(8-4) المطاعم

<p><b>(8-4-1) ساعات العمل</b></p>	<p>ضرورة توفير مطعم يقدم كل الوجبات 24/12 ساعة: افطار- غداء -عشاء</p>	<p>ضرورة توفير مطعم يقدم كل الوجبات 24/12 ساعة: افطار- غداء -عشاء</p>	<p>ضرورة توفير مطعم يقدم كل الوجبات 24/12 ساعة: افطار- غداء -عشاء</p>	<p>ضرورة توفير مطعم يقدم كل الوجبات 24/16 ساعة ، المطاعم الراقية : 24/8 ساعه (وجبات الغداء والعشاء)</p>	<p>ضرورة توفير مطعم يقدم كل الوجبات 24/16 ساعة ، المطاعم الراقية : 24/8 ساعه (وجبات الغداء والعشاء)</p>
<p><b>(8-4-2) اعداد موائد الطعام ( اغطية و سطوح الطاولة ربما تختلف حسب هوية المطعم ) لا يسمح بوجود الادوات المصنوعة من البلاستيك</b></p>	<p>يجب ان يكون سطح الطاولة نظيف ويوفر ادوات واواني من الفضييات والزجاج والخزف ومحارم ورقية</p>	<p>يجب ان يكون سطح الطاولة نظيف ويوفر ادوات واواني من الفضييات والزجاج والخزف ومحارم قماشية ورقية</p>	<p>يجب ان يحتوي سطح الطاولة على ادوات واواني من الفضييات والصيني والزجاج والخزف ومحارم قماشية</p>	<p>يجب ان يحتوي سطح الطاولة على ادوات واواني من الفضييات والصيني والزجاجي من نوعية ممتازة وقطعة من القماش التنظيف والمكوي مع زهور</p>	<p>يجب ان يحتوي سطح الطاولة على اواني خزفية من نوعية فاخرة وزجاج مصقول وغطاء من القماش التنظيف والمكوي في وسط الطاولة مع قطع فنية</p>
<p><b>(8-4-3) تكوين وتنسيق قائمة الطعام</b></p>	<p>تقديم قائمة للطعام من الورق المقوى</p>	<p>تقديم قائمة طعام جذابه من الورق المقوى</p>	<p>تقديم قائمة طعام جذابه تقدم وجبات متوازنه من الوجبات السريعة واطباق المقاهي</p>	<p>تقديم قائمة طعام جذابه تقدم وجبات متوازنه من اللحوم والاطعمه البحريه والدواجن والاطباق النباتيه مع مقبلات, مشهيات, و حساء</p>	<p>تقديم قائمة طعام جذابه تقدم وجبات متوازنه من اللحوم والاطعمة البحريه والدواجن والاطباق النباتيه مع مقبلات, مشهيات, و حساء</p>
<p><b>(8-4-4) النظافه والمحافظة على المطعم</b></p>	<p>يجب المحافظة على نظافة ارضيات, وجدران وطاولات ومقاعد المطعم</p>	<p>يجب المحافظة على نظافة ارضيات, وجدران وطاولات ومقاعد المطعم</p>	<p>يجب الا يوجد هناك اثار حروق السجائر على السجاد, الانوار خاليه من الغبار, الطاولات والكراسي نظيفه, تفقد اذا كانت هناك علكة تحت الطاولات</p>	<p>يجب الا يوجد هناك اثار حروق السجائر على السجاد, الانوار خاليه من الغبار, الطاولات والكراسي نظيفه, تفقد اذا كانت هناك علكة تحت الطاولات</p>	<p>يجب الا يوجد هناك اثار حروق على السجاد, الانوار خاليه من الغبار, الطاولات والكراسي نظيفه تفقد اذا كانت هناك علكة تحت الطاولات</p>
<p><b>(8-4-5) استقبال بترحاب ومودة</b></p>	<p>يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بمودة</p>	<p>يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بتحية ومودة عند الدخول الى قاعة الطعام</p>	<p>يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بتحية ومودة عند الدخول الى قاعة الطعام</p>	<p>يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بتحية ومودة عند الدخول الى قاعة الطعام</p>	<p>يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بتحية ومودة عند الدخول الى قاعة الطعام</p>
<p><b>(8-4-6) توفر أماكن لغير المدخنين</b></p>	<p>توفير طاولات لغير المدخنين</p>	<p>توفير طاولات لغير المدخنين</p>	<p>توفير طاولات لغير المدخنين</p>	<p>توفير طاولات لغير المدخنين</p>	<p>توفير طاولات لغير المدخنين</p>

8-4-7) تقديم قائمة الطعام واخذ الطلبات	يجب ان يقوم مقدم الخدمة بتوضيح الاطباق الواردة في قائمه	يجب ان يقوم مقدم الخدمة بتوضيح الاطباق الواردة في قائمه	يجب ان يقوم مقدم الخدمة بتوضيح الاطباق الواردة في قائمه	يجب ان يقوم مقدم الخدمة بتوضيح الاطباق الواردة في قائمه	يجب ان يقوم مقدم الخدمة بتوضيح الاطباق الواردة في قائمه
8-4-8) المعرفة الفنية لمقدم الخدمة (النادل)	يجب ان يكون مقدم الخدمة ملم بمكونات الاطعمه ويوصي بالمشروبات المناسبة للاطعمة	يجب ان يكون مقدم الخدمة ملم بمكونات الاطعمه ويوصي بالمشروبات المناسبة للاطعمة	يجب على مقدم الخدمة تقديم المقترحات المناسبة للاطعمة	يجب على مقدم الخدمة تقديم المقترحات المناسبة للاطعمة	يجب على مقدم الخدمة تقديم المقترحات المناسبة للاطعمة
8-4-9) مهارات اللغات الاجنبية	يجب على مقدم الخدمة ان يتواصل مع الزبائن باللغة الانجليزية بطلاقة	يجب على مقدم الخدمة ان يتواصل مع الزبائن بالانجليزية	يجب على مقدم الخدمة ان يتواصل مع الزبائن بالانجليزية	يجب على مقدم الخدمة ان يتواصل مع الزبائن بالانجليزية	يجب على مقدم الخدمة ان يتواصل مع الزبائن بالانجليزية
8-4-10) تقديم الخدمة	يجب ان تقدم الخدمة في وقت مناسب جدا	تقديم الخدمة بالاوقات المحددة	تقديم الخدمة بكفاءة	تقديم الخدمة بكفاءة	تقديم الخدمة بكفاءة
8-4-11) اساليب الخدمة	يجب ان تكون هنالك ادوات واواني مناسبة تماما على الطاولة. الخدمة تقدم على اليمين	يجب ان تكون هناك ادوات واواني ملائمة على الطاولة .	يجب على مقدم الخدمة ان يستخدم معايير الخدمة الاساسية	يجب على مقدم الخدمة ان يستخدم معايير الخدمة الاساسية	يجب على مقدم الخدمة ان يستخدم معايير الخدمة الاساسية
8-4-12) الاستجابة للطلبات الخاصة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
8-4-13) جودة الطعام	يجب ان تقدم الاطعمه الساخنه ساخنه والاطعمه الباردة تقدم باردة وبطريقة جذابة	يجب ان تقدم الاطعمه الساخنه ساخنه والاطعمه الباردة تقدم باردة	يجب ان تقدم الاطعمه الساخنه ساخنه والاطعمه الباردة تقدم باردة	يجب ان تقدم الاطعمه الساخنه ساخنه والاطعمه الباردة تقدم باردة	يجب ان تقدم الاطعمه الساخنه ساخنه والاطعمه الباردة تقدم باردة

الإفطار 25 دقيقة الغداء 40 دقيقة العشاء 60 دقيقة (كحد أدنى)	الإفطار 25 دقيقة الغداء 40 دقيقة العشاء 60 دقيقة (كحد أدنى)	الإفطار 25 دقيقة الغداء 40 دقيقة العشاء 60 دقيقة (كحد أدنى)	يجب ان يقدم الطعام خلال وقت معقول	يجب ان يقدم الطعام خلال وقت معقول	الوقت اللازم لتقديم الوجبات الإفطار الغداء العشاء
يجب ان تقدم الفاتورة في حافظة فواتير	يجب ان تقدم الفاتورة في حافظة فواتير	يجب ان تقدم الفاتورة في حافظة فواتير	ان تقدم الفاتورة مقلوبة وبطريقة مناسبة	ان تقدم الفاتورة مقلوبة وبطريقة مناسبة	8-4-15 تقديم الفاتورة للنزيل
يجب ان تتم عملية السداد والدفع خلال 5 دقائق	يجب ان تتم عملية السداد والدفع خلال 5 دقائق	يجب ان تتم عملية السداد والدفع خلال 5 دقائق	يجب ان تتسم طريقة السداد بالكفاءة	يجب ان تتسم طريقة السداد بالكفاءة	8-4-16 السداد والدفع
يجب ان يكون هنالك توديع حار وشكر على الزيارة من قبل العاملين في المطعم .	يجب ان يكون هنالك توديع حار وشكر على الزيارة من قبل العاملين في المطعم .	يجب ان يكون هنالك توديع حار وشكر على الزيارة من قبل العاملين في المطعم .	يجب ان تجد زيارة النزلاء الى المطعم التقدير من قبل العاملين في المطعم	يجب ان تجد زيارة النزلاء الى المطعم التقدير من قبل العاملين في المطعم	8-4-17 اسلوب التوديع عند المغادرة

#### 8-5 أماكن تقديم العصائر والماكولات الخفيفة

يجب توفير زهور في وعاء فضي وقائمة جذابة بالماكولات والمشروبات وطفايات سجانر للمدخنين	يجب توفير وعاء زهور وقائمة بالماكولات والمشروبات جذابة وطفايات سجانر للمدخنين	يجب توفير لائحة بالماكولات والمشروبات مع وجود طفايات السجانر للمدخنين	يجب توفير لائحة بالماكولات والمشروبات مع وجود طفايات السجانر	يجب توفير لائحة بالماكولات والمشروبات ومطفأة السجانر لطاولات النزلاء المدخنين	8-5-1 أسطح الطاولات
توفير تنويعة شاملة من المشروبات	توفير تنويعة شاملة من المشروبات	توفير خيارات واسعة من المشروبات	توفير لائحة كاملة من المشروبات	توفير خيارات اساسيه من المشروبات	8-5-2 مكونات لائحة الماكولات والمشروبات
يجب ان لا يكون هناك اثار حروق السجانر على السجاد. وان تكون مقاعد وطاولات الأماكن نظيفه وخالية من الغبار	يجب ان لا يكون هناك اثار حروق السجانر على السجاد. وان تكون مقاعد وطاولات الأماكن نظيفه	يجب المحافظة على نظافة ارضيات وطاولات ومقاعد الأماكن	يجب المحافظة على نظافة ارضيات وطاولات ومقاعد المكان	يجب ان يكون المكان في حاله نظيفه	8-5-3 النظافه
توفير زي رسمي راقي نظيف وجيد الكي	توفير زي رسمي نظيف وجذاب وجيد الكي	توفير زي رسمي نظيف وجذاب	توفير زي رسمي نظيف	توفير زي رسمي نظيف	8-5-4 جاذبية الزي الرسمي

8-5-5) استقبال بترحاب وسرور	يجب استقبال النزيل عند الدخول	يجب استقبال النزيل عند الدخول	يجب إلقاء التحية الى النزيل عند الدخول	يجب إلقاء التحية للنزيل بمودة عند الدخول	يجب إلقاء التحية بترحاب ومودة للنزيل عند الدخول
8-5-6) مهارات الخدمة	يجب على مقدم الخدمة ان يتحلى بحسن الضيافة	يجب على مقدم الخدمة ان يتحلى بحسن الضيافة	ان يكون مقدم الخدمة ملم بطرق تقديم الخدمة	ان يكون مقدم الخدمة ملم بطرق تقديم الخدمة	ان يكون مقدم الخدمة ملم بطرق تقديم الخدمة
8-5-7) قسم خاص لغير المدخنين	توفر أماكن لغير المدخنين	توفر أماكن لغير المدخنين	توفر أماكن لغير المدخنين	توفر أماكن لغير المدخنين	توفر أماكن لغير المدخنين
8-5-8) اخذ الطلبات	يجب ان يتسم اخذ الطلبات بالكفاءة	يجب ان يتسم اخذ الطلبات بالكفاءة	لا ينطبق	لا ينطبق	بعد اخذ الطلب يجب ان لا يتم السؤال عن من طلب اي طلبية
8-5-9) جودة الترفيه الحي	موسيقى خفيفة	موسيقى خفيفة	موسيقى خفيفة	موسيقى خفيفة	اذا وجد ترفيهه حي يجب الا يكون بصوت مرتفع
8-5-10) وجبات خفيفه مجانيه او مقبلات	لا ينطبق	لا ينطبق	تقديم رقائق بطاطس او مكسرات مملحة مع الوجبة	تقديم مزيج ممتاز من المكسرات او المقبلات الخفيفه الاخرى مع الوجبة	تقديم مزيج مميز من المكسرات المملحة والزيتون او الخبز المحمص المفروش بالجبن وغيرها مع المأكولات
8-5-11) تسديد الحساب	تقديم ايصال	تقديم فاتوره	تقديم فاتوره مقلويه	تقديم الفاتوره بطريقه جذابه داخل حافظة	تقديم الفاتوره في حافظة فواتير
8-5-12) اسلوب التوديع	يجب على مقدم الخدمة ان يقدم الشكر عند مغادرة النزيل	يجب على مقدم الخدمة ان يقدم الشكر عند مغادرة النزيل	يجب على مقدم الخدمة ان يقدم الشكر عند مغادرة النزيل	يجب على مقدم الخدمة ان يقدم الشكر عند مغادرة النزيل	يجب على مقدم الخدمة ان يقدم الشكر عند مغادرة النزيل
8-6) خدمات الحفلات والمؤتمرات					
8-6-1) مرشد خدمة المؤتمرات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	خدمة مؤتمن للاجابة على الاسئفسارات وتوفير المعلومات للضيوف
			يمكن تدبيرها بواسطة مدير الماكولات والمشروبات	مكتب معلومات يجيب عن استفسارات الضيوف	

8-6-2) تجهيز وتقديم قاعة الحفلات	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير طاولات ومقاعد مناسبة مغطاة بغطاء من الاعلى والجوانب. كما يجب ان يكون المسرح في حالة جيدة	توفير طاولات ومقاعد مناسبة مغطاة بغطاء من الاعلى والجوانب. كما يجب ان يكون المسرح في حالة جيدة والطاولة الرئيسية معدة اعدادا جذابا	ضرورة توفير طاولات ومقاعد مناسبة مغطاة بغطاء من الاعلى والجوانب. كما يجب ان يكون المسرح في حالة جيدة والطاولة الرئيسية معدة اعدادا جذابا
8-6-3) تجهيز وتقديم قاعة المؤتمرات	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير طاولات مؤتمر مغطاة من جميع الجوانب وبها وسادة كتابية وحلويات وقوارير مياه	توفير طاولات مؤتمر مغطاة من جميع الجوانب وبها وسادة كتابية وحلويات وقوارير مياه	توفير طاولات مؤتمر مغطاة من جميع الجوانب وبها وسادة كتابية وحلويات وقوارير مياه
8-6-4) الضوضاء من المناطق الخلفية	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة التحكم في الضوضاء من المناطق الخلفية	يجب احتواء الضوضاء بنور متقطع لتنبيه العاملين بان الاجتماع منعقد	يجب احتواء الضوضاء بنور متقطع لتنبيه العاملين بان الاجتماع منعقد
8-6-5) اضاءة قابلة للتحكم	لا ينطبق	لا ينطبق	يمكن التحكم بالاضاءة بجهاز تحكم لتكون ملائمة لطبيعة العمل	يمكن التحكم بالاضاءة بجهاز تحكم بطريقتين بطريقتين ملائمة لطبيعة العمل	يمكن التحكم بالاضاءة بجهاز تحكم بطريقتين بطريقتين ملائمة لطبيعة العمل
8-6-6) نظافة معدات المائدة و الاواني الفخارية والزجاجيه	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون كل معدات المائدة و الاواني الفخارية والزجاجيه المستخدمة لامعه ونظيفة	يجب ان تكون كل معدات المائدة و الاواني الفخارية والزجاجيه المستخدمة لامعه ونظيفة	يجب ان تكون كل معدات المائدة و الاواني الفخارية والزجاجيه المستخدمة لامعه ونظيفة
8-6-7) جودة الزي الرسمي للعاملين	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان يكون الزي الرسمي للعاملين مناسب	يجب ان يكون الزي الرسمي للعاملين مناسب	يجب ان يكون الزي الرسمي للعاملين مناسب
8-6-8) النظافة والمحافظة على القاعات والاجهزه	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان يكون السجاد والجدران نظيفه وجيدة الطلاء وجميع الاجهزة في حالة جيدة	يجب ان يكون السجاد والجدران نظيفه وجيدة الطلاء وجميع الاجهزة في حالة جيدة وغير مثبتة بأشرطة لاصقة	يجب ان يكون السجاد والجدران نظيفه وجيدة الطلاء وجميع الاجهزة في حالة جيدة وغير مثبتة بأشرطة لاصقة



9-6-8) جودة وطريقة تقديم الاطعمه والمشروبات	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون القاعة مرتبه ومضاءة ملائمة والخدمات المقدمة متناسقة ومنسقة تنسيقا جيدا	يجب ان تكون القاعة مرتبه ومضاءة ملائمة والخدمات المقدمة متناسقة تنسيقا جيدا	يجب ان تكون القاعة مرتبه ومضاءة ملائمة والخدمات المقدمة متناسقة تنسيقا جيدا
10-6-8) جودة الطعام	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تقدم الاطباق الساخنه ساخنه والاطباق الباردة باردة مع وضعها بطريقة جذابة مع الأهتمام بالتفاصيل	يجب ان تقدم الاطباق الساخنه ساخنه والاطباق الباردة باردة مع وضعها بطريقة جذابة مع الأهتمام بالتفاصيل	يجب ان تقدم الاطباق الساخنه ساخنه والاطباق الباردة باردة مع وضعها بطريقة جذابة مع الأهتمام بالتفاصيل
11-6-8) سرعة التنظيف	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان يكون التنظيف سريع ومنسق بعد كل دفعة من انواع الطعام المقدمه	يجب ان يكون التنظيف سريع ومنسق وبكفاءة بعد كل دفعة من انواع الطعام المقدم	يجب ان يتم التنظيف بكفاءة ودون ازعاج بعد كل دفعة من انواع الطعام المقدم
12-6-8) جاذبية ترتيب وتقديم البوفيه	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان يقدم البوفية بطريقة جيدة	يجب ان يقدم البوفيه باسلوب مبتكر مع الأهتمام بالتفاصيل	يجب ان يقدم البوفيه باسلوب مبتكر مع الأهتمام بالتفاصيل
13-6-8) جودة حلبة المسرح	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون حلبة المسرح نظيفه وامنه وفي حالة جيدة	يجب ان تكون حلبة المسرح نظيفه وامنه وفي حالة جيدة وغير قابله للانزلاق على الا تكون الاجهزة مثبتة بأشرطة لاصقة.	يجب ان تكون حلبة المسرح نظيفه وامنه وفي حالة جيدة وغير قابله للانزلاق على الا تكون الاجهزة مثبتة بأشرطة لاصقة.
8-7) التدبير الفندقى					
1-7-8) جاذبية عربات النظافه	يجب ان تكون العربات منظمه جيدا	يجب ان تكون العربات ذات طراز جيد	يجب ان تكون العربات ذات طراز جيد جدا ونظيفة العجلات	يجب ان تكون العربات ذات طراز ممتاز ونظيفة العجلات	يجب ان تكون العربات ذات طراز فاخر ونظيفة العجلات

يجب ان يتسم عمال النظافة بالفعالية والمعرفة بأساسيات التنظيف	يجب ان تتسم خدمات عمال النظافة بالكفاءة مع الاخذ في الاعتبار النزلاء	يجب ان تتسم خدمات عمال النظافة بالكفاءة مع الاخذ في الاعتبار خصوصية النزلاء	يجب ان تتسم خدمات عمال النظافة بالكفاءة مع الاخذ في الاعتبار خصوصية النزلاء	يجب ان يتسم عمال النظافة بالفعالية والمعرفة بأساسيات التنظيف	8-7-2) خدمات التدبير الفندقى بدون ازعاج النزلاء
يجب ان تكون الشراشف من نوعية جيدة (مفردة) وضرورة تغييرها بشكل يومي وتغيير الحرامات كل خمسة ايام	يجب ان تكون الشراشف من نوعية ممتازة (ثلاثة شراشف) وتحسينات مميزة في وسائل الراحة, وضرورة تغيير الشراشف وحاويات الوسادات بشكل يومي .	يجب ان تكون الشراشف من نوعيه جيده جدا( مزدوج) كما يجب تغيير شراشف الاسره المفردة يوميا وتغيير الحرامات كل خمسة ايام	يجب ان تكون الشراشف من نوعيه جيده (مفردة) , كما يجب تغيير شراشف الاسره المفردة يوميا وتغيير الحرامات كل خمسة ايام	يجب ان تكون الشراشف من نوعية جيدة (مفردة) وضرورة تغييرها بشكل يومي وتغيير الحرامات كل خمسة ايام	8-7-3) تغيير الشراشف
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	8-7-4) خدمات الغرف المسانية
توفير خدمات غسل الملابس بشكل اساسي	توفير خدمات غسل الملابس والتنظيف الجاف طوال 12 ساعة	توفير خدمات غسل الملابس والتنظيف الجاف طوال 12 ساعة	توفير خدمات غسل الملابس والتنظيف الجاف في اليوم التالي	توفير خدمات غسل الملابس بشكل اساسي	8-7-5) خدمات غسل الملابس
يجب ان تكون النظافة والخدمات العامه بمستوى جيد ومستمر وتتم بكفاءة	توفير مرافق منسقه النظافة , والخدمات العامه تتم بكفاءة وتعكس صورة هذا المستوى من المنشآت	توفير مرافق بدرجه عاليه من الرقي, النظافة والخدمات العامه يجب ان تكون مطابقه لهذا المستوى	توفير مرافق بدرجه عاليه من الرقي, النظافة والخدمات العامه يجب ان تكون مطابقه لهذا المستوى	يجب ان تكون النظافة والخدمات العامه بمستوى جيد ومستمر	8-7-6) المحيط العام لغرف النزلاء
يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه جيده	يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه ممتازة	يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه ممتازة	يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه جيده	يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه جيده	8-7-7) النظافة العامه لدورات المياه

<p>يجب الرد على الهاتف بمهنية وان تكون الاستجابة لرغبات النزلاء وتنفيذها ذات اولويه قصوى</p>	<p>يجب الرد على الهاتف بمهنية وان تكون الاستجابة لرغبات النزلاء وتنفيذها بأولوية</p>	<p>يجب الرد على الهاتف بمهنية مع الالتزام بتوفير طلبات النزلاء</p>	<p>يجب توفير طلبات النزلاء بالسرعه المطلوبه</p>	<p>يجب توفير طلبات النزلاء بكفاءة</p>	<p>8-7-8) سرعة الاستجابة لطلبات النزلاء</p>
--	--	--	---	---	---

يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقى في كل طابق نظيفه ومرتبته ترتيبيا كاملا مع وجود أرفف مع الإبقاء على الباب المؤدى الى منطقة غرف النزلاء مغلقا طوال الوقت	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقى في كل طابق نظيفه ومرتبته ترتيبيا كاملا مع وجود أرفف مع الإبقاء على الباب المؤدى الى منطقة غرف النزلاء مغلقا طوال الوقت	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقى في كل طابق نظيفه ومرتبته جيدا مع وجود أرفف	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقى في كل طابق نظيفه ومرتبته جيدا مع وجود أرفف	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقى في كل طابق نظيفه ومرتبته جيدا مع وجود أرفف	8-7-9) غرفة تخزين المراتب والشراشف ومواد التنظيف وعربات التدبير الفندقى
لا بد من وجود نظام موثوق به لاعادة المفقودات	لا بد من وجود اجراءات فعالة لاعادة المفقودات	لا بد من وجود اجراءات لاعادة المفقودات	لا بد من وجود اجراءات لاعادة المفقودات	وضع اجراءات لاعادة المفقودات	8-7-10) اجراءات اعادة المفقودات
					8-8) خدمات تنظيف وكي الملابس
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-1) منطقة الاستلام
√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-2) منطقة الفرز
√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-3) منطقة ما قبل نقع الغسيل
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-4) منطقة الغسيل والتجفيف
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-5) منطقة كي الشراشف
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-6) منطقة التنظيف الجاف
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-7) منطقة الكي اليدوي
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-8) غرفة عمليات البياضات+مكتب مسنولة البياضات+حجيرة توزيع البياضات
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-9) غرفة عمليات الزي الرسمي+مكتب المسنول+ حجرة الاستلام والتفريغ
√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-10) الخياطة والاصلاح
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-11) مكتب الادارة وإصدار الفواتير

√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-12) منطقة توزيع ملابس النزلاء
√	√	√	√	√	8-8-13) غرفة الغسيل والكي بالفندق (في حالة ان يتم الغسيل خارج الفندق)
√	√	√	لا ينطبق	لا ينطبق	8-8-14) مخزن الكيماويات والمنظفات

<< متعهد خارجي لغسيل الملابس >> يسمح بتقديم خدمات غسيل الملابس والتنظيف الجاف شريطة أن توفر المنشأة غرفة للشراشف وغرفة لعمليات الزي الرسمي، وغرفة لتخزين الشراشف في كل طابق، وغرفة تحتوي على مكينة الغسيل ومكينة التجفيف بوزن 10 كجم مع وجود مكواة وطاولة الكي

#### 9) النقاط الإضافية لمعايير الخدمة

#### 9-1) نادي / طابق النزلاء المميزين

تعتبر الصالة للنزلاء المميزين بمثابة غرفة معيشة للنزلاء وضيوفهم وينبغي ان تعكس أناقة مميزة وجاذبية تتضمن تائثا فاخرا وقطع فنية مع اثاثات اضافية في الواجهة وطاولات قهوة مع اريكات ومقاعد مريحة	تعتبر الصالة للنزلاء المميزين بمثابة غرفة معيشة لهؤلاء النزلاء وضيوفهم وينبغي ان تعكس الرقي والذوق الرفيع في اختيار الاثاث والقطع الفنيه والمظهر الخارجي مميز مع طاولات القهوة/طاولات جانبية وأريكات ومقاعد مريحة	في حالة وجود الخدمة	في حالة وجود الخدمة	في حالة وجود الخدمة	9-1-1) أعداد وتقديم غرفة الصالة
--	---	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------------------

<p>9-1-2) مهارات العاملين الفنية والاجتماعية</p>	<p>في حالة وجود الخدمة</p>	<p>في حالة وجود الخدمة</p>	<p>في حالة وجود الخدمة</p>	<p>يجب ان يتمتع العاملين بمهارات اجتماعية استثنائية والقدرة على التعامل مع نزلاء النادي ويتعين ان يكونوا قادرين على المخاطبة وتجاذب الحديث وفي نفس الوقت ملمين بأساسيات المأكولات والمشروبات</p>	<p>يجب ان يتمتع العاملين بمهارات اجتماعية غير اعتيادية ليكرموا وفادة النزلاء من الطبقة الراقية ويتعين ان تكون لديهم القدرة على ادارة حوار جذاب وفي ذات الوقت لديهم الالمام الاساسي بخدمات الماكولات والمشروبات</p>
<p>9-1-3) معرفة العاملين بالمعالم المحلية والمطاعم والمسارح والجولات السياحية ووسائل الترفيهية</p>	<p>في حالة وجود الخدمة</p>	<p>في حالة وجود الخدمة</p>	<p>في حالة وجود الخدمة</p>	<p>يجب ان يكون العاملين قد تلقوا تدريباً من رئيس علاقة النزلاء وقادرين على ارشاد نزلاء النادي بزيارة المعالم المحلية والمطاعم المحلية ووسائل الترفيهية</p>	<p>يجب ان يكون العاملين قد تلقوا تدريباً من رئيس علاقة النزلاء وقادرين على ارشاد نزلاء النادي بزيارة المعالم المحلية والمطاعم المحلية ووسائل الترفيهية</p>

09:30 – 07:00 14:00 – 12:00 17:00 – 15:00 20:00 – 18:00 24:00 – 22:00	09:30 – 07:00 في حالة وجود الخدمة في حالة وجود الخدمة 20:00 – 18:00	09:30 – 07:00 في حالة وجود الخدمة في حالة وجود الخدمة 20:00 – 18:00	09:30 – 07:00 في حالة وجود الخدمة في حالة وجود الخدمة 20:00 – 18:00	09:30 – 07:00 في حالة وجود الخدمة في حالة وجود الخدمة 20:00 – 18:00	9-1-4 تقديم الاطعمة والمشروبات -الافطار -خدمة الوجبات السريعة -شاي بعد الظهر للغداء
موسيقى كلاسيكية أو هادئة	موسيقى كلاسيكية أو هادئة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	9-1-5 جودة اختيار قنوات الموسيقى
لا بد من توافر ضيافة شخصية في جو مريح لتجاذب أطراف الحديث والقراءة في هدوء حيث تتوفر كميات كبيرة من الصحف والمجلات الرصينة، وكل نزيل بدون استثناء يجب ان يخاطب باسمه /تخاطب باسمها	لا بد من توافر ضيافة شخصية في جو مريح لتجاذب أطراف الحديث والقراءة في هدوء حيث تتوفر كميات كبيرة من الصحف والمجلات، وكل نزيل بدون استثناء يجب ان يخاطب باسمه/تخاطب باسمها	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	9-1-6 المحيط والجو العام

## (9-2) غرف /ساحة تسلية الاطفال (نقاط إضافية)

24ساعة او عند الطلب	24/12 ساعة او عند الطلب	24/12 ساعة او عند الطلب	24/12 ساعة او عند الطلب	24/12 ساعة او عند الطلب	9-2-1 جليسة الاطفال
ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت الاشراف	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت الاشراف	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت الاشراف	9-2-2 تجهيزات اماكن لعب الاطفال ونوعية الالعاب
توفير ساحة لعب	توفير ساحة لعب	توفير ساحة لعب	توفير ساحة لعب	توفير ساحة لعب	9-2-3 ساحات اللعب
توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	9-2-4 قائمة طعام للاطفال
يجب ان تكون المرافق في غاية النظافة وتعمل بصفة جيدة	يجب ان تكون المرافق في غاية النظافة وتعمل بصفة جيدة	يجب ان تكون المرافق نظيفة وامنة وفي حالة جيدة	يجب ان تكون المرافق نظيفة وامنة وفي حالة جيدة	يجب ان تكون المرافق نظيفة وامنة	9-2-5 النظافة
منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة مع الالتزام بجميع معايير السلامة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة مع الالتزام بجميع معايير السلامة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة	9-2-6 معايير السلامة
يجب ان يحمل العاملين مؤهلا وشهادة في رياض الاطفال	يجب ان يحمل العاملين مؤهلا وشهادة في رياض الاطفال	يجب ان يكون العاملين مؤهلين تأهيلا ملائما	يجب ان يكون العاملين مؤهلين تأهيلا ملائما	يجب ان يكون العاملين مؤهلين تأهيلا ملائما	9-2-7 نوعية العاملين

## (9-3) الشهادات البنينية (نقاط إضافية)

شهادات كاملة	شهادات كاملة	شهادات كاملة	شهادات كاملة	شهادات كاملة	9-3-1 الشهادات
تدريب مستمر	تدريب مستمر	تدريب مستمر	تدريب مستمر	تدريب مستمر	9-3-2 تدريب العاملين



9-3-3) ادارة النفايات	يتم وضع برنامج لادارة النفايات	يتم وضع برنامج لادارة النفايات	يتم وضع برنامج لادارة النفايات	يتم وضع برنامج لادارة النفايات	يتم وضع برنامج لادارة النفايات
9-3-4) شراء التجهيزات	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة
9-3-5) ترويج الثقافة المحلية	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاواية الهامة.	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاواية الهامة.	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاواية الهامة.	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاواية الهامة.	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاواية الهامة.
9-3-6) الحد من استعمال الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقي، وغسل الملابس، والصيانة، والضيافة، ان تضع أنظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقي، وغسل الملابس، والصيانة، والضيافة، ان تضع أنظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقي، وغسل الملابس، والصيانة، والضيافة، ان تضع أنظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقي، وغسل الملابس، والصيانة، والضيافة، ان تضع أنظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقي، وغسل الملابس، والصيانة، والضيافة، ان تضع أنظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة
9-3-7) تخفيض استخدام الشراشف والمناشف في غرف النزلاء	قامت العديد من الفنادق بتنفيذ هذه المبادرة	قامت العديد من الفنادق بتنفيذ هذه المبادرة	قامت العديد من الفنادق بتنفيذ هذه المبادرة	قامت العديد من الفنادق بتنفيذ هذه المبادرة	قامت العديد من الفنادق بتنفيذ هذه المبادرة
9-3-8) نقاط مكافآت الخدمة	الترشيح (2) الجائزة البرونزية (3) الجائزة الفضية (4) الجائزة الذهبية (5)	الترشيح (2) الجائزة البرونزية (3) الجائزة الفضية (4) الجائزة الذهبية (5)	الترشيح (2) الجائزة البرونزية (3) الجائزة الفضية (4) الجائزة الذهبية (5)	الترشيح (2) الجائزة البرونزية (3) الجائزة الفضية (4) الجائزة الذهبية (5)	الترشيح (2) الجائزة البرونزية (3) الجائزة الفضية (4) الجائزة الذهبية (5)

**(10) معايير العاملين ونوعية بيئة العمل**

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
<b>10-1) معدلات العاملين وتدريبهم</b>					
10-1-1) معدلات التوظيف، (عدد الموظفين لكل غرفة) معدل العاملين يعتمد ايضا على مرافق الاطعمه والمشروبات والمناسبات	0.3-0.4 للغرفة	0.4 - 0.6 للغرفة	0.6-0.7 للغرفة	0.8 - 1 للغرفة	1.25 - < للغرفة
10-1-2) التدريب : ساعات تدريب الموظف في كل سنة ( صفيه و عملية) ينطبق على الفنادق التي لديها فوق 75 عامل	20 ساعة	30 ساعة	50 ساعة	70 ساعة	80 ساعة
10-1-3) معايير تهيئة المظهر العام للموظفين	يجب الحفاظ على معايير المظهر العام الاساسية	تعليمات المظهر العام يجب ان تكون جزءا من البرنامج التمهيدي لتدريب الموظفين الجدد	يجب اعداد وتوزيع تعليمات المظهر العام لكل موظفي المكاتب الامامية	يجب اعداد وتوزيع تعليمات المظهر العام والتجميل لكل موظفي المكاتب الامامية	يجب اعداد وتوزيع تعليمات المظهر العام والتجميل لكل موظفي المكاتب الامامية بصفة دورية
<b>10-2) الزي الرسمي للموظفين - يبدل يوم بعد يوم - الابيض ، يبدل يوميا</b>					
10-2-1) جاذبية الزي الرسمي	توفير زي رسمي نظيف بصفة منتظمة لموظفي المكاتب الامامية - زي رسمي موحد لكل قسم لبقية الموظفين	توفير زي رسمي نظيف بصفة منتظمة لموظفي المكاتب الامامية - زي رسمي موحد لكل قسم لبقية الموظفين	توفير زي رسمي نظيف يوم بعد يوم- مزيج من الازياء الرسمية المعده خصيصا والجاهزة	توفير زي رسمي نظيف يتم تبديله يوم بعد يوم - بالاضافة الى مزيج من الازياء الرسمية المعده خصيصا والجاهزة - كما يجب تبديل الزي الرسمي الابيض يوميا	توفير زي رسمي نظيف يتم تبديله يوم بعد يوم - بالاضافة الى مزيج من الازياء الرسمية المعده خصيصا والجاهزة - كما يجب تبديل الزي الرسمي الابيض يوميا
10-2-2) غرفة تبديل الملابس وغرف استحمام(دش) ومرافق غسل ودورة مياه للموظفين الذين يرتدون الزي الرسمي	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصه بالموظفين والموظفات وغرف الاستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصه بالموظفين والموظفات وغرف الاستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصه بالموظفين والموظفات وغرف الاستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصه بالموظفين والموظفات وغرف الاستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة	ضرورة توفير غرفة تبديل الملابس الخاصه بالموظفين والموظفات وغرف الاستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية ومكيفة الهواء وتعمل بكفاءة

<p>10-2-3) النظافة</p>	<p>يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات</p>	<p>يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات</p>	<p>يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات</p>	<p>يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات بصفة منتظمة</p>	<p>يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات بصفة منتظمة</p>
<p>10-2-4) قاعة تناول الطعام للموظفين ( ينطبق على الفنادق التي يعمل فيها اكثر من 50 موظفا)</p>	<p>ضرورة وجود غرفة استراحة للموظفين تتوفر فيها ماكينة لبيع الوجبات الخفيفة وشطائر ومشروبات ساخنة وباردة</p>	<p>ضرورة وجود غرفة استراحه مريحة ومجهزة لتقديم على الاقل وجبة واحدة في اليوم وتتوفر فيها ماكينات لبيع الوجبات الخفيفة ومشروبات ساخنة وباردة</p>	<p>ضرورة وجود مقهى لتناول الطعام للموظفين مجهز تجهيزا جيذا وتتوفر فيها ماكينات لبيع الوجبات الخفيفة ومشروبات ساخنه وباردة</p>	<p>ضرورة وجود مرفق جذاب للتناول الطعام للموظفين بديكور ينم عن ذوق رفيع وفي حالة جيدة مع التهوية والتكيف ومجهز تجهيزا جيذا ونظيفا وتتوافر فيه ماكينات لبيع الوجبات الخفيفة والمشروبات الباردة والساخنة</p>	<p>ضرورة وجود مرفق جذاب للتناول الطعام للموظفين بديكور ينم عن ذوق رفيع وفي حالة جيدة مع التهوية والتكيف ومجهز تجهيزا جيذا ونظيفا وتتوافر فيه ماكينات لبيع الوجبات الخفيفة والمشروبات الباردة والساخنة</p>
<p>10-2-5) تغيير قائمة الطعام يوميا (ينطبق على الفنادق التي يعمل فيها اكثر من 50 موظفا)</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>توفير الطعام للموظفين من مطبخ المطعم أو تعهد خارجي بينما يتم توفير المشروبات عن طريق ماكينات البيع او متعهد خارجي</p>	<p>ضرورة توفير الطعام الجيد الاعداد للغداء والعشاء / 8 24 ساعه وتتوافر المشروبات من ماكينات البيع وممكن ان تحال وجبات الطعام الى متعهد خارجي</p>	<p>توفير خيارات مختلفة كل يوم - بوفيه سلطات يقدم 24 ساعه مع افطار كونتيننتال والغداء والعشاء- بينما يتم توفير المشروبات الخفيفة والعصائر والقهوة والشاي من ماكينات البيع وممكن ان تحال وجبات الطعام الى متعهد خارجي</p>	<p>توفير ثلاث خيارات كل يوم بالإضافة الى الطلبات السريعه مثل البرجر - اضافة الى بوفيه سلطات وبوظه وحلويات بينما يتم توفير المشروبات الخفيفة والعصائر والقهوة والشاي من ماكينات البيع التي تعمل 24 ساعه للافطار والغداء والعشاء وممكن ان تحال وجبات الطعام الى متعهد خارجي</p>

<p><b>10-2-6) سكن الموظفين (المظهر العام)</b> ( ينطبق على الفنادق التي يعمل فيها اكثر من 50 موظفا)</p>	<p>عادة لا يوجد سكن للموظفين في هذه الفئة من الفنادق باستثناء بعض الغرف المحددة لموظفي الدوام الليلي</p>	<p>اذا توفر سكن، غالبا ما يكون صغير وعادة عبارة عن غرف محددة في مبنى الفندق ويشرف عليها قسم التدبير الفندقي ويجب ان يكون مصان ونظيف جيدا</p>	<p>يجب ان يكون هناك سكن جيد للموظفين خارج مبنى الفندق . ويجب ان تكون الاسرة والخزانات في حالة جيدة</p>	<p>توفير سكن جماعي لصغار الموظفين وسكن بدورات مياه مشتركة للمشرفين وشقق للمدراء - ويجب ان يكون هناك مشرف للسكن للتأكد من نظافة وصيانة هذه المرافق. كما يجب ان تكون هناك قوانين وانظمة يتولى تنفيذها قسم الامن.</p>	<p>توفير سكن جماعي لصغار الموظفين وسكن بدورات مياه مشتركة للمشرفين وشقق للمدراء - ويجب ان يكون هناك مشرف للسكن للتأكد من نظافة وصيانة هذه المرافق. كما يجب ان تكون هناك قوانين وانظمة يتولى تنفيذها قسم الامن.</p>
<p><b>10-2-7) مدخل منفصل للموظفين</b></p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>يجب ان يكون هناك مدخل للموظفين في الخلف بعيدا عن منطقة النزلاء يستخدمه جميع الموظفين</p>	<p>يجب ان يكون هناك مدخل للموظفين في الخلف بعيدا عن منطقة النزلاء يستخدمه جميع الموظفين</p>	<p>مدخل الموظفين عادة في منطقة استلام التجهيزات و يجب ان يكون قريبا من غرفة الخزانات - على ان يكون دخول وخروج الموظفين تحت اشراف موظف امن ، يجب ان تتوفر لوحة اعلانات الموظفين- كما يجب ان يكون</p>	<p>مدخل الموظفين عادة في منطقة استلام التجهيزات و يجب ان يكون قريبا من غرفة الخزانات - على ان يكون دخول وخروج الموظفين تحت اشراف موظف امن ، يجب ان تتوفر لوحة اعلانات الموظفين- كما يجب ان يكون</p>
<p><b>10-2-8) كتيب ارشادات الموظفين</b></p>	<p>يجب الشرح للموظفين انظمة وقوانين العمل بالفندق .</p>	<p>يجب الشرح للموظفين انظمة وقوانين العمل بالفندق .</p>	<p>يجب ان يتوفر كتيب ارشادات للموظفين يوضح القوانين والانظمة المعمول بها في الفندق مع ابراز اهم مواد قانون العمل</p>	<p>يجب ان يتوفر كتيب ارشادات للموظفين يوضح حقوق وواجبات الموظف وابرز اهم مواد قانون العمل التي يجب شرحها عند تهيئة الموظفين للمباشرة بالعمل</p>	<p>يجب ان يتوفر كتيب ارشادات للموظفين يوضح حقوق وواجبات الموظف وابرز اهم مواد قانون العمل التي يجب شرحها عند تهيئة الموظفين للمباشرة بالعمل</p>
<p><b>10-2-9) مبادئ وقواعد السلوك (ينطبق على الفنادق التي يعمل بها اكثر من 75 موظفا)</b></p>	<p>ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني</p>	<p>ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني</p>	<p>ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني</p>	<p>ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني</p>	<p>ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني</p>



<p>هل يتم تحصيل بطاقات تعليقات وملاحظات النزلاء وتسجيلها احصائيا وتوزيعها شهريا على رؤساء الدوائر وما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لعلاج المشاكل؟</p>	<p>هل يتم تحصيل بطاقات تعليقات وملاحظات النزلاء وتسجيلها احصائيا وتوزيعها شهريا على رؤساء الدوائر وما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لعلاج المشاكل؟</p>	<p>هل يتم تحصيل بطاقات تعليقات وملاحظات النزلاء وتسجيلها احصائيا وتوزيعها على رؤساء الدوائر وما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لعلاج المشاكل؟</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>11-1-1) تحليل بطاقة ملاحظات النزلاء (ينطبق على الفنادق التي بها اكثر من 50 غرفة )</p>
<p>هل هناك نظام لتوثيق جميع المشاكل التي يتعرض لها الموظفون والنزلاء؟ ما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لمتابعه هذه الحوادث؟</p>	<p>هل هناك نظام لتوثيق جميع المشاكل التي يتعرض لها الموظفون والنزلاء؟ ما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لمتابعه هذه الحوادث؟</p>	<p>هل هناك نظام لتوثيق جميع المشاكل التي يتعرض لها الموظفون والنزلاء؟ ما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لمتابعه هذه الحوادث؟</p>	<p>هل يوجد سجل يوثق فيه كافة المشاكل التي يتعرض لها النزلاء؟</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>11-1-2) سجل حوادث النزلاء</p>
<p>هل هناك برنامج لتقدير النزلاء الذين يكررون زيارة الفندق؟</p>	<p>هل هناك برنامج لتقدير النزلاء الذين يكررون زيارة الفندق؟</p>	<p>هل هناك برنامج لتقدير النزلاء الذين يكررون زيارة الفندق؟</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>لا ينطبق</p>	<p>11-1-3) برنامج تقدير الزوار المتكررين (ينطبق على الفنادق التي بها اكثر من 100 غرفة )</p>

**(12) معايير الصحة والنظافة**

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
<b>(12-1) منطقة جمع النفايات</b>					
12-1-1) منطقة جمع النفايات	يجب ان تكون هناك حاوية او ضاغطة لمعالجة النفايات والاساخ في الفندق يتم نقلها بصفة مستمرة				
12-1-2) منطقة مبردة لنفايات المطبخ	بالنسبة للفنادق التي بها مرافق كبيرة للاطعمة والمشروبات يجب ان تكون هناك منطقة مبردة لتخزين مخلفات المطبخ				
12-1-3) خدمات محدودة ومبرمجة 1- لمكافحة الافات 2- المنطقة الخلفية 3- غرف النزلاء	يجب معالجة المنطقة الخلفية مهنيا او بصورة مستقلة ورش غرف النزلاء بصورة منتظمة على الاقل بصفة ربع سنوية او عند الضرورة.				
<b>(12-2) تخزين الاطعمة</b>					
12-2-1) تخزين اللحوم, والاسماك, و الدواجن, ومنتجات الالبان ومشتقاتها في درجات حرارة محددة	في كل مناطق معالجة الاغذية واعداد المأكولات يجب ان يتفق التخزين مع معايير الصحة المحددة من قبل البلدية وفي درجات حرارة تحد من نمو البكتيريا (1-4 درجة مئوية) وذلك لتلافي الامراض الناجمة عن تلوث الاطعمة. كما يجب تخزين اللحوم , الاطعمة البحرية و الدواجن ومنتجات الالبان ومشتقاتها كلا على حدة وكذلك الاطعمة المطبوخة وغير المطبوخة لكي تحفظ المنتجات الخام من التلوث البيئي ولحمايتها من اكتساب روائح غير مستحبة. ويتعين ان تلتزم جميع مرافق تخزين الاغذية بمعايير عالية جدا للنظافة.				
12-2-2) تخزين المواد الجافة	يكون التخزين عند درجة حرارة منخفضة نحو (16 درجة مئوية ) وتهوية كافية بصفة دائمة لكي لا تفسد الاطعمة مع وجود أرفف				
12-2-3) تخزين المعجنات والحلوى	منتجات المعجنات اكثر عرضة للتلوث ولذلك يجب ان تخزن في ثلاجات تجميد سواء في شكل غرف او شكل خزائن				
<b>(12-3) منطقة إعداد الطعام</b>					
12-3-1) شروط النظافة والصحة	يجب الحفاظ على نظافة المطابخ وكل الاجهزة والسطوح المستخدمة في تجهيز المنتجات الخام قبل معالجة المنتجات المطبوخة وفي كل مناطق الإنتاج لتجنب التلوث البيئي				
12-3-2) أحواض غسيل الايدي في كل محطات الطبخ	يجب ان تكون هناك احواض لغسيل الايدي في جميع مناطق انتاج الطعام لكي يتسنى للطباخين غسل ايديهم بعد معالجة المنتجات الخام وذلك لتفادي التلوث البيئي				
12-3-3) درجة حرارة مياه آلات غسل الاواني	يجب ان تكون درجة حرارة مياه آلة غسيل الاواني (82,2 درجة مئوية ) بالضبط لتعقيم الاواني الخزفية والفضية والزجاجية عندما يتم غسلها بالالات المخصصة لذلك				

يجب ان تكون هناك 3 احواض لغسل اواني الطبخ بمياه في درجة حرارة معينة ليتم تعقيم اواني المطبخ الكبيرة بعد الاستخدام					12-3-4) أحواض لغسل اواني الطبخ
في مناطق إعداد الاطعمة الباردة يجب ان يكون هناك عدد كاف من الاحواض ليتسنى تنظيف منتجات الاطعمة الخام كالمنتجات الزراعية, الاسماك.....الخ					12-3-5) أحواض في منطقة إعداد الطعام
يجب ان تتوفر انظمة تهوية منخفضة الضغط في المطبخ لمنع إنتقال روائح المطبخ الى المطاعم والمناطق العامة الاخرى					12-3-6) تهوية منخفضة الضغط في المطابخ
يجب ان يتغير الهواء 25 مرة على الأقل في الساعة في مناطق إعداد الطعام					12-3-7) معدل تغير الهواء في المطبخ
يجب ان تكون كل الواح التقطيع مطابقة للمواصفات والمعايير الصحية ويجب تنظيفها تماما بعد كل استخدام ( المتعارف عليه استعمال الواح البولوثلين والمختلفة الالوان)					12-3-8) ألواح التقطيع حسب النظم الصحية
يجب دراسة اخر تقرير تفتيش صحي ومتابعته للتأكد من معالجة النواقص والعيوب المرصودة					12-3-9) متابعة اخر تفتيش/تقرير صحي
يجب ان يكون المطبخ بمساحة لا تقل عن 50% -60% من مساحة قاعة الطعام	يجب ان يكون المطبخ بمساحة لا تقل عن 50% من مساحة قاعة الطعام	يجب ان يكون المطبخ بمساحة لا تقل عن 40% -50% من مساحة قاعة الطعام	يجب ان يكون المطبخ بمساحة لا تقل عن 40% من مساحة قاعة الطعام	لا ينطبق	12-3-10) مساحة المطبخ
يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للانزلاق وخالية من الدهون	يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للانزلاق وخالية من الدهون	يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للانزلاق وخالية من الدهون	يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للانزلاق وخالية من الدهون	يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للانزلاق وخالية من الدهون	12-3-11) نظافة وتعقيم أرضية المطبخ



**(13) معايير الأمن والسلامة من الحرائق****(13-1) متطلبات السلامة من الحرائق**

√	√	√	√	√	√	<b>(13-1-1) نظام إنذار حرائق يدوي</b>
في جميع غرف النزلاء والأماكن العامة	في جميع غرف النزلاء والأماكن العامة	في جميع غرف النزلاء والأماكن العامة	في جميع غرف النزلاء والأماكن العامة	في جميع غرف النزلاء والأماكن العامة	في جميع غرف النزلاء والأماكن العامة	<b>(13-1-2) مكتشف حرارة ودخان</b>
في كافة الغرف او ممرات الغرف ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الغرف او ممرات الغرف ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الغرف او ممرات الغرف ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الغرف او ممرات الغرف ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الغرف او ممرات الغرف ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الغرف او ممرات الغرف ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	<b>(13-1-3) نظام المرشات السقفية او مواشير ثابتة اتوماتيكي ان لم يتوفر الرشاشات في الفندق المرخص قبل حزيران 2006 لا تحتسب مخالفة بل يجب إشعار الادارة بضرورة اولوية تركيبها.</b>
√	√	√	√	√	√	<b>(13-1-4) نظام مركزي للاستدلال على الغرفة التي يقرع منها الجرس</b>
√	√	√	اختياري	اختياري	اختياري	<b>(13-1-5) نظام صوتي لإخلاء نزلاء الفندق/ نظام إتصال صوتي لرجال المطافئ</b>
√	√	√	√	√	√	<b>(13-1-6) سلام خروج/طوارئ مقاومة للحريق ومكيفة الضغط</b>
√	√	√	√	√	√	<b>(13-1-7) علامات المخارج والإضاءة عند الطوارئ</b>
يجب تشييد مناطق النزلاء بمواد غير قابلة للاحتراق او تغطيتها بطلاء غير قابل للاحتراق وفقا لائحة البناء والتشييد, كما يجب ان يكون الدخول للمنطقة الخلفية عبر بوابات الحريق فقط والتي تقفل تلقائيا في مناطق مثل المطبخ وغرف غسيل الملابس						<b>(13-2) البناء بمواد مثبثة للحريق</b>
يجب ان تتوفر معدات إطفاء الحرائق المناسبة مثل بكرة الخرطوم, طفايات حرائق محمولة والبطاطين الواقية من الحريق في كل دور من ادوار المبنى كما يجب صيانتها بصفة منتظمة كما يتعين ايضا إجراء دورات تدريبية على الحرائق						<b>(13-3) معدات إطفاء الحرائق والارشادات</b>
يجب وضع إعلانات في كل الغرف والمناطق العامة توضح الاجراءات التي يجب إتباعها والطرق التي يجب سلكها في حالة الحريق او اي طارئ اخر, بالإضافة الى ذلك يجب ان يشير البواب وموظف الاستقبال الى مخارج الحريق عند استقبال اي نزيل وأثناء تعريفهم بالمزايا المتوفرة في الغرف						<b>(13-4) إجراءات إخلاء الطوارئ</b>

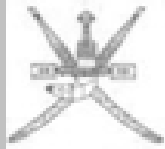
<p>13-5) مخارج الحريق والطوارئ من أي غرفة نزيل يجب ان تكون هناك وسيلتين على الاقل للوصول الى مخارج الطوارئ على ان تكون موضحة بعلامات إرشادية بارزة للعيان وتكون خالية من العوائق. كما يجب ان تكون المخارج والممرات مجهزة بإضاءة طوارئ تتم تغذيتها من مصدر طاقة دائم او متصل بمولد الطوارئ</p>	
<p>13-6) أنظمة وقواعد السلامة توفير ارشادات مبسطة عن قواعد سلامة الارواح تضمن في دليل غرف النزلاء</p>	
<p>13-7) أنظمة وقواعد منع الحوادث يجب وضع خطة لمنع الحوادث واجراء تدريب متكرر بواسطة مدير الموارد البشرية بالتنسيق مع الدفاع المدني ويجب تسجيل الحوادث إحصائيا والابلاغ عنها في اجتماعات الموظفين</p>	
<p>13-8) رقابة أمنية على مدار الساعة في الفندق يجب ان تكون هناك رقابة أمنية على مبنى الفندق على مدار الساعة خصوصا في منطقة النزلاء, كما يجب اجراء تدريب موسع لمسئولي الامن في اجراءات الاسعافات الاولية</p>	
<p>14) التأمين</p>	
<p>14-1) مسنولية وتأمين الفندق يجب التأمين على مبنى الفندق لتغطية اي مطالبات, خسائر, اضرار او اي تبعات تنجم عن عمليات التشغيل بالفندق أو تتسبب فيها الحرائق او الكوارث الاخرى ويقصد التأمين على المبنى, تغطية تأمينية شاملة على محتويات المبنى</p>	

15) معايير التجهيزات الفنية

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
<p>15-1) المولد الاحتياطي يجب ان يتوفر مصدر بسيط للطاقة كاحتياطي ضمن وجود إضاءة كهربائية عند حدوث عطل كبير وانقطاع للتيار الكهربائي</p>	<p>يجب ان يتوفر مصدر بسيط للطاقة كاحتياطي ضمن وجود إضاءة كهربائية عند حدوث عطل كبير وانقطاع للتيار الكهربائي</p>	<p>يجب ان يتوفر مصدر بسيط للطاقة كاحتياطي ضمن وجود إضاءة كهربائية عند حدوث عطل كبير وانقطاع للتيار الكهربائي</p>	<p>يجب ان يتوفر مولد احتياطي يعمل تلقائيا عند إنقطاع التيار الكهربائي لتعطي طاقة كافية لانوار الطوارئ والمساعد ومعدات واجهزة الطوارئ</p>	<p>يجب ان يتوفر مولد احتياطي يعمل تلقائيا عند إنقطاع التيار الكهربائي لتعطي طاقة كافية لانوار الطوارئ والمساعد ومعدات واجهزة الطوارئ</p>	<p>يجب ان يتوفر مولد احتياطي يعمل تلقائيا عند إنقطاع التيار الكهربائي لتعطي طاقة كافية لانوار الطوارئ والمساعد ومعدات واجهزة الطوارئ</p>



<p>يجب ان يتلقى موظفو الامن والاطعمة والمشروبات تدريبا منتظما في اجراءات الاسعافات الاولية بما في ذلك الانعاش بالفم وتعلم طريقة انقاذ المصاب باتسداد البلعوم ( طريقة همليك مانوفا )</p>	<p>يجب ان يتلقى موظفو الامن والاطعمة والمشروبات تدريبا منتظما في اجراءات الاسعافات الاولية بما في ذلك الانعاش بالفم وتعلم طريقة انقاذ المصاب باتسداد البلعوم ( طريقة همليك مانوفا )</p>	<p>يجب ان يكون هناك موظف واحد على الاقل للمساعدة عند الحاجة في استخدام الاسعافات الاولية وذلك في كل فترة عمل</p>	<p>يجب ان يكون هناك موظف واحد على الاقل للمساعدة عند الحاجة في استخدام الاسعافات الاولية وذلك في كل فترة عمل</p>	<p>يجب ان يكون هناك موظف واحد على الاقل للمساعدة عند الحاجة في استخدام الاسعافات الاولية وذلك في كل فترة عمل</p>	<p><b>16-2</b> معرفة الموظفين بالاجراءات الاساسية للاسعافات الاولية</p>
<p>وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ على مدار اليوم</p>	<p>وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ على مدار اليوم</p>	<p>وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ</p>	<p>وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ</p>	<p>وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ</p>	<p><b>16-3</b> طبيب مناوب</p>
<p>توفير خدمات عيادة طوارئ على مدار اليوم وفقا للاستيعابية بالاضافة الى طبيب مناوب بالفندق</p>	<p>توفير خدمات عيادة للحصول على خدمات طبية طارئة في حالة حدوث طارئ طبي</p>	<p>توفير خدمات عيادة للحصول على خدمات طبية طارئة في حالة حدوث طارئ طبي</p>	<p>توفير خدمات عيادة للحصول على خدمات طبية طارئة في حالة حدوث طارئ طبي</p>	<p>توفير خدمات عيادة للحصول على خدمات طبية طارئة في حالة حدوث طارئ طبي</p>	<p><b>16-4</b> خدمات عيادة الطوارئ</p>



### **More Information**

For more details and enquiries, please contact the Chief Classification Officer at the *Ministry of Tourism* in the Sultanate of Oman.

### **“Virtual Information”**

All classification documentation can be downloaded as a .pdf file from [www.omantourism.gov.om](http://www.omantourism.gov.om)

Contact details and further information on Destination Oman are available from the same website

### **Contact Details**

Ministry of Tourism  
P. O. Box 200, Postal Code 115  
Muscat, Sultanate of Oman  
Tel :+968 24588700  
Fax :+968 24588819  
[info@omantourism.gov.om](mailto:info@omantourism.gov.om)