



المواصفات الجديدة

للمنشآت الفندقية السياحية المصرية

**Egyptian Tourist Hotels
New Norms
N.N.**

العاشر من شهر أكتوبر لعام ٢٠٠٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“ ادْخُلُوا مِصْرَ إِنْ شَاءَ اللَّهُ آمِنِينَ ”

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

كلمة السيد وزير السياحة

إنطلاقاً من الولاء لمصرنا الإنتماء لها ...

و حرصاً على تشجيع الإستثمارات المصرية والعربية والأجنبية فيها ...

فإن وزارة السياحة تبذل قصارى جهدها لتقديم تسهيلاتٍها و خدماتها إلى كل مُستثمر بأسلوب مُتميز ؛
يُوفّر له الوقت والجهد والإجابة على كافة إستفساراته .

كما يُسعدُها تلقى كافة المقترحات لدراستها و العمل على إزالة المُعوقات التي تُواجه القطاع السياحي ؛
وذلك فى إطار من التنسيق الكامل و التعاون الوثيق بين الوزارة و مُستثمري القطاع السياحي ؛ و يجب أن
نعمل دائماً و معاً على تطوير الخدمات السياحية والفندقية و تحسين أداءها ؛ و الوُصول بالمنتج السياحي
إلى أعلى مُستوياته حتى نتمكن من المشاركة الفاعلة فى تنمية الإقتصاد القومى المصرى .



و نظراً لما تُشير إليه الإحصائيات من إستمرار تنامى الطاقة الفندقية بمُعدلاتٍ عالية و لمواكبة التطور السريع فى مُعدلات الأداء
السياحي عالمياً ؛ لذا كان لزاماً أن يتم تطوير و تحديث المواصفات حتى نتمكن من تحقيق القدرة التنافسية لمُنتجنا المصرى .

و وزارة السياحة إذ تتقدّم بالتقدير إلى كل من أسهم و يسهم فى الإستثمار فى المجال السياحي فى مصر ؛ ليُسعدُها أن تُقدّم هذا
الدليل الجديد ؛ و الذى يتضمّن قواعد تصنيف و تقييم كل المنشآت الفندقية (الثابتة / العائمة / المنتجعات السياحية / البوتيك / المخيمات
) بدرجاتها المُختلفة ؛ طبقاً للمُستحدثات فى المجال السياحي الفندقى لتأكيد حُسن و جودة الخدمة الفندقية ؛ على أن تُطبق إعتباراً من
تاريخ صدور القرار الوزارى رقم ٤٣٩ لسنة ٢٠٠٦ .

مُتمنياً للجميع كل التقدم و النجاح .

زُهير جرانة



جُمهُورِيَة مِصر العَرَبِيَّة

وِزارَة السِّياحَة

الوِزير

قرار وِزارى رقم ٤٣٩ لِسنة ٢٠٠٦ صاير بتاريخ ١٠/١٠/٢٠٠٦

وزير السِّياحَة

- بعد الإِطِلاع على على القانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣ ؛ فى شأن المُنشآت الفُنديَّة والسِّياحِيَّة و تعديلاته .
- و على القرار الوِزارى رقم ٢٦ لسنة ١٩٨٢ ؛ بقواعد تصنيف الفنادق السِّياحِيَّة .
- و على القرار الوِزارى رقم ٨٠ لسنة ١٩٨٩ ؛ بقواعد تصنيف قُرى الإِجازات الشاطِئِيَّة .
- و على القرار الوِزارى رقم ٨٠ لسنة ١٩٩٠ ؛ بقواعد تصنيف الفنادق العائِمة .
- و على مُذكَرَة السيد / فتحى محمود نُور ؛ مُستشار وزير السِّياحَة و رئيس مجلس إدارة عُرفَة المُنشآت الفُنديَّة ؛ المُقيِّدَة بمكتب الوزير برقم ٦٩٩٧ بتاريخ ١٨/٩/٢٠٠٦ ؛ بشأن إنتهاء اللجِنة المُشكَّلة بالقرار الوِزارى رقم ١٢٦ لسنة ٢٠٠٥ بتاريخ ٩/٣/٢٠٠٥ من أعمالها .

قَرَر

المادة الأولى

يُعمل بقواعد تصنيف الفنادق السياحية بدرجاتها المختلفة الموضحة بالجدول المرفقة على الفنادق السياحية التي يصدر لها موافقات مبدئية بالإنشاء إعتباراً من تاريخ صدور القرار .

المادة الثانية

الفنادق الجديدة التي يتم تصنيفها طبقاً للتصنيف الموضح بالجدول المرفقة بهذا القرار تحصل على درجاتها الفندقية مع إضافة حرفي م . ج أي (مواصفات جديدة) (N.N New Norms) للتفرقة بينها وبين الفنادق المصنفة طبقاً للتصنيف السابق .

المادة الثالثة

يُعمل بهذا القرار إعتباراً من تاريخ صدوره ؛ و على الجهات المختصة تنفيذه ؛ و يلغى كل ما يتعارض معه من قرارات .

زهير جرانة

مُحتويات دليل المواصفات السياحية الجديدة “ New Norms “ (NN)

٩ - ١ □□□□□□□□□□□□

○ تقديم .

○ الجزء الأول : معايير تقييم البنية الأساسية و التجهيزات : -

٢٢ - ١٠ □□□□□□□□□□□□

1. الفنادق الثابتة .

٢٩ - ٢٣ □□□□□□□□□□□□

2. فنادق البوتيك .

٣٧ - ٣٠ □□□□□□□□□□□□

3. الفنادق العائمة .

٤٩ - ٣٨ □□□□□□□□□□□□

4. فنادق الإجازات (المنتجعات) “ Resorts “ .

٥٦ - ٥٠ □□□□□□□□□□□□

5. المخيمات .

○ الجزء الثاني : معايير تقييم جودة الخدمة الفندقية .

التقديم

حتى نتمكن من تقديم التصنيف الجديد بصورة مباشرة للمتلقى ؛
فسوف نتناول ذلك من خلال النقاط التالية : -

1. مقارنة التصنيف الجديد بالتصنيف السابق .
2. التقييمات المختلفة للمنشآت الفندقية في ضوء التصنيف الجديد .
3. مزايا التصنيف الجديد .
4. قواعد تصنيف و تقييم المنشآت الفندقية .
5. أساليب تطبيق التقييم الجديد .



1. مقارنة التصنيف الجديد بالتصنيف السابق : -

التصنيف الجديد	تصنيف عام ١٩٨٢	البند
		فئات المنشآت الفندقية
<ul style="list-style-type: none"> • الفنادق الثابتة . 	<ul style="list-style-type: none"> • الفنادق الثابتة . 	نوعية المنشآت الفندقية
<ul style="list-style-type: none"> • المنتجعات . 	<ul style="list-style-type: none"> • فنادق الإجازات . • قرى الإجازات الشاطئية . 	
<ul style="list-style-type: none"> • المخيمات . 	<ul style="list-style-type: none"> • المخيمات . 	
<ul style="list-style-type: none"> • الفنادق العائمة . 	<ul style="list-style-type: none"> • الفنادق العائمة . 	
<ul style="list-style-type: none"> • البوتيك (صغيرة مُتميّزة) . 		

2. التقييمات المختلفة للمُنشآت الفندقية في ضوء التصنيف الجديد : -

★ NN	★★ NN	★★★ NN	★★★★ NN	★★★★★ NN	نوعية المنشأة الفندقية
√	√	√	√	√	• الفنادق الثابتة .
×	×	√	√	√	• البوتيك (صغيرة مُتميزة) .
×	×	√	√	√	• الفنادق العائمة .
√	√	√	√	√	• المنتجعات .
√	√	√	×	×	• المخيمات .

3. مزايا التصنيف الجديد : -

- أ يتفقُ و الإتِّجاهِ العالِمي نحو الإِهْتِمامِ بِجُودَةِ الخِدْمَةِ .
- ب شُمُولُ التَّقْيِيمِ الجَدِيدِ عَلى عَامِلِينَ رَئِيسِيَّينَ وَ هُمَا ؛ تَقْيِيمِ البِنْيَةِ الأَسَاسِيَّةِ وَ التَّجْهِيزَاتِ ؛ كَذَا تَقْيِيمِ جُودَةِ الخِدْمَةِ الفُنْدُقِيَّةِ .
- ج لا مَجَالٌ لِدَخْلِ العَامِلِ الشَّخْصِيِّ لِمُقْتَشِّشِ .
- د غِيَابُ بِنْدِ أَسَاسِيٍّ أَوْ عَدَمُ مُطَابَقَتِهِ لِلتَّصْنِيفِ لا يُؤدِّي بِالضَّرُورَةِ إِلى رَفْضِ مَنحِ دَرَجَةِ التَّقْيِيمِ المَطْلُوبَةِ ؛ وَ لَكِنِ تَخْضَعُ دَرَجَةُ التَّقْيِيمِ إِلى ضَّرُورَةِ الحُصُولِ عَلى الحُدِّ الأَدْنَى (٨٠٪) .
- ه توفّرُ بُنُودَ لِكُلِّ دَرَجَةِ فُنْدُقِيَّةٍ ؛ خَاصَّةً فِى جُودَةِ الخِدْمَةِ لِنَ يَسْمَحُ بِتَدَنِّي الأَسْعارِ ؛ وَ سَيُحَقِّقُ عَدَالَةَ التَّوْزِيعِ بَيْنَ الدَّرَجَاتِ الفُنْدُقِيَّةِ .
- و أُخِذَ فِى الإِعْتِبَارِ أنْماطُ جَدِيدَةٌ مِنَ الفَنَاقِ (البُوتِيك) ؛ كَمَا أُنْهِيَ التَّفَرِيقَ بَيْنَ القُرَى السِّيَاحِيَّةِ وَ فَنَاقِ الإِجَازَاتِ السِّيَاحِيَّةِ .

4. قواعد تقييم المنشآت الفندقية : -

أ المنشآت الفندقية يُقصدُ بها المنشآت الإيوائية التي تُقدِّم خدمات النُّوم و الخدمات المعيشية و الترويحية بكافة أشكالها ؛ ومن المُتفق عليه أن جودة الخدمة هي أساس العمل الفندقى ؛ كما أن توافر البنية و التجهيزات و الإمكانيات يُمثل الجناح الثانى الذى يتم بناءاً على مُستواهما تحديد الدرجة الفندقية .

ب سيتم تحديد جودة الخدمة إعتماًداً على نظام مراقبة الجودة بالزيارات غير المُعلنة “ Mystery Shopper ” ؛ كذا تقييم النواحي الصحية و الوقائية ؛ و تُنفَّذُ غُرْفة المنشآت الفندقية بالإشتراك مع وزارة السياحة و الجهات المُتخصّصة فى هذا النشاط ؛ و ذلك بعد مُرور ستة شهُور على بدء تشغيل المنشأة الفندقية .

ج لقد رُوعيَ أثناء وضع قواعد التقييم الجديدة وُجود منشآت فندقية تضم ما يزيد عن ١٧٥ ألف غرفة ؛ تمّ فعلاً تقييم غالبيتها ؛ و من هنا إقترحنا إحتفاظ هذه المنشآت الفندقية التى صدرت الموافقة المبدئية بإقامتها بدرجتها الفندقية دون تغيير ؛ أمّا المنشآت الفندقية التى يتم تقييمها طبقاً للقواعد الجديدة ؛ فسيتم إضافة حرفى (م . ج) و تعنى مواصفات جديدة (N.N) و تعنى (New Norms)

د و من المُتفق عليه أن المنشآت الفندقية التى سبق و أن تمّ تقييمها خلال فترات سابقة على صُدور قواعد التصنيف الجديدة ؛ يُمكنها التقدّم بطلب تقييم جديد بناءاً على المواصفات الجديدة ؛ و فى حالة توافرها تحصل على الدرجة الفندقية مُضافاً إليها علامة (م . ج) مواصفات جديدة (N.N) (New Norms) .

لقد رُوِيَ في مواصفات التقييم الجديد وضع مبادئ تكفل الآتي : -

- (١) الأساسيات التي تتصل مباشرة براحة النزلاء و تقديم خدمة متميزة و بجودة عالية .
- (٢) أن تكون المواصفات الواردة هي الحد الأدنى الذي لا يجوز النزول عنه ؛ مع ترك المجال لمن يرغب في تقديم الأفضل .
- (٣) إدخال العديد من التعديلات على المواصفات السابقة ؛ بما يحقق مرونة أكبر في مرحلة الإنشاء ؛ كما يُسهّل و يُيسّر عملية التشغيل فيما بعد ... مثال ذلك عدم تحديد حد أدنى لعدد الغرف في كل درجة .
- (٤) كما تم إضافة تقييم جودة الخدمات ؛ طبقاً لنظام تقييم عالمي بإشتراك غرفة المنشآت الفندقية و وزارة السياحة ؛ على أن يتم التقييم بواسطة شركات عالمية متخصصة ؛ و يتم التقييم أول مرة بعد بدء تشغيل المنشأة الفندقية بمدة ستة شهور ؛ ويمثل هذا التقييم نسبة ٣٠ ٪ من درجة التقييم الكلية .
- (٥) كما رُوِيَ توفير المرونة في أسلوب التقييم ؛ و البعد تماماً عن التقدير و وجهات النظر الشخصية للقائم على التقييم ؛ وذلك بتحديد درجة لكل عنصر من عناصر التقييم ؛ فإما أن العنصر متوفر فيحصل على الدرجة ؛ أو غير متوفر فلا يحصل على الدرجة ... و في النهاية فإن المنشأة الفندقية الحاصلة على ٨٠ ٪ من درجات البنية الأساسية و التجهيزات بالإضافة إلى ٨٠ ٪ من تقييم مستوى الجودة ؛ لفئة المطلوب التقييم على أساسها تحصل عليها ؛ و يحقق هذا النظام الشفافية الكاملة ؛ كما يمنع اللجوء إلى طلب الإستثناء ، و في حالة توافر البند الأساسي يتم منحه الدرجة الأساسية بالكامل ؛ و العكس في حالة عدم وجوده يتم حذفه بالكامل ؛ أما البنود الفرعية لكل بند أساسي ففي حالة عدم توافرها يتم خصم درجتها من نقاط البند الأساسي ؛ و يمكن أن تكون محصلة درجات البند الأساسية و الفرعية بالسالب .

و يتم الوضع فى الإعتبار ما يلى (طبقاً لقرار السيد الوزير) : -

- (١) تُعرض قرارات لجنة التقييم التى يُشارك فيها مُمثلةى عُرفة المنشآت الفندقية على رئيس قطاع الفنادق و القرى السياحية ورئيس مجلس إدارة عُرفة المنشآت الفندقية للموافقة عليها قبل التصديق عليها من السيد الوزير
- (٢) فى حالة التظلم من درجة التقييم ؛ يُعرض التظلم على لجنة التظلمات المُختصة وفقاً لأحكام القانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣ ؛ فى شأن المنشآت الفندقية والسياحية ، وقرارات وزير السياحة المنظمة .
- (٣) يُعمل بهذا التصنيف تنفيذاً للقرار الوزارى رقم ٤٣٩ لسنة ٢٠٠٦ الصادر بتاريخ العاشر من شهر أكتوبر لعام ٢٠٠٦ .

5. أسلوب تطبيق التقييم الجديد : -

الإيضاح

قواعد التقييم

- ١- تقييم البنية الأساسية والتجهيزات :-
(المبنى / مكوّنات المنشأة الفندقية / التجهيزات ... إلخ) ؛ و يتم خلال ثلاثة شهور من تاريخ التشغيل .
- ٢- تقييم مُستوى الخدمة (الزيارات غير العلنّة / النواحي الصحيّة والوقائيّة) :-
و يتم خلال ستة شهور من تاريخ التشغيل .

أ يتم التقييم على مرحلتين

- ١- يُخصّص ٧٠٪ من درجات التقييم للبنية والتجهيزات .
- ٢- يُخصّص ٣٠٪ من درجات التقييم لمُستوى الخدمة .
- ٣- يجب أن يحصل الفندق على ٨٠٪ من درجات التقييم للبنية والتجهيزات كحد أدنى ، و أيضاً ٨٠٪ بالنسبة لدرجات تقييم مُستوى الخدمة كحد أدنى ؛ (٨٠٪ كل على حدة ؛ دُون الجمع للحصول على ٨٠٪) .

ب تخصيص درجات التقييم

مثال ...

- الفنادق الثابتة : يتم تقييم عدد ٤٨ بند لكل فئة فندقية ؛ بإجمالي ٢٠١ درجة أساسية ، ١٩٣ درجة فرعية .
- الفنادق العائمة : يتم تقييم عدد ٢٧ بند لكل فئة فندقية ؛ بإجمالي ١٣٥ درجة أساسية ، ١٩٣ درجة فرعية .

ج بُنود التقييم و تخصيص الدرجات

قواعد التقييم

د كيف يتم تقييم البند الواحد في البنية الأساسية والتجهيزات .

ه تقييم مستوى الخدمة

و على من يطبق التقييم الجديد

الإيضاح

١- البند الأساسي (المبنى / العُرف / المطاعم / الإستقبال ... إلخ) ؛ تُحدّد له درجة أقصاها ٦ نقاط .
٢- البند الأساسي قد يضم عدداً من البنود الفرعية ؛ ولكل منها درجة بحدٍ أقصى ٦ درجات ، و في حالة وجودها لا تُضاف درجاتها إلى المجموع ؛ أما في حالة عدم توافر البند الفرعي يتم خصم درجته من الدرجة الأساسية للبند ، و قد يؤدي عدم توافر البنود الفرعية إلى حصول البند على درجة سلبية .

١- يتم التقييم من خلال نظام الزيارات غير المعلنة ؛ كذا تقييم النواحي الصحية و الوقائية .
٢- يتولّى التقييم جهات متخصصة ؛ تحت إشراف غرفة المنشآت الفندقية و وزارة السياحة .

- على كل منشأة فندقية حصلت على موافقة مبدئية بعد العاشر من شهر أكتوبر لعام ٢٠٠٦ .
- على كل منشأة فندقية ترغب في الحصول على درجة أعلى من المصنفة عليها حالياً .
- على كل منشأة فندقية ترغب في الحصول على درجتها الحالية ؛ و لكن طبقاً للمواصفات الجديدة .

الجزء الأول

معايير تقييم الينية الأساسية و التجهيزات

الجزء الثاني

معايير تقييم جودة الخدمة الفندقية

1. سيتم تقييم جودة الخدمة الفندقية بناءً على عاملين : -

أ) تقييم النواحي الصحية والغذائية ؛ و تُقاس من خلال : -

- (1) مُراجعة تجهيزات المطابخ و المخازن و المنطقة الخلفية ؛ للوقوف على مدى كفاءتها و ضمان إستمرار تعقيمها و نظافتها و صلاحيتها للتخزين و إعداد و تجهيز الأغذية و المشروبات .
- (2) مُراجعة كافة الإشتراطات الصحية و البيئية ؛ و ذلك من خلال تقييم صحي شامل لكل ما يتعلق بالنواحي الغذائية و كافة الإجراءات الوقائية الصحية بجميع مرافق الفندق .

ب) تنفيذ الزيارات غير المُعلنة : -

و يتم تنفيذها في توقيات غير مُعلن عنها ؛ و يتم من خلال قياس مستوى الأداء و الخدمات التي يُقدمها الفندق للنزيل ؛ طبقاً للبُند التالية : -

- (1) خدمة الحجز
 - (2) الخدمة خارج المنشأة الفندقية و أماكن الإنتظار
 - (3) الإستقبال
 - (4) العُرف
 - (5) خدمة العُرف
 - (6) قاعات الطعام
 - (7) المناطق العامة
 - (8) المغادرة
- ؛ (و تتضمن ٣٠ بنداً) .
- ؛ (و تتضمن ٧ بُنود) .
- ؛ (و تتضمن ٢٢ بنداً) .
- ؛ (و تتضمن ٥٩ بنداً) .
- ؛ (و تتضمن ٢٣ بنداً) .
- ؛ (و تتضمن ٥٤ بنداً) .
- ؛ (و تتضمن ٣٠ بنداً) .
- ؛ (و تتضمن ٣١ بنداً) .

٢- تُمثّل جودة الخدمة الفندقية نسبة ٣٠٪ من إجمالي التقييم ، و يُشترط الحصول على نسبة ٨٠٪ من إجمالي النسبة المخصّصة لذلك (٣٠٪) .

٣- بالنسبة لمراجعة تجهيزات المطابخ و المخازن و المنطقة الخلفية (منطقة الإستلام و التسليم) والإشتراطات الصحية و البيئية ؛ فإن ذلك سوف يتم عن طريق تشكيل لجان مُشتركة من الوزارة و العُرْفة ؛ مع الإستعانة بالجهات المُتخصّصة فى هذا المجال فى هذا المجال للوقوف على المستوى المُتوفّر بالمنشأة الفندقية ؛ و منحهِ الدرجة التى تُناسبهُ فى هذا الخُصوص ؛ حيث أن هذا البند يُمثّل (٥٠٪) من نسبة الـ (٣٠٪) المخصّصة لذلك (١٥٪) .

٤- الزيارات غير المُعلنة ؛ تتم عن طريق الوزارة و العُرْفة و بإشتراك الجهات المُتخصّصة فى هذا المجال ؛ طبقاً لبرنامج غير مُعلن لقياس مستوى الإدارة و الخدمة المُقدّمة بالمنشأة الفندقية ؛ طبقاً للبنود المُوضّحة فيما بعد ؛ و هذا الجزء يُمثّل نسبة (٥٠٪) من نسبة الـ (٣٠٪) المخصّصة لذلك (١٥٪) .

ملحوظة : لم تشمل قائمة بنود مُراجعة جودة الخدمة الفندقية التقييم بالنسبة للمنشآت الفندقية فئات نجمتين و نجمة واحدة .