

ما وراء

«النجوم»!



تغطية شاملة للتصنيف الجديد
لقطاع الإيواء السياحي

ملحق موجّه يتناول إحدى
مبادرات وقضايا السياحة والآثار
يوزع مع نشرة

سياحة وآثار

العدد ١٨٠
ربيع الآخر ١٤٣١هـ
تحت حطّة



الهيئة العامة للسياحة والآثار



• وحدة سكنية مفروشة تستكمل اشتراطات التصنيف

الإيواء السياحي بعد التصنيف
الجديد:

استثمار أقوى وخدمات أفضل

• الرياض : أحمد الواكي

لم يكن ١٣/٤/١٤٣١ هـ يوماً عادياً في تاريخ الإيواء السياحي في المملكة، ففي هذا اليوم تم إطلاق التصنيف الجديد لمنشآت الإيواء السياحي، في خطوة اعتبرها الكثيرون نقطة تحول باتجاه طريق المنافسة العالمية، عبر توفير أرقى ما توصلت إليه القطاعات الفندقية والسكن المفروش من خدمات، حيث دشّن الأمير سلطان بن سلمان رئيس الهيئة العامة للسياحة والآثار تصنيف النجوم لقطاع الإيواء السياحي في المملكة، ودشّن معه عهداً جديداً من الخدمات السياحية التي تحقق طموح المستثمرين وتلبي آمال النزلاء المستفيدين، وكذلك الباحثين عن الفرص الوظيفية، ومع تأكيد سموه على أن المملكة واحدة «من أهم الدول المحفزة للاستثمار الفندقي والسياحي» أكد على أن «قطاع الفنادق والشقق المفروشة والإيواء بشكل عام سيكون من أبرز القطاعات إنتاجاً لفرص عمل حقيقية وقيمة للمواطنين، بجميع فئاتهم التعليمية».



بما يليق بهذا البلد، سواء من ناحية نوعية الخدمات المقدمة، وحسن استقبال الزائر والنظافة والتعامل مع الزوار والأمانة، وقضية الأسعار والخدمات المقدمة، لأننا نمثل بلد الحرمين الشريفين».

وتابع رئيس الهيئة: «نحن نعكس ثقافة ونعكس قيم ولا بد أن تعكس هذه القيم على ما يقدم من خدمات» مؤكداً على متانة الاقتصاد السعودي، وعدم قبول أن يكون قطاع الإيواء في المملكة أقل من أي قطاع إيواء في العالم».

الجمعيات المهنية تحت الإنشاء لتنظيم الإيواء وأشار الأمير سلطان إلى «مساعي الهيئة في إنشاء الجمعيات المهنية في المملكة ومن ضمنها جمعية الإيواء، وترغب الهيئة في أن يكون لديها شريك يمثل قطاع الإيواء ويتضامن مع الغرف التجارية، ويساعدنا في تنظيم هذا القطاع وحل الإشكاليات قبل

التصنيف الجديد تمّت ولادته بعد التنسيق والتشاور مع المستثمرين والجهات الحكومية المعنية.

ينصب في مصلحة المواطنين والمستثمرين الذين يستثمرون في هذه القطاعات المهمة، وقال: «نحن في بداية الطريق، والطريق طويل، وهذه ثقافة جديدة ونحن جميعاً علينا ألا نستعجل النتائج، وتتضامن مع بعض للنهوض بقطاع الإيواء في المملكة

الهيئة تساند المستثمرين

أشار الأمير في كلمته التي أعلن فيها عن التصنيف الجديد للفنادق، خلال افتتاح الملتقى الثالث للسفر والسياحة ٢٠١٠ إلى أن «قطاع الإيواء يمر حالياً بمرحلة نضج، وسيكون من أهم الدعائم الاقتصادية التي توفر التجربة السياحية المتكاملة للسائح المحلي الذي تستهدفه الهيئة في برامجها وأنشطتها» موضحاً أن الهيئة تعمل بتوجيهات الدولة في مراعاة مصلحة المستثمر والمستهلك بالتوازن، وتعمل على أن تكون شريكاً مسانداً للمستثمر لتقديم الخدمات المطلوبة للمواطن بالأسعار الحقيقية التي تعكس مستوى الخدمة، بالإضافة إلى نمو أعمال المستثمرين لزيادة العرض في الفنادق بجميع درجاتها».

النهوض والعمل بما يليق ببلد الحرمين الشريفين وأكد الأمير سلطان بن سلمان على «العمل التضامني الذي

الإيواء يمر بمرحلة نضج والمملكة من أهم الدول المحفزة للاستثمار.

والجهات الحكومية المعنية بالقطاع الفندقي لاعتماد معايير التصنيف الجديد، والهيئة اعتادت على عدم اتخاذ قرار إلا بعد التشاور مع أصحاب المصالح والوزارات ذات العلاقة. انطلاقاً من كون قطاع الإيواء السياحي يمثل قطاعاً تجارياً و استثمارياً مهماً. وأضاف رئيس الهيئة: «سنعلن قريباً عن حوافز التميز، وسنعلن هذا العام عن جوائز التميز في قطاع الإيواء».

قريباً دخول مكة والمدينة في التصنيف وأوضح سمو الأمير سلطان بأن الهيئة «راعت في عملية التصنيف طبيعة الإيواء في مكة المكرمة والمدينة المنورة نظراً لخصوصية الحيز المكاني ومتطلبات التشغيل، وأصدرت معايير خاصة بهاتين المدينتين المقدستين».

وأبان أن العمل يجري حالياً على إعادة تصنيف الفنادق في مكة المكرمة والمدينة المنورة، ومن المتوقع استكمالها قبل نهاية هذا العام بمشيئة الله».

والتجربة السياحية المتكاملة، لذلك نريد أن يكون هذا القطاع لاعباً رئيساً في التجربة السياحية المتكاملة والنهوض بها، كما نريد من شركات الفنادق أن تتطرق مع الشركات الكبرى في تأسيس شركات لإدارة الشقق المفروشة، موضحاً أن «هذا سيكون مجالاً رابحاً وكبيراً، لأن ملاك الشقق المفروشة قد لا يستطيعون إدارتها منفردين».

وأضاف رئيس الهيئة: «نريد أن نرى قيام شركات لإدارة الشقق المفروشة وأن تكون مجالاً لتوفير فرص العمل في هذا النشاط». وقال إن صندوق تنمية الموارد البشرية متضامن مع الهيئة في هذا الجانب ونحن نريد أن نحقق أكثر من ٢٠ ألف وظيفة في قطاع الإيواء خلال العامين المقبلين».

وأكد أن قطاع الشقق المفروشة «سيحوي أكثر من ١٠ آلاف فرصة وظيفية للمواطنين، وأن الهيئة منطلقة لإنشاء شركات للفنادق التراثية، مبيّناً أن «الشركات العالمية الكبرى بدأت في إدارة وتشغيل الفنادق التراثية وهي من أرباح المجالات».

التصنيف استوعب التجارب العالمية ولم يأت في يوم وليلة وقال الأمير سلطان إن «نظام التصنيف مر بمراحل كثيرة ولم يأت في يوم وليلة، واستوعب عدداً من التجارب العالمية وملاحظات الشركاء، ونحن مؤسسة منفتحة على الرأي، واليوم لولا هذا المستثمر لم نتجج هيئة السياحة أو أي جهة حكومية أخرى ونحن ندين للفضل بعد الله سبحانه وتعالى للمستثمرين».

وأبان أن الهيئة عملت على «التسيق والتشاور مع المستثمرين

سمو رئيس الهيئة مع إعلان التصنيف الجديد: سيشهد قطاع الإيواء السياحي جذب الشركات العالمية وتوفير ٢٠ ألف وظيفة.

أن تحدث، ويساعد في أن يكون لدينا شريك قوي» معرباً عن أمله في أن يصدر نظام الجمعيات في المملكة وانطلاق الجمعيات المهنية السياحية لقطاعات الإيواء والإرشاد السياحي ومنظمي الرحلات السياحية هذا العام.

جذب الشركات العالمية وتوفير ٢٠ ألف وظيفة وقال الأمير سلطان بن سلمان: إن «متطلبات المرحلة الحالية في ظل قيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين تحتنا على العمل على أن يكون قطاع الإيواء قطاعاً ناهض، ونحن اليوم نقولها بتركيز كبير: إن هدفنا الأول والأخير هو السائح المواطن لأنه السوق الراجعة ونريد أن نستقطب جزءاً من المليارات التي تذهب للسياحة الخارجية واستثمار جزء منها في بلادنا».

وأبان بأن «الدولة رأت بأنه هناك تضامن بين قطاع الإيواء

إدارة وتشغيل الفنادق التراثية من مجالات الإيواء المربحة

• عدسة سياحة وأثار

نائب الرئيس للاستثمار:

المستثمرون اشتركوا معنا في كل مراحل وضع التصنيف



من قبل مفتشي الهيئة، وهذا الأمر يوفر على المنشآت الجهد والمال، وأود الإشارة إلى أنه بعد نقل صلاحية قطاع الفنادق في المملكة للهيئة بنهاية عام ١٤٢٨هـ، تم إعطاء مالكي ومشغلي الفنادق مهلة سنة ونصف لمواءمة منشآتهم لاشتراطات التصنيف الجديد، ولم يتم تطبيق التصنيف في مختلف مناطق المملكة إلا مع بداية هذا العام، باستثناء مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة لما لهما من الخصوصية في هذا القطاع.

• ما هي أسباب خروج الكثير من الفنادق ومراكز الإيواء عن دائرة التصنيف؟

السبب الأول هو عدم حصول هذه المنشآت على ترخيص الدفاع المدني أو عدم تجديد ذلك الترخيص، والسبب الثاني هو غياب الرقابة الدورية على هذه المنشآت، فهذه المنشآت تم تصنيفها من قبل وزارة التجارة منذ وقت طويل ولم تتم إعادة تصنيفها.

• لماذا حصلت بعض الفنادق على درجات أقل في التصنيف مما كانت عليه؟

هناك عدة أسباب تتعلق بما ذكرته من أن المنشآت قد تم تصنيفها منذ سنوات طويلة، وبعد ذلك غابت الرقابة عن المتابعة الدورية، ويضاف إلى ذلك عدم رغبة بعض المستثمرين في الاستثمار في تجديد المبنى والأثاث، وتدريب الموظفين وغير ذلك.

• وكيف تضمنون عدالة التصنيف، خصوصاً مع وجود عدد كبير من لجان التصنيف التي تؤدي دورها في ظروف غير متطابقة، وتتنوع في مختلف مدن المملكة؟

التصنيف الذي اعتمده الهيئة مستمد من الأنظمة المتعارف عليها عالمياً، ويسعى لتحقيق الموازنة بين متطلبات المستثمر وتطلعات العميل، وهو مشتمل على ٢٢ عنصراً أساسياً هي: المبنى، والمواقف، والمدخل، والبهو، والاستقبال، وغرف النزلاء، ودورات مياه في الغرف، والمصاعد، والمرات، والمرافق العامة، ودورات مياه الأماكن العامة، والأماكن العامة، وخدمة الإفطار، والأطعمة الساخنة، والمقهى (الكافيتريا)، والمطعم، وخدمة الغرف، وأماكن تقديم الأغذية والمشروبات، والمطبخ الرئيسي، والمرافق الترفيهية، والإدارة (الموظفين)، ومتطلبات السلامة، ومرافق خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.

وهذه العناصر الأساسية تنفرع إلى ٢٦٠ عنصراً فرعياً، تمكن لجنة التصنيف من القياس الدقيق لمستوى الأداء في العنصر، ويتم منح درجة رقمية لكل عنصر فرعي، وتمثل مجموع تلك الدرجات الدرجة النهائية التي يحصل عليها الفندق ضمن درجة التصنيف التي استحقها.

ويعتبر التصنيف الجديد بمثابة مؤشر يتم على أساسه تحديد السعر حسب درجة المنشأة.

وأود توضيح أن رخصة التشغيل تعتمد على الحد الأدنى من اشتراطات السلامة (رخصة الدفاع المدني) ورخصة البلديات، والرابط الأمني (شموس) والاشتراطات الأمنية (حسب نظام وزارة الداخلية) وكذلك اشتراطات الحد الأدنى للتشغيل، وعند اكتمال هذه الاشتراطات يتم إصدار رخصة تشغيل نشاط إيواء سياحي، أما فيما يخص التصنيف فهو اختياري، ويتم إصدار شهادة التصنيف عن مطابقة المنشأة لاشتراطات الدرجة المطلوبة، أو التصنيف المطلوب. ويتضمن التصنيف اشتراطات خاصة في مباني الوحدات السكنية المفروشة والفنادق، ومواقفها ومواقف السيارات والمداخل والبهو والمرات والاستقبال وغرف النزلاء ودورات المياه والمصاعد والمصليات والمقاهي والكافيتريات والمطابخ والمرافق الترفيهية. كما يشترط التصنيف معايير أخرى متعلقة بمرافق ذوي الاحتياجات الخاصة وخدمة الغرف وإجراءات السلامة والإدارة والموظفين والنظافة وخدمات الإفطار وأماكن تقديم الأغذية والمشروبات والصيانة. ويشار إلى أن معايير التصنيف الجديدة للفنادق والوحدات السكنية المفروشة تمثل نظاماً لتصنيف قطاع الإيواء شاملاً المباني والتجهيزات والخدمات المقدمة بحيث يعتمد على عناصر قياسية محددة.

• ما هي الفوائد التي يقدمها التصنيف الجديد سواء للمستثمر أو النزول؟

التصنيف الجديد يحقق عدداً من الفوائد، كالتعريف بمستوى الخدمة، وإيجاد لغة للتواصل بين الفندق والعميل، وهو أداة جيدة لتحديد السعر المقبول للخدمة، وأداة ممتازة لتسويق الخدمات الفندقية أيضاً، وهو قبل ذلك يحقق العدالة من خلال إعطاء كل منشأة الدرجة التي تستحقها بناءً على معايير دقيقة بدون استثناءات، وبالتالي يتم تحديد السعر بناءً على التصنيف، مما يجعل ذلك دافعاً للمنشآت لأن تعمل على تحسين وتطوير تجهيزاتها وخدماتها، وفي المقابل سيضمن التصنيف للمستهلك أنه سيحصل على خدمة حقيقية تتناسب مع درجة الفندق المصنف عليها.

• هل يُحدث التصنيف الجديد أي صعوبات على المستثمرين؟ وهل يمكن أن يؤثر ذلك على مستوى الأسعار؟

ليس هناك أي صعوبة في تطبيق التصنيف الجديد في حال استعداد المستثمر لتطبيق التصنيف، فالهيئة تعمل مع المستثمرين على شرح المتطلبات خلال الزيارة الأولى للمنشأة، تمكن المستثمر أو المشغل للقيام بعمل التصنيف الذاتي قبل الزيارة النهائية لتصنيف المنشأة

بعد عقود من العمل وفق أنظمة غير دقيقة، واجتهادات شخصية لا تستند إلى معايير علمية ومهنية محددة، جاء التصنيف الجديد لقطاع الإيواء السياحي، ليعطي كل منشأة الدرجة التي تستحقها بناءً على معايير دقيقة، وبدون استثناء. وبهذا تم تطبيق العدالة بين المنشآت، وتم إمسك العصا من الوسط بين المستثمر والمستفيد، وقريباً سوف يتم الإعلان عن تنظيم الأسعار بناءً على التصنيف الجديد مما يجعل الفنادق تعمل على تحسين وتطوير تجهيزاتها وخدماتها، وبما يضمن للمستفيد حصوله على خدمة حقيقية تتناسب مع درجة الفندق الذي اختاره.

«سياحة وأثار» التقت بالدكتور صلاح البخيت، نائب الرئيس للاستثمار في الهيئة العامة للسياحة والآثار، وحملت إليه العديد من التساؤلات التي ظهرت على السطح في الشارع السعودي عن ميزات التصنيف الجديد، وأثاره المستفيدين والمستثمرين في قطاع الفنادق والشقق السكنية المفروشة، والأسباب وراء خروج العديد من مراكز الإيواء عن دائرة تصنيف الهيئة أو هبوطهم إلى درجات أقل في سلم التصنيف، وما هي التحديات التي يمكن أن يواجهها الاستثمار في هذا القطاع مستقبلاً.

• سياحة وأثار - خاص

• كيف ترون أثر التصنيف الجديد لقطاع الإيواء على المستثمرين من حيث الإقبال أو الأحجام عن الاستثمار في هذا القطاع؟

الهيئة في جميع أعمالها وأنشطتها ومشاريعها تتبع منهج التواصل والتسيق المستمر مع الشركاء سواء من القطاع العام أو الخاص، وبناءً عليه فقد كان المستثمرون شركاء معنا في وضع معايير التصنيف في جميع مراحلها ولذلك كان التجاوب إيجابياً في هذا المجال، ولكن عملية التغيير بشكل عام تحتاج إلى جهد وتسيق وتهيئة في المقام الأول لاستيعاب ذلك التغيير وتطبيقه، كما أن إعادة التصنيف تعتبر شكلاً من أشكال التغيير، وتهدف الهيئة من خلال التصنيف الجديد إلى إيجاد سوق منظمة وواضحة تستطيع المنافسة مع الوجهات السياحية المجاورة، وتطبيق مبدأ العدالة، وهذا سيسهم في تحفيز المستثمرين والشركات الأجنبية للدخول إلى السوق السعودية وزيادة الاستثمارات المحلية والدولية في قطاع الإيواء السياحي.

• بماذا يتميز التصنيف الجديد عن السابق خاصة من ناحية الخدمات للنزلاء؟

التصنيف السابق يعتمد على نظام الدرجات: (الدرجة الممتازة، الدرجة الأولى أ و ب، الدرجة الثانية أ و ب، الدرجة الثالثة أ و ب) وهو غير معروف محلياً ولا عالمياً، فتم تغيير التصنيف إلى تصنيف النجوم للفنادق، وتصنيف الدرجات للوحدات السكنية المفروشة،

لجان متخصصة لتصنيف الشقق المفروشة وفق معايير دقيقة: ٢١١ بنداً للدرجة الثانية، و١٤٦ بنداً للدرجة الثالثة.

• تغطية: شادي عمر

• تصوير: عبدالله البريه

في جولة بصحبة فريق إدارة التراخيص والجودة بالهيئة العامة للسياحة والآثار، تعرفنا على الدور الفعال الذي تقوم به هذه الإدارة من أجل الحفاظ على الخدمات التي يشترط توفيرها للنزلاء في مرافق الإيواء السياحي من فنادق وشقق مفروشة، ومن أجل بناء الصورة الذهنية الجميلة لدى كل مرتادي الفنادق من مواطنين وزائرين.

وفي المرحلة الحالية، فإن جولات التدقيق والتصنيف تستهدف الشقق المفروشة والفنادق بجميع مستوياتها، وذلك للتأكد - أولاً - من سلامة وسريان الاشتراطات الأساسية اللازمة للترخيص، ثم التدقيق في بنود الجودة التي يتم بناء عليها تصنيف المنشأة في الدرجة التي تستحقها. هذا التدقيق يتم وفق نماذج تصنيف متخصصة تم إعدادها بمنتهى الدقة من قبل الخبراء في الهيئة العامة للسياحة والآثار.

نماذج منضبطة..

عندما تنظر إلى نماذج التقييم التي تعتمد عليها لجان التدقيق، تلفت نظرك الدقة المتناهية في تفصيل المعايير وما يترتب عليها من درجات التصنيف، وبما أن جولتنا كانت مخصصة للشقق المفروشة (وليس الفنادق، حيث يتم اعتماد نظام النجوم) فقد تعرفنا على نظام الدرجات الثلاث، حيث يتم تقسيم الوحدات السكنية المفروشة إلى ثلاث درجات، وللحصول على الدرجة الأولى، لا بد أن تستوفي الوحدات السكنية ٢١١ بنداً، بينما يكفي ١٦٧ بنداً للدرجة الثانية، و١٤٦ بنداً للدرجة الثالثة، وأما الوحدات السكنية التي لا ترغب بالحصول على التصنيف، فإنها سوف تكون ملزمة بتحقيق اشتراطات الحد الأدنى، والتي لا بد منها للحصول على الترخيص بمزاولة النشاط من قبل الهيئة العامة للسياحة والآثار.

..وتدقيق حيادي

وأما تطبيق هذه النماذج على أرض الواقع، فإنه يتم من خلال لجان التدقيق المتخصصة، والتي تقوم بتنفيذ زيارتها للوحدات السكنية دون مواعيد مسبقة (لضمان حيادية التدقيق) ومن

خلال مرافقتنا للأستاذ حمد الموسى مشرف منطقة الرياض وفريق العمل المصاحب له، شاهدنا كيف يعتمد هذا الفريق في عمله على الدقة والموضوعية المطلوبة. العناية بالتفاصيل

تبدأ الجولة بفحص موقع المنشأة الإيوائية، والمواصفات الخارجية للمبنى، واللوحة الخاصة به، ومواقف السيارات، والاستقبال، ثم يتم الانتقال إلى غرف النزلاء، ودورات المياه، والمطبخ، والمرات، والمصاعد، والمقهى، والكافتيريا، والمرافق الترفيهية، كما يتم تقييم متطلبات السلامة، والنظافة العامة، وحالة الأثاث، وخدمة الغرف، ومظهر العاملين، وتتم أيضاً مراجعة الوضع النظامي للموظفين، وتقييم المستوى الإداري للمنشأة.

من الأولى إلى الثالثة

شملت جولتنا زيارة ست منشآت، معظمها كان حاصلاً على تراخيص بمزاولة النشاط قبل أن تؤول مهمة التراخيص للهيئة العامة للسياحة والآثار، ولكن تطبيق معايير التصنيف أدى إلى تخفيض درجات هذه المنشآت (بعض الوحدات السكنية تم تخفيضها من الدرجة الأولى إلى الدرجة الثالثة) ومطالبتها بتلافي السلبيات التي أوصحها تقرير اللجنة، لكي يتم تقييم المنشأة وإعادة تصنيفها من جديد.

منشآت بلا تراخيص

إضافة إلى ذلك، فإن الجولة لم تخل من مصادفة منشآت تزال نشاطها دون ترخيص من الأساس، وقد تم عمل محضر بهذا الأمر، وتم تسليمه لإدارة المنشأة، ويتضمن المحضر إلزام مالك المنشأة بدفع الغرامة المحددة، كما يتضمن طلب حضوره إلى الهيئة لمقابلة اللجنة. والجدير بالذكر أن المحضر يؤكد على أحقية مالك المنشأة بالتنظّم ضد تقرير اللجنة خلال ١٥ يوماً من تاريخ التقرير.

الآثار الإيجابية

بعد مرورنا على عدد من المنشآت التي تم تخفيض تصنيفها، أو تمت مخالفتها، كنا على موعد مع إحدى المنشآت المتميزة،

• عدسة سياحة وآثار مشرف منطقة الرياض

والتي كانت قد حصلت على تقييم مرتفع من الهيئة في وقت سابق. ومنذ اللحظة الأولى لمسنا الفرق في كل شيء تقريباً: المبنى الخارجي، قاعة الاستقبال، النظافة العامة، أناقة الأثاث، مظهر العمالة، اتساع مواقف السيارات، وكذلك نظافة المسبح، وجودة قائمة الطعام.

رأي النزلاء

في بداية الجولة، وبصفتنا الإعلامية، كنا نجد حرجاً من سؤال النزلاء عن رأيهم في مستوى الخدمة، وأما في المنشأة الأخيرة، فقد كان من المناسب أن نسمع آراء المستفيدين من هذه الخدمات التي حازت على رضى «معايير التقييم» فهل



لاحظنا أن معظم الذين قابلناهم في هذه المنشأة المتميزة، حرصوا على تكرار اختيارهم لهذه المنشأة، كما حرصوا على توصية أصدقائهم وزملائهم باختيارها في المستقبل، وهذا ما تسعى له الهيئة بالفعل: الريح للجميع!

تحت الترخيص

ومن ناحية أخرى، فقد شهدت جولتنا زيارة إحدى المنشآت التي لم تبدأ العمل بعد، حيث إنها ما زالت في مرحلة استيفاء شروط الترخيص، ومن خلال المقارنة مع بعض المخالفات التي حررتها اللجنة لبعض المنشآت السابقة، تبين لنا بشكل عملي التوفير الكبير الذي تحققه المنشآت إذا هي التزمت بتحقيق

ابتداء من فرشاة الأسنان، مروراً بأطباق الفاكهة المجانية لكل غرفة، وكذلك الحلوى والصحف الصباحية وخدمة الإنترنت المجاني واللمسات الجمالية التي ازدادت في الأونة الأخير عن سنوات مضت.

الريح للجميع

من خلال استطلاع الآراء الإيجابية، لسنا - بشكل فعلي - الأثر الذي تسعى الهيئة العامة للسياحة والآثار لتحقيقه على أرض الواقع، وهذا الأثر لا يقتصر على رضى المستفيدين من الخدمات فحسب، بل يؤكد أيضاً على أن هذه المعايير والاشتراطات هي الطريق الصحيح للاستثمار والريح، فقد

حازت على رضاهم أيضاً؟ علي الشهراني من دولة قطر قال إنه راض تماماً عن مستوى الخدمة، وذكر أن هذه هي المرة الثالثة التي يزور فيها مدينة الرياض، ويحرص فيها على الإقامة في هذه الشقق المفروشة (شقق محددة بمنطقة العليا) «لأنهم يحافظون على تجديد مستوى خدماتهم دائماً».

وأما وديع حكيم، وهو مدرب في إحدى الخطوط الجوية الوطنية، فهو يرى أن الخدمات المقدمة في هذه الشقق المفروشة تضاهي عدداً من الفنادق الفاخرة التي سبق أن أقام فيها - بحسب تعبيره - من حيث خدمة الغرف التي تستجيب لكل الاحتياجات،



المهندس عمر المبارك مدير إدارة الرقابة



معايير الهيئة واشتراطاتها من البداية.

الضيف المخالف

وفي ختام جولتنا، عدنا إلى مقر الهيئة العامة للسياحة والآثار، فوجدنا أحد الضيوف بانتظارنا.

هذا الضيف كان أحد المخالفين الذين طلبت اللجنة حضورهم في وقت سابق، وقد اخترنا هذا الوصف لأنه الأقرب لما شاهدناه من التعامل الراقي مع هذا المستثمر الذي قصّر في بعض الجوانب، حيث تم توضيح المخالفة له، وبيان غرامتها، وتم الاستماع لرأيه في تقرير المخالفة، وتسجيل أقواله لرفعها إلى اللجنة المختصة بالقرارات، كما تم إخباره بوضوح بالاشتراطات اللازمة لتصحيح أوضاعه الفنية والقانونية.

مع مدير الإدارة

وبعد انتهاء الجولة، توجهنا لإجراء حوار مع المهندس عمر المبارك مدير إدارة الرقابة، بالإدارة العامة للترخيص والجودة ليحدثنا عن الخلفيات المهنية للعمل الرقابي، وكيفية اختيار المراقبين والمدققين وتدريبهم من أجل الحصول على أفضل النتائج الممكنة في عمليات التقييم، وبدأنا بهذا السؤال المباشر:

• كيف يتم اختيار أعضاء لجان التدقيق؟

نحن ننتقي أشخاصاً يتسمون بالحيادية والموضوعية، ولديهم مهارات اتصال عالية للتأكد من قدرتهم على التواصل مع المستثمرين بكافة أنواعهم، والتعامل مع متاعب العمل الميدانية، وما قد يكون فيه من مفاجآت ومعوقات، وكذلك إتباع الأساليب العلمية في الفرز والتقييم والتصنيف من خلال النماذج التي تعدها الهيئة العامة للسياحة والآثار في جميع مجالات الرقابة والجودة.

ولتحقيق أكبر قدر من الكفاءة والمهنية في الأداء، قمنا بالتعاون مع شركة متخصصة في تدريب وتطوير الموارد البشرية للارتقاء بمستوى فرق العمل لدينا.

• ما هي الضمانات التي توفرونها من أجل الحفاظ

على حيادية لجان التفتيش؟

لا يمكن أن نغفل التقييم المستمر للأداء، وذلك من خلال التحقق من الشكاوى التي تردنا أو التظلمات تصلنا من بعض المستثمرين، وكذلك الجولات المفاجئة (خلف اللجان) ومطابقة تقاريرها بتقارير لجان التفتيش العليا حتى لا يكون هناك أي تضاد بين التقريرين، وكل ذلك من أجل الارتقاء بمستوى الجودة في الأداء.

• هل بمقدوركم تغطية خدمات الإيواء في كافة

أنحاء المملكة؟

لكي نتمكن من الوقوف على مستوى خدمات الإيواء في كافة المدن، قمنا بتقسيم المملكة إلى خمس مناطق، ولنا في كل منطقة فرع، ولكل فرع منسق في المقر الرئيس للهيئة، وبحمد الله نحن راضون عن سير العمل ونرتقي بالأداء بشكل مستمر.

• بعض المستثمرين المخالفين يقولون إنهم لم

يتعرفوا بشكل كاف على الإجراءات الجديدة..

ما ردكم؟

هذا الكلام غير حقيقي، لأن الهيئة تحظى بإدارة إعلامية قوية وفاعلة، وقد لعبت دورها في نشر الوعي السياحي لدى مقدمي الخدمات وملتقبيها من خلال الحملات الإعلامية في جميع وسائل الإعلام المكتوبة والمسموعة والمرئية، بالإضافة إلى أنه لدينا موقع إلكتروني شامل على شبكة الإنترنت، وهو كاف لتوضيح جميع التفاصيل.

• إذن.. ما هي مشكلتهم من وجهة نظرك؟

بحسب النتائج عدنا، فإن المشكلة الأولى لكثير من المستثمرين هي أن عدداً كبيراً منهم أسس نشاطه الإيوائي على استئجار عمائر كاملة لفترات طويلة، وهذه العمائر قد تكون صالحة للإيجار السنوي، ولكنها غير مناسبة للتأجير اليومي المفروش، حيث لا تتوفر فيها - مثلاً - مواصفات السلامة المطلوبة من الدفاع المدني، مثل مخارج الطوارئ، وتُظلم الإطفاء، وكثير منها لا تتوافق شروطها الأساسية مع شروط هيئة السياحة (في الاستقبال ومواقف السيارات وغيرها) فيجد المستثمر نفسه أمام مشكلة يصعب حلها من الناحية الفنية والقانونية والمادية، وبهذا يتعثر مشروعه ويجعلنا نحن السبب في ذلك.

• إذا كان وضعهم كما تفضلت بشرحه، فكيف

يمكنهم التعامل مع هذه المشكلة؟

المستثمر الجاد، عليه - قبل البدء في مشروعه - التعرف جيداً على المواصفات المطلوبة للمنشأة السياحية، ويمكنه الاسترشاد بكل سهولة من خلال أحد المكاتب المساندة للهيئة، أو من خلال الموقع الإلكتروني.

• كيف تنظرون إلى مبالغ الغرامات التي تُفرض

على المخالفين. هل هي عادلة؟

بالطبع لا، فهي مبالغ ضئيلة لا تتعدى العشرة آلاف ريال حتى ولو كانت مخالفة على أكبر فندق في المملكة لكن من المنتظر أن يتغير نظام المخالفات في القريب العاجل بما يحقق النجاح للقطاع السياحي بأكمله إن شاء الله.



على المستثمر الجاد قبل البدء في مشروعه - التعرف جيداً على المواصفات المطلوبة للمنشأة السياحية

مدير عام التراخيص و الجودة:

التصنيف الجديد يحقق العدالة ويحفز المستثمرين والشركات العالمية للدخول في السوق السعودية.



في هذا الحوار، قدم لنا المهندس أحمد العيسى مدير عام التراخيص والجودة في الهيئة العامة للسياحة والآثار، التفاصيل الدقيقة عن آلية وضع التصنيف الجديد للإيواء السياحي، وعن آثاره الإيجابية على الوضع الاستثماري لهذا القطاع، وأوضح لنا آثار التصنيف الجديد على تسعيرة الفنادق، والمدى الزمني الذي أتيح للمنشآت لتحسين شروط الجودة، ومعايير الخدمات المقدمة لديها.

• سياحة وآثار - خاص

• بداية، نود أن نعرف توقعاتكم عن انطباعات النزلاء والمستفيدين من خدمات الإيواء بعد البدء بتنفيذ التصنيف الجديد لمنشآت الإيواء السياحي؟

يعمل التصنيف الجديد على إعطاء كل منشأة الدرجة التي تستحقها بناءً على معايير دقيقة تتضمن المرافق، والمساحات والتجهيزات ومستوى الخدمة المقدمة، وبالتالي يتم تحديد السعر بناءً على التصنيف، مما سيجعل ذلك دافعاً لأن تعمل الفنادق على تحسين وتطوير تجهيزاتها وخدماتها، وفي المقابل سيضمن التصنيف للمستهلك أنه سيحصل على خدمة حقيقية تعكس الدرجة المصنّف عليها، وتتوازى مع المبالغ التي يدفعها العميل للاستفادة من الخدمات في الفندق، ولاشك أننا نسعى لتحقيق تطلعات وطموحات النزلاء وحفظ حقوقهم وحمايتهم من أي أساليب استغلال غير نظامية، ونحن نسعى حالياً - وبالتعاون مع مركز المعلومات والأبحاث السياحية بالهيئة - لإجراء دراسة تقييم مدى رضا العملاء عن الخدمات الفندقية.

• في تقديركم هل سيسهم هذا التصنيف في زيادة مرافق الإيواء، أم أنه سوف يؤدي إلى الاحجام عن الاستثمار فيها؟

تهدف الهيئة من خلال التصنيف الجديد إلى إيجاد سوق منظمة وواضحة تستطيع المنافسة مع الوجهات السياحية المجاورة، وتحقيق تطبيق مبدأ العدالة، وهذا سيسهم في تحفيز المستثمرين وشركات التشغيل العالمية للدخول في السوق السعودية وزيادة

الاستثمارات المحلية والدولية في قطاع الإيواء السياحي.

• حينذا لو حدثتنا عن الآليات والمراحل التي تم بها وضع التصنيف؟ وكيف استفدتم من التجارب العالمية في مجال الإيواء؟

اتبعت الهيئة منهج التواصل والتسيق المستمر مع الشركاء سواء من القطاع العام أو الخاص، وبناء عليه فقد كان المستثمرون مشاركين أساسيين في إعداد معايير التصنيف في جميع مراحلها، وقد مرّ تصنيف مرافق الإيواء السياحي بمرحلة إعداد وبحث على أسس علمية متقدمة، حيث تم الاطلاع على أفضل التجارب العالمية في هذا المجال، والاستعانة ببيت خبرة متخصص للمساعدة في تحديث معايير التصنيف، وتدريب مسؤولي الهيئة المعنيين بترخيص وتصنيف مرافق الإيواء السياحي على تلك المعايير، كما تم عقد العديد من اللقاءات وورش العمل لمناقشة معايير التصنيف الجديد مع شركاء الهيئة من القطاعين العام والخاص، حيث تم الخروج بنظام تصنيف للفنادق بالنجوم ونظام تصنيف الوحدات السكنية المفروشة بالدرجات، وغطت هذه الأنظمة العناصر التي يجب توفرها في المباني، والخدمات التي يجب تقديمها حسب درجة التصنيف، وكانت المرحلة الأولى تطوير هذين النظامين على المستوى الوطني، وفي المرحلة الثانية تم تطوير نظامين مماثلين لتصنيف الفنادق والوحدات السكنية المفروشة في مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، وروعت فيهما الظروف المكانية والتشغيلية في تلك المدينتين، وقد بدأت فعلياً إعادة تقييم المنشآت الفندقية فيهما بناءً على المعايير الجديدة المعتمدة، ومن المتوقع الانتهاء من إعادة تقييم كافة المنشآت في مكة والمدينة قبل نهاية هذا العام ١٤٢١هـ بمشيئة الله.

ومن ناحية أخرى، فإننا نأمل أيضاً أن تعلن الهيئة قريباً عن معايير التصنيف لأنواع أخرى من أنواع الإيواء السياحي مثل الأجنحة الفندقية والمنتجعات والنزل السياحية.

• هل ترون أن المستثمرين حصلوا على فرصة كافية لتعديل أوضاعهم وفق شروط وبتود التصنيف الجديد؟

أجل، فيعد صدور قرار سمو رئيس الهيئة رقم (٤٤٦٦) في تاريخ ١٤٢٩/٧/٢٤هـ تم منح المستثمرين مهلة سنة من تاريخ صدور

القرار لمواثمة أوضاعهم مع التصنيف الجديد، ثم تم تأجيل إعلان التصنيف لمدة ستة أشهر إضافية مما منح المستثمرين مهلة وصلت لثمانية عشر شهراً، ونعتقد أن هذه المهلة كانت كافية للجادين من المستثمرين لإدخال أية تعديلات أو ترميمات تتطلبها معايير التصنيف.

• التصنيف الجديد يضيف أعباءً إضافية على المستثمرين، فهل سيؤدي ذلك إلى ارتفاع الأسعار؟

عملية إعادة التصنيف سواء للفنادق أو الشقق المفروشة فيها جانب تغيير كبير في هذا القطاع، وبالتالي تتطلب من المستثمرين إدخال استثمارات إضافية للقيام ببعض التغييرات والتعديلات، خاصة عند الرغبة في الوصول إلى درجة تصنيف معينة، ومعلوم أن التغيير دائماً يواجه نوع من المقاومة في البداية، لكن بالنظر إلى الأهمية الاقتصادية للتعديلات على هذا القطاع، فنحن نرى أن هذا التصنيف سيتيح منشآت الإيواء آليات تسويق أفضل لخدماتها.

وأود التأكيد على أن هذا العمل تم أدائه بشكل احترافي ومنظم، وكان هناك تجاوب واضح من قبل المستثمرين، وفعالاً لاحظنا تجاوبا كبيرا من عدد من الفنادق التي بادرت لعمل الكثير من التعديلات والترميمات وإعادة التأثيث لاستكمال معايير التصنيف للدرجة التي تسعى تلك المنشآت لتحقيقها.

التصنيف الجديد :

ماذا قالت الصحافة ؟

بعد إعلان الهيئة العامة للسياحة والآثار عن التصنيف الجديد لمرافق الإيواء السياحي ، والذي جاء وفق معايير دقيقة وبعد دراسات متخصصة ، تفاعلاً الوسط العام بخروج مرافق إيواء عديدة عن معايير التصنيف ، خاصة الفنادق ، حيث ربطها التصنيف الجديد بالمعايير العالمية «نظام النجوم» .. في هذه المساحة نستعرض بعض ما تناولته الصحف عن هذا التصنيف ونتأججه التي أفرزها .. وبسبب ضيق المساحة ، فإنه يصعب استعراض الكم الهائل مما نشر.

شكراً للهيئة

كتب الأستاذ صالح الشبيحي بصحيفة الوطن السعودية بتاريخ ١١ أبريل ٢٠١٠م :

«من الإنصاف أن نقول شكراً للهيئة العامة للسياحة والآثار لأنها وضعت النقاط على الحروف ووضعت الفندق المناسب في خانة التقييم المناسبة! حيث كشفت للجمهور أن فنادق الخمس نجوم في جدة سبعة فنادق فقط..»

ويمضي الأستاذ صالح الشبيحي فيقول : «هذه الالتفاتة الجادة من الهيئة تبشر بعصر جديد من الوضوح في التعامل مع الخدمات الفندقية.. كنا ندرك في السابق أن مستوى الخدمة في بعض الفنادق والمرافق التابعة ونوعية الأثاث وتعامل الموظفين فيها ، لا يؤهلها لأن تصبح ثلاث نجوم فكيف بخمس نجوم.. لكن أحداً لم يكن يستمع! بعضهم كان يرفض حتى مبدأ التشكيك.. فالفندق يحمل اسماً عالمياً.. والنجوم الخمس تتلألأ على اللوحة الخارجية.. وتجدها على مطبوعات الفندق.. وهناك موظفو الفندق الذين يحفلون لك بالطلاق إن الفندق خمس نجوم!»

قالوا عن الجدوى الاقتصادية

وأجرت صحيفة الاقتصادية استطلاعاً لآراء المختصين والاقتصاديين عن جدوى التصنيف الجديد نشرته بتاريخ ٢٠١٠/٤/١٢م جاء فيه : « وصف الباحث الاقتصادي محمد السبيعي الحالة التي تعيشها الفنادق التي لم تدخل ضمن مرحلة تصنيف قطاع الإيواء السياحي بالمساوية، مطالباً في الوقت نفسه بتحسين الخدمات التي تقدم للمستهلك والنزول بما يوافق تطلعاته وطموحه. وقال: «سوق السياحة في المملكة سوق واعد ومستقبله مشرق، وقطاع السياحة أحد القطاعات الاقتصادية القوية التي سيكون لها شأن قوي في قادم الأيام، وبالتالي مواكبة مستقبل السياحة يجب أن تبدأ من ساعة الصفر عبر توفير البيئة الملائمة للنزول والعمل على استقطابه من خلال جودة الخدمات التي تقدم له سواء على صعيد الفنادق أو المنزهات واستراحت الطرق..» وشدد على أهمية تطبيق الفنادق التي لم تصنف بعد الاشتراطات اللازمة لحصولها على التصنيف، لما لهذا المشروع من أهمية بالغة في تطوير القطاع ونموه.



اندهشت من ردود الأفعال حياله ، وكأننا نعيش في كوكب آخر ، فالكل كان يدرك العدد القليل من الغرف الفندقية ، والمستوى المتواضع لصناعة الفنادق ، وهو أمر طبيعي لأن هذا القطاع مجرد انعكاس للحالة السياحية والاستثمارية والخدمية والاجتماعية مجتمعة في البلاد .. وبلا رتوش. مر على البلاد ثلاثة عقود كاملة لم تتم فيها فنادق من فئة الخمسة نجوم إلا بعدد أصابع اليد الواحدة ، في كل من جدة والرياض والدمام لأسباب يطول شرحها وتتשבب أسبابها. من يصدق أن منطقة كالشرقية يتواجد فيها ربع الاحتياطي العالمي من النفط وتنتج ثلث إنتاج منظمة «أوبك» ويقوم فيها قطاع هائل من صناعات الغاز والبتروكيمياويات ويتردد عليها الوفود والمستثمرون ، ومع ذلك فهي بكل محافظاتها ومدنها وسواحلها الطويلة ومدنها الصناعية لا يوجد فيها سوى ثلاثة فنادق خمسة نجوم ، وهو عدد لا يوازي عدد هذه الفنادق في الفجيرة أو صلالة أو عجمان..»

خطوة مستقبلية مهمة

وفي صحيفة المدينة بتاريخ ٢٠١٠/٤/١٦م كتب المهندس صالح حفني: «الخطوة التي قامت بها الهيئة لتصنيف مناطق الإيواء السياحي في المملكة هي إحدى الخطوات الهامة لمستقبل القطاع السياحي ، فمن غير المنطق أن يكون هناك انفتاح اقتصادي وجذب لاستثمارات أجنبية بمئات المليارات دون وجود فنادق متنوعة من فئة الخمسة نجوم ، ومن غير المعقول أن يكون هناك سياحة داخلية بين مدن المملكة بدون توفر فنادق من فئة الأربعة والثلاثة نجوم توفر كافة متطلبات الامن والسلامة والخدمات الجيدة.

لقد أن الأوان أن تتفاعل المؤسسة التعليمية في المملكة مع القطاع السياحي ممثلة في الهيئة العامة للسياحة لإعداد كوادر سعودية تتمتع بقدرات خاصة تسهم في انتعاش الحركة السياحية في المملكة بدعم من الغرفة التجارية ومساهمة ايجابية من الشركات الاستشارية المحلية والدولية لإعداد دراسات تفصيلية عن الفرص التي يمكن استغلالها لدعم الهيئة في توجهاتها الاستراتيجية.»

فيما ذكر يوسف اليوسف ، خبير اقتصادي ، أن الاستثمار في القطاع السياحي يولد مردوداً مادياً كبيراً ويحقق عوائد مادية للمستثمر ، ولا سيما أنه أضحى من القطاعات الاقتصادية المهمة بعد الصناعي والزراعي ، مبيناً أن قطاع الإيواء السياحي أحد أهم الاستثمارات التي تدر على المستثمر فيها أموالاً طائلة ، إذا ما تحققت جوانب كثيرة ، منها توفير البيئة الملائمة والمناسبة للمستهلك والنزول ، بأسعار توافق تطلعاته ، إلى جانب إيجاد المرافق التي تتوافق مع مطالب المستهلكين ، وأشار إلى أن القطاع السياحي يعمل على توليد فرص العمل الوفيرة في مجالات متنوعة ، كما أنه يعمل على تحسين الدخول المادية للأسر التي تعمل في مختلف مناطق المملكة ، ويسهم بشكل كبير في نمو المنطقة اقتصادياً وازدهارها ، مؤكداً أن هناك دولاً في شرق آسيا وعدد من الدول العربية والعالمية تعمل على هدف تطوير الجوانب السياحية لما لمستة من هذا القطاع من انعكاسات ايجابية استفاد منها أهل المنطقة بشكل واضح وملحوس..»

فارق كبير أظهره التصنيف

وفي عموده بصحيفة عكاظ كتب الكاتب عيسى الحلين بتاريخ ٢٠١٠/٤/١٨م مثنياً الخطوة الكبيرة بإعلان التصنيف الجديد وما يؤمل منها في تطوير قطاع الإيواء السياحي والارتفاع به حيث قال : «لم يكن مفاجئاً أن لا يتجاوز عدد الفنادق (من فئة خمسة نجوم) في مدن المملكة الرئيسية (الرياض - جدة - الدمام) عدد مثيلاتها في شارع واحد في دبي كشارع الشيخ زايد مثلا. ولم يكن مستغرباً أن يطير نصف عدد الفنادق في المملكة من التصنيف ومن أول تصفية بعد تطبيق المعايير الحقيقية، وأن لا يتجاوز عدد الفنادق (فئة أربعة نجوم) في بلد قارة كالمملكة عشرة فنادق فقط، إنما المستغرب هو تطبيق هذه المعايير بحرفية عالية وهو أمر لم نعهد كثيراً من معظم الأجهزة الحكومية، والدليل هو الفارق الكبير بين نتائج التصنيف الجديد مقارنة مع القديم، وإن كان ذلك غير مستغرب من هيئة كالتصنيف السياحي. أنا لم أندش من نتائج هذا التصنيف قدر ما

ما وراء "النجوم"!

في هذه الأيام.. لو سألت أي مهتم بشؤون السياحة السعودية عن أكثر خبر "ملاً الدنيا وشغل الناس" لأجابك على الفور: إنه تصنيف "النجوم" الجديد للفنادق والشقق المفروشة!

لا عجب في ذلك، فقد كانت منشآت الإيواء السياحي في المملكة خلال العقود السابقة، واحدة من الحلقات الأضعف في المنظومة السياحية.

فمن ناحية المستفيدين، كان على النزيل إما أن يغامر بماله للحصول على الخدمة التي يطمح لها، أو أن يرضى بما سيظهر له من مفاجآت، ويتقبلها كجزء متوقع من رحلته.

ومن ناحية المستثمرين، كان المستثمر الجاد (الذي يلتزم بمقاييس الجودة العالية) يتضرر بكثرة المنافسين الذين يرفعون لوحات تشبه لوحته، مع أنهم قد لا يلتزمون حتى بالحد الأدنى من شروط السلامة والجودة، فيضطر هو لتخفيض أسعاره ليجاري أسعارهم، ويحتفظون هم بهامش ربح لا يمكنه الحصول على مثله نظراً لارتفاع تكاليفه!

التصنيف الجديد الذي أطلقته الهيئة العامة للسياحة والآثار، جاء ليمسك العصا من المنتصف، وجاء لينصف المستثمرين والمستفيدين في الوقت نفسه، كما جاء ليرتقي بصناعة الإيواء السياحي في السوق السعودية التي تُعد واحدة من أكبر الأسواق السياحية في الشرق الأوسط.

• سياحة وآثار - خاص

مفاجآت

في صبيحة اليوم الذي تم فيه إعلان نتائج التصنيف، كان قطاع السياحة على موعد مع عدد من المفاجآت:

- أكثر من ٦٠٪ من فنادق المملكة تقبل في تحقيق الحد الأدنى من الشروط!

- خمس مناطق رئيسية في المملكة تخلو من فنادق "خمس نجوم"!

- مدينة جدة ليس فيها أي فندق "أربعة نجوم"!
- عدد كبير من الفنادق لا تستحق التصنيفات التي كانت تتمتع بها!

اعتراضات

ومع أن الهيئة العامة للسياحة والآثار أعلنت معاييرها قبل أكثر من ١٨ شهراً، وأعطت المدة الكافية لأصحاب المنشآت لكي يقوموا بتعديل أوضاعهم، إلا أن كثيراً من الذين لم يكن التصنيف في صالحهم، اختاروا تقديم الاعتراضات بشكل مباشر، أو عبر وسائل الإعلام، وكما كانت الهيئة وستبقى، فقد تفاعلت مع هذه الاعتراضات، وتعاملت معها بكامل الجدية والإيجابية.

"سياحة وآثار" اختارت - في هذا الملحق المتخصص - أن تضع أبرز عناصر التصنيف الجديد بين يدي قارئها، ليكون

والاشتراطات الصحية، والإجراءات النظامية.. هذا كل ما في الأمر، وبدون أية مبالغة.

نظرة على التصنيف

بطبيعة الحال، لا يمكننا استعراض جميع البنود الفرعية في القائمة التالية، ولكننا نضع بين يدي القارئ قاعدتين أساسيتين تدرج تحتها معظم بنود قائمة التدقيق، وهما:

القاعدة الأولى: السلامة:

وتتضمن: اشتراطات الدفاع المدني، والاشتراطات الصحية، والاشتراطات الأمنية.

القاعدة الثانية: الاحتياجات الأساسية:

مثل: النظافة العامة، التكييف الفعال، دورات المياه السليمة، شخص مسؤول يمكن الرجوع إليه على مدار الساعة، الإضاءة الكافية، وغير ذلك.

وقبل البدء بالعرض التفصيلي نود الإشارة إلى أننا لن نتطرق للبنود التي تدرج تحت القاعدتين المذكورتين (لأنها ضرورية، وتشارك فيها جميع فئات التصنيف بالتساوي) وسنكتفي بالإشارة إلى أبرز الفروقات التي تتضمنها قائمة التدقيق للتمييز بين مستويات الخدمة.

كما نود التذكير بأن الحصول على ترخيص بمزاولة نشاط الإيواء السياحي، لا يشترط له استيفاء الاشتراطات التفضيلية الواردة في قائمة التدقيق، بل يشترط له استيفاء معايير السلامة، والاشتراطات الصحية، وما أشبه ذلك، ويمكن للمنشأة أن تزاوّل عملها بعد ذلك، ولكن لا يُسمح لها باستخدام تصنيف النجوم للتعريف بمستوى خدماتها.

هو الحكم، وسواء كان القارئ نزيلاً أو مستثمراً، أو مهتماً بالشأن السياحي، فهو مدعو لإلقاء نظرة على قائمة التدقيق التي يعتمد عليها تصنيف النجوم، والتي تم إعدادها عبر شهور طويلة من العمل المشترك بين عدد من فرق العمل داخل الهيئة، وعدد من الشركاء في القطاعين العام والخاص، كما تمت الاستعانة فيه ببعض بيوت الخبرة العالمية، مع مراعاة تكييف البنود بحسب احتياجات واعتبارات المجتمع السعودي.

باختصار

تتضمن قائمة التدقيق ثلاثة وعشرين عنصراً أساسياً، يدرج تحتها ٢٦٠ بنداً فرعياً، ويمكنك - حتى قبل أن تطلع على قائمة التدقيق - أن تتوقع بنفسك معظم ما تتضمنه القائمة، وسوف يكون توقعك صحيحاً، لأن هذه البنود هي باختصار "ما يتوقعه العميل من الفندق".

أست تتوقع - عندما تدخل الاستقبال، أو دورات المياه - أن تلمس النظافة في كل مكان؟

أست تتوقع - عندما تدخل الغرفة في يوم حار - أن تجد التكييف على ما يرام؟

أست تتوقع - عندما تطلب مشروباً بارداً - أن يكون بارداً؟ وأنت كذلك تتوقع أن يكون الفندق ملتزماً بمعايير السلامة،



العرض التفصيلي لبنود التصنيف

وجيدة في الثلاث، وجيدة جداً في الأربع، وممتازة في الخمس، كما يشترط في الأربع والخمس وجود مقهى يعمل مدة ١٢ ساعة على الأقل، ويشترط في الخمس وجود اللوحات الجدارية الفخمة.

5 الاستقبال

يندرج تحت الاستقبال ٢٧ بنداً معظمها أساسية ومشتركة في جميع الفئات: مثل: وجود موظفين على مدار الساعة يتحدثون العربية والإنجليزية، ووجود حقيبة إسعاف، وصندوق أمانات، وخدمة الهاتف الدولي والفاكس وغيرها. ويشترط في الثلاث فما فوق وجود موقع إلكتروني للفندق، إمكانية الدفع بالبطاقات، وصرف العملات. ويشترط في الخمس: خدمة نقل وحفظ الأمتعة.

6 غرف النزلاء

يندرج تحت «غرف النزلاء» ٧٧ بنداً، ٣٦ منها مشتركة في جميع الفئات، مثل: أن تحقق الغرف الخصوصية التامة،

3 المدخل

يشترط في النجمتين: أن تكون حالة الهيكل والأرضيات مقبولة، وفي الثلاث: جيدة، وفي الأربع: جيدة جداً، وفي الخمس: ممتازة. ولا تشترط الإكسسوارات في النجمتين، بينما يشترط أن تكون «جيدة» في الثلاث والأربع، ويشترط في الخمس: أن تكون ذات جودة عالية. ويشترط في الخمس أيضاً: وجود مظلة على مدخل الفندق، ووجود مدخل مستقل للخدمات المساندة.

4 البهو

يشترط في النجمتين والثلاث: أن يكون مجهزاً بأثاث مناسب، وفي الأربع والخمس: أن يكون الأثاث فخماً، ومعزواً بإضاءة مباشرة و/أو غير مباشرة. ويشترط أن تكون حالة الجدران والأسقف مقبولة في النجمتين،

1

المبنى والموقع

يشترط في النجمتين: أن يكون في منطقة جيدة، ويضاف لها في الثلاث: الشارع الرئيسي، ويضاف له في الأربع: أن يكون الشارع حيويًا، ويضاف لهذا في الخمس نجوم: أن يكون في منطقة راقية، وعلى شبكة طرق رئيسية، ومشرفاً على مطل جميل.

كما يشترط في النجوم الأربع والخمس: التشجير حول المبنى، وتوفير مساحة أمام الباب لإنزال وإركاب الضيوف والنزلاء.

2

المواقف

يشترط في النجمتين: وجود مواقف، وفي الثلاث: ألا تقل عن موقف لكل ثلاث غرف، وفي الأربع والخمس: موقف لكل غرفة، ويشترط في الخمس: وجود خدمة إيقاف السيارة.

وأن تكون مزودة بنظام تكييف فعال، وأن يكون في الغرفة مصدر للضوء الطبيعي (نافذة أو شرفة) وأن الأ يقل عرض ممر الغرفة عن متر ونصف، وألا تقل مساحة الغرفة ذات السريرين عن ٢٤ متراً، مع ٤ متر للسرير الإضافي، وألا يقل حجم السرير المفرد عن ١٩٠×٩٠ والمزدوج عن ٢٠٠×٢٠٠ ومع اشتراطات تفصيلية لأغطية وملاءات السرير، ويشترط وجود مقبسين للكهرباء غير مقبس التلفزيون.

ومن الشروط التي تشترك فيها جميع الفئات أيضاً: وجود مصحف، وسجادة صلاة، وملصق للقبلة، ومعلومات أسعار الخدمات، وكذلك وجود سلة مهملات، وخزانة ملابس تتضمن خمس علاقات متشابهة لكل شخص، مع رف خاص للملابس، وطاولة جانبية لكل سرير، وأريكة أو كنية، وإضاءة عامة مناسبة، وتوفير ضوء خافت، وجهازي هاتف أحدهما قرب السرير، والآخر على طاولة العمل/ الزينة، إضافة إلى نظامين للإقبال، وعين سحرية، ولافتات: عدم الإزعاج، والنظافة، وخدمة الإيقاظ بالهاتف.

ويشترط في النجوم الثلاث فما فوق توفير جناح كبير وجناح خاص كحد أدنى، كما يشترط وجود ثلاثة، وصندوق أمانات في كل وحدة، ومياه شرب معبأة مجاناً عند وصول العميل، وبشكل يومي، إضافة إلى اشتراطات تفصيلية تتعلق بنوعية وخامات المواد والأثاث لكل فئة بحسبها.

7 دورات المياه في الغرف

يندرج تحتها ٣٤ بنداً ٢١ منها مشتركة في جميع الفئات، مثل: توفير الخصوصية، ونظام التهوية الفعال، وتوفير الماء الساخن والبارد، والإضاءة العامة المناسبة، ورفوف الأدوات، والأرضيات مانعة الانزلاق، ومقابض في حوض الاستحمام، ولناثف المناديل، وسلة مهملات، ومنشفتين لكل شخص، مع تغيير المناشف بشكل يومي أو بحسب طلب العميل، وكذلك التجديد اليومي لمحتويات دورة المياه. ويشترط في الخمس نجوم وجود مرآة مكبرة، وهاتف داخل الحمام، وحوض استحمام طويل، ورداء استحمام لكل شخص، مع اشتراطات تفصيلية في نوعية وجودة المحتويات بشكل عام.

8 المصاعد

معظم البنود المتعلقة بالمصاعد مشتركة بين جميع الفئات، لأنها تتعلق بنواحي السلامة، مثل: اشتراط المصعد في المبنى المكون من طابقين فأكثر، ونسبة المصاعد إلى عدد الغرف، ونظام التهوية الفعال، وهاتف الطوارئ، واللوحات التعريفية بخدمات الفندق، ولوحات السلامة التحذيرية باللغتين: العربية والإنجليزية، وتشترط الحالة الممتازة لجميع الفئات، مع زيادة اشتراط مصعد مستقل للخدمة في فئة: خمس نجوم.

9 الممرات

يشترط في الممرات (لجميع الفئات): التنظيف اليومي، والإضاءة العامة الممتازة، ونظام التهوية الفعال، واللوحات الإرشادية، والإضاءة الاحتياطية للطوارئ، ويشترط في الأربع والخمس: وجود تكييف في الممرات التي يستخدمها النزلاء.

ويشترط في النجمتين: أن يكون وضع أثاث الممرات، وجدرانها وأسقفها «مقبولاً» وفي الثلاث: جيداً، وفي الأربع جيداً جداً، وفي الخمس ممتازاً.

10 المرافق العامة

يشترط في جميع الفئات: وجود مصلى مناسب داخل الفندق، أو في مسجد قريب، كما يشترط وجود قسم للصيانة يعمل مدة ١٢ ساعة يومياً على الأقل، مع وجود فني للصيانة الخفيفة على مدار الساعة.

ويشترط في النجوم الثلاث فما فوق: وجود قاعة متعددة الاستخدامات، تتسع لحوالي ٢٥٪ من نزلاء الفندق، ويشترط في الأربع والخمس: وجود مكتب مستقل في البهو (منفصل عن مكتب الاستقبال) يعمل فيه موظفان لخدمات العملاء مدة ١٦ ساعة على الأقل. وكذلك وجود مركز لخدمات رجال الأعمال يعمل مدة ١٢ ساعة على الأقل، إضافة إلى محل لبيع الهدايا. ويشترط في الخمس نجوم: وجود صالون للحلاقة، وخدمة توصيل الزهور.

11 دورات مياه الأماكن العامة

يشترط في جميع الفئات: وجود دورات مياه منفصلة للرجال والنساء، مزودة بمناشف ورقية تستخدم لمرة واحدة، مع الالتزام بالتنظيف المستمر، وعدم وجود روائح كريهة، وإضافة الروائح العطرية. ويشترط في الثلاث نجوم فما فوق: تعليق جدول النظافة في مكان بارز.

12 الأماكن العامة

يشترط في جميع الفئات: وجود التنظيف اليومي والمستمر للأماكن العامة، وأن تكون مزودة بإضاءة كافية، وأن تكون مكيّفة بشكل فعال، ويشترط في الجدران والأسقف والأثاث أن تكون بحالة مقبولة في النجمتين، وجيدة في الثلاث، وجيدة جداً في الأربع، وممتازة في الخمس.

13 خدمة الإفطار

تشترط خدمة الإفطار اليومي في النجوم الثلاث فما فوق، ويشترط ألا تقل مدة بوفيه الإفطار عن ٤ ساعات يتم الإعلان

عنها بوضوح.

وأما مكونات الإفطار فتتضمن شروطاً تفصيلية دقيقة عن أنواع الخبز والجبن والحبوب والمشروبات الساخنة، وبقية الأصناف، بما يتناسب مع كل درجة. ويشترط في الخمس نجوم: وجود خدمة إعداد الإفطار الساخن عند الطلب.

14 الأطعمة الساخنة

تتضمن بنود الأطعمة الساخنة شروطاً تفصيلية حول المكونات وطرق التقديم، تتناسب مع كل فئة بحسبها.

15 المقهى/ الكافيتريا

يشترط وجود كافيتريا في فنادق النجوم الثلاث فما فوق، ويشترط ألا تقل مدة عملها عن ١٢ ساعة في الثلاث، و١٦ ساعة في الأربع والخمس، ويشترط في الأربع والخمس نجوم وجود قائمة طعام باللغتين العربية والإنجليزية، وأن تتضمن قائمتها مشروبات ساخنة وباردة، ووجبات خفيفة، وفضائز ومعجنات. ويشترط وجود وحدة كافيتريا إضافية في فنادق أربع وخمس نجوم.

16 المطعم

يشترط في فئة النجوم الثلاث فما فوق، وجود مطعم واحد على الأقل لتقديم وجبتي الغداء والعشاء، ويعمل بما لا يقل عن (٣) ساعات أثناء كل وجبة (الغداء و/أو العشاء) ويشترط في الأربع والخمس: وجود قائمة طعام بالعربية والإنجليزية، وأن تتضمن قائمة رئيسية تعرض ثلاثة خيارات لأطباق رئيسية، وعشرة أصناف أخرى.

17 خدمة الغرف

لا تشترط خدمة الغرف في النجمتين، ويشترط ألا يقل عملها عن ١٢ ساعة يومياً في فئة الثلاث، وأن تكون على مدار الساعة في الأربع والخمس. ويشترط أن تغطي الوجبات الثلاث، إضافة إلى المشروبات الساخنة والباردة، والسلطات والفاكهة.

18 أماكن تقديم الأغذية والمشروبات

يشترط لجميع الفئات أن تكون هذه الأماكن في حالة ممتازة من حيث الإضاءة والتكييف ونظافة المقاعد والطاولات، ويشترط ألا تزيد درجة حرارة المشروبات الباردة عن ١٠ درجات مئوية، وألا تقل درجة حرارة المشروبات الساخنة عن ٦٥ درجة، كما يشترط الإعلان عن أوقات العمل بشكل واضح.

قريباً سنطرح دراسة لتغيير الأسعار بناء على التصنيف الجديد.



المهندس عبد الله بن محمد الصليح
مدير إدارة التراخيص في الهيئة

من خلال تكوين قاعدة بيانات عن المنشآت السياحية في المملكة، وفي المرحلة الثانية من المشروع سيكون الربط الالكتروني مع الجهات الأخرى وبالتالي تصحح العملية آتية سواء في الاتصال مع البلديات أو الدفاع المدني، وبهذا نكون قد وفرنا جهداً ووقتاً كثيراً لصالح المستثمر.

• هناك زعم بأن أسعار الخدمات للمستفيدين التي حددتها الهيئة أسعاراً متدنية قياساً بارتفاع التكلفة على المستثمرين من أجور عمالة وزيادة في الخدمات المقدمة وفواتير مستحقة أخرى، هل هناك خطة جديدة للنظر في الأسعار؟

نعم توجد دراسة جديدة لإعادة تعديل الأسعار المحددة من قبل الهيئة، وقد أخذت الهيئة خلال هذه الدراسة بالاعتبار أسعار التكلفة على المستثمرين والأسعار العالمية، وأسعار دول الجوار، وبالتالي سنطرح الهيئة أسعاراً مختلفة عن الأسعار التي حددتها سابقاً، وترتقي إلى خدمة المستثمر والنزول معاً، لأن الدراسة شملت أيضاً آراء النزلاء.

• متى سيتم طرح لائحة الأسعار الجديدة لقطاع الإيواء السياحي؟

قريباً سيتم طرحها إن شاء الله ، حيث تم تشكيل لجنة توجيهية للعمل على هذا الموضوع بمشاركة وزارة التجارة والصناعة ومجموعة من المتخصصين في هذا الشأن، والدراسة في مراحلها الأخيرة، وسيتم ربطها مع التصنيف والتقييم الذي وضع لكل منشأة".

لمزيد من التوضيح حول آليات وتحديات تطبيق التصنيف الجديد، أجرينا هذا الحوار مع المهندس عبد الله بن محمد الصليح مدير إدارة التراخيص بالهيئة العامة للسياحة والآثار.

• اشتكى بعض المستثمرين من صعوبات في الحصول على التراخيص اللازمة لتشغيل منشآتهم في قطاع الإيواء برأيك ما هو السبب وكيف يمكن حل المشكلة؟

السبب كان لعدم وجود إجراء واضح وشامل من الجهات المعنية بموضوع منح التراخيص، لذلك أخذت الهيئة على عاتقها حل المشكلة من خلال جعل موضوع تقديم التراخيص من اختصاصها، وذلك بعد عقد عدة اجتماعات مع الهيئات الحكومية والبلديات ووزارة التجارة والصناعة والدفاع في سبيل تسهيل إجراءات منح الرخص. وفي هذا الإطار بدأنا في الهيئة بعمليات رقابة مشتركة مع وزارة التجارة لاكتساب الخبرات والتعرف على قطاع الإيواء السياحي بشكل كبير كما قمنا بمراجعة المعايير المستخدمة.

• هل هناك اختلاف في معايير وإجراءات التراخيص في مناطق المملكة المختلفة؟

في السابق كانت كل منطقة في المملكة تختلف عن الأخرى في إجراءات الترخيص ، ولكن عملت الهيئة مع وزارة الشؤون البلدية ومع الدفاع المدني بوضع نموذج موحد لكل مناطق المملكة، وبذلك أصبح إجراء منح الرخص والمعايير واضح تماماً أمام المستثمر، ولكن هناك بعض المستثمرين يتذرعون بصعوبة التراخيص، وهؤلاء لا يهتمهم تقديم الخدمات المطلوبة التي يستحقها النزلاء لأنهم بالأصل يتهربون من زيادة التكاليف والمصروفات على خدمات النزلاء وبذلك يتوقعون تحقيق أكبر قدر من الأرباح.

• كم يستغرق استصدار الترخيص في حال توفرت شروطه؟

من ناحية الوقت فإنه لا يستغرق سوى يومين أو ثلاث، وذلك طبعاً بعد أن يحقق المستثمر الشروط المطلوبة، ومع ذلك نحن نعمل على مشروع أتمتة التراخيص وعمليات منح الرخص، بعدها نكون قد قطعنا شوطاً كبيراً في تسهيل هذه العملية.

• كيف ستكون أتمتة التراخيص، ومتى سيبدأ العمل بها فعلاً؟

نعمل حالياً على مشروع أتمتة التراخيص جميعها وسينطلق في أواخر هذه السنة، بحيث تكون إجراءات التراخيص آلية، وذلك

19

المطبخ الرئيسي

في جميع الفئات، يشترط أن يستوفي المطبخ الرئيسي جميع الشروط والمواصفات المحددة من قبل وزارة الشؤون البلدية والقروية، والمديرية العامة للدفاع المدني.

20

المرافق الترفيهية

لا يشترط وجود مرافق ترفيهية في فئة النجمتين، ويشترط في الثلاث فما فوق وجود تلفزيون بشاشة كبيرة في مكان عام، ونادي صحي يعمل ١٢ ساعة على الأقل، ويشترط في الأربع والخمس: وجود قاعة واحدة على الأقل ذات أغراض متعددة، وملعب واحد متعدد الأغراض، ومسبح داخلي أو خارجي مع تخصيص مساحة للأطفال، ويشترط في الخمس نجوم توفر ملعب مخصص للأطفال، ومساحات خضراء لا تقل عن ١٠٠ متر.

21

الإدارة / الموظفين

يشترط في جميع الفئات: وجود هيكل إداري واضح ومحدد بحسب حجم الفندق، ومدير مؤهل، ووجود شخص واحد مسئول عن الموظفين والنزلاء ويمكن الوصول إليه على مدار الساعة، ووجود موظفين للأمن، وتطبيق نسب السعوية وفق الأنظمة والتعليمات، ووجود موظف واحد على الأقل يتحدث العربية والإنجليزية في جميع فترات العمل وفي كل إدارة لها اتصال مباشر مع النزلاء، وأن أن يمتاز كافة الموظفين اللذين يتعاملون مع النزلاء بالشكل اللائق من حسن التعامل وحسن المظهر، مع ضرورة أن يلتزم الموظفون الذين يتعاملون مع النزلاء بالزني الرسمي الموحد مع وضع بطاقات التعريف شخصية، والامتناع عن التدخين أثناء ساعات العمل. ويشترط أيضاً وجود سجلات لإقامة النزلاء، وشهادة تدريب في مجال السلامة، والأمن، والنظافة، وذلك لموظف واحد مسئول على الأقل.

22

متطلبات السلامة

يشترط في جميع الفئات الالتزام بأنظمة وزارة الداخلية وكذلك توفير كافة متطلبات السلامة المحددة في أنظمة المديرية العامة للدفاع المدني لجميع عناصر ومكونات المبنى.

23

مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة

يشترط في جميع الفئات توفير اللوازم الأساسية لأصحاب الاحتياجات الخاصة، والمقصود بهم: كل من يعاني من إعاقة معينة ويحتاج إلى تعامل خاص لسهولة الدخول والخروج من وإلى المنشأة، والمرافق مثل: الغرف والمطاعم والمراحيض الخاصة.

على قدر الجودة يأتي تصنيف الفنادق والشقق المفروشة

يعد قطاع الإيواء السياحي من فئات وشقق مفروشة وممتلكات من أهم القطاعات التي تساهم في تعزيز صناعة السياحة الوطنية، وبناءً على ذلك، وبعد أن تولت الهيئة العامة للسياحة والآثار مسؤولية الإشراف على تنظيم هذا القطاع، عملت على تطويره وتصنيفه وفقاً لمعايير التصنيف العالمية، لتحقق متطلبات السائح حسب الفئة التي تتأسسها وما يدفعه مقابل الخدمة. جرت بوضع وتنفيذ اشتراطات الترخيس والتصنيف المحدد من الجهات التي لا يمكن إلزاقها على المستوى الأمني والسلامة والنظافة.

وتهدف الهيئة عبر هذا التصنيف لوضع إطار للمستثمرين يساعدهم على تطوير مرافقهم والخدمات التي يتم تقديمها نحو الأفضل وفق المعايير العالمية، وذلك ليل المعوق التي تواجههم وتحفيز الاستثمار في هذا القطاع وتعريف وتلاوة السفر ومشغلي الخدمات السياحية والسياح بمستوى جودة الخدمات المقدمة والسعر المحد لها. وتهدف الهيئة بجميع المستثمرين الالتزام بمعايير التصنيف الجديدة لتعزيز الثقة بينهم وبين السائح وضمان حقوقه، وسيتم تطبيق النظام بحل من تثبت مخالفتهم لتصنيف المنشآت.

جزء من الترميمات زوروا موقعنا الإلكتروني
www.scta.gov.sa