



دورة تصنيف الفنادق والترخيص السياحي: معايير النجوم واحتساب النقاط وزيارات الضيف الخفي



دورة تصنيف الفنادق والترخيص السياحي: معايير النجوم واحتساب النقاط وزيارات الضيف الخفي

مقدمة:

دورة تصنيف الفنادق والترخيص السياحي: معايير النجوم واحتساب النقاط وزيارات الضيف الخفي دورة تمتد 5 أيام لوحدات التفتيش والترخيص في الجهات السياحية ولفرق الجودة في الفنادق، وتنتهي بإعداد خطة تفتيش التصنيف والجاهزية للترخيص للمنشأة حالة. فالتصنيف بالنجوم يفقد مصداقيته حين يمنح مفتشان درجتين مختلفتين للغرفة نفسها، وتطبق فئات الترخيص على الشقق المفروشة بتساهل، وتسجل المخالفات دون أدلة تصمد أمام اعتراض المشغل. ويمارس المشاركون التفتيش أو تهيئة المنشآت المرخصة في عملهم، ويتدربون عبر جولات تفتيش ميدانية على فنادق ووحدات مخدومة ومرافق سياحية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تطبيق فئات الترخيص السياحي وشروط الرخصة على الفنادق والشقق المفروشة والمرافق السياحية
- تقييم المنشأة وفق المعايير الأساسية الواجبة وحدود النقاط المطلوبة لكل فئة نجوم
- تنفيذ زيارات التصنيف المعلنة وإقامات الضيف الخفي والتفتيش المفاجئ بمستوى مودد
- توثيق أدلة التفتيش التي تسند إشعارات المخالفة وخفض الفئة ومراجعة الاعتراضات
- معايرة التقييم بين المفتشين للحد من تباين الدرجات عبر محافظة المنشآت المرخصة
- توجيه المشغلين في التقييم الذاتي للجاهزية وسد الفجوات قبل زيارة التصنيف

الفئة المستهدفة:

- المفتشون الميدانيون المسؤولون عن زيارات التصنيف ومنح درجات النجوم للفنادق والمنتجعات
- موظفو الترخيص المسؤولون عن إصدار رخص مرافق الضيافة السياحية وتجديدها وتعديلها
- فرق ضمان الجودة المسؤولة عن برامج الضيف الخفي وتحقيق الخدمة في المنشآت المرخصة
- قادة الجودة في الفنادق والشقق المخدومة المسؤولون عن تهيئة المنشآت لزيارات التصنيف
- موظفو المخالفات المسؤولون عن تسجيل التجاوزات ومتابعة الإجراءات التصحيحية

محاوَر الدورة:

اليوم 1: مشهد الترخيص السياحي وفئات منشآت الإيواء

- فئات الترخيص السياحي للفنادق والمنتجعات ودور الضيافة
- شروط رخص الشقق المفروشة والوحدات السكنية المخدومة
- رخص المرافق السياحية لوكالات السفر ومواقع الجذب
- مراجعة ملف طلب الرخصة وفحوص الموافقة المبدئية للموقع
- خط الأساس لسجل المنشآت المرخصة ومسح فجوات التصنيف

اليوم 2: معايير التصنيف بالنجوم ونماذج احتساب النقاط

- المعايير الأساسية الواجبة مقابل معايير النقاط الاختيارية
- مجالات التأهيل في دليل المعايير من الاستقبال إلى الترفيه
- احتساب حد النقاط لكل فئة نجوم وعلامة Superior الإضافية
- نماذج التصنيف بالنسبة المئوية مقارنة بمجموع النقاط
- تصميم استمارة التصنيف بالأوزان وحقول الأدلة

اليوم 3: زيارات التفتيش على التصنيف وزيارات الضيف الخفي

- خطة زيارة التصنيف المعلنة وطريقة اختيار عينة الغرف
- التحقق من مقاسات الغرف وتجهيزات الحمامات وأدوات الضيافة
- سيناريوهات الضيف الخفي للحجز والوصول والمغادرة
- بروتوكول التفتيش المفاجئ لرصد مخالفات شروط الرخصة
- ملاحظات المفتش الميدانية والصور وسجلات قوائم الفحص المؤرخة

اليوم 4: المخالفات وخفض الفئة ونزاعات التصنيف

- مصفوفة تصنيف المخالفات حسب الخطورة والأثر على الضيف
- إشعار الإجراء التصحيحي وتحديد مهلة إعادة التفتيش
- معايير قرار خفض النجوم أو تعليق الرخصة أو الإغلاق
- معالجة اعتراض المشغل وإجراء إعادة التقييم بمفتش ثان
- جلسات معايرة المفتشين واتساق الدرجات بين المقيمين

اليوم 5: جولة التفتيش الميدانية وإعداد خطة جاهزية التصنيف

- جولة على منشأة الحالة وتقييمها وفق استمارة التصنيف
- تحليل تقرير الضيف الخفي الخاص بمنشأة الحالة
- مراجعة ملف تجديد رخصة شقق مفروشة في حالة عملية
- أداة التقييم الذاتي لجاهزية المشغل وإجراءات سد الفجوات
- استكمال خطة تفتيش التصنيف والجاهزية للترخيص

المهارات التي ستكتسبها:

- تحديد فئة الرخصة
- تقييم معايير النجوم
- تصميم سيناريوهات الضيف الخفي
- التفتيش المفاجئ
- توثيق أدلة التفتيش
- تدريج خطورة المخالفات
- المعايير بين المقيمين
- توجيه المشغلين نحو الجاهزية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة تفتيش التصنيف والجاهزية للترخيص ورفعها إلى رئيس وحدة الترخيص أو قائد الجودة في المنشأة لاعتمادها
- تحديد فئة الرخصة ودرجة النجوم والإجراء التصحيحي الذي تستحقه المنشأة بناء على الأدلة المجمعة
- تجنب إلغاء التصنيفات وتكرار إعادة التفتيش والنزاعات الناتجة عن تفاوت الدرجات وضعف الأدلة
- نقل استمارات التقييم وسيناريوهات الضيف الخفي وروتين المعايرة إلى بقية المفتشين وفرق الجودة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تفتيش التصنيف والجاهزية للترخيص على رئيس وحدة الترخيص أو لجنة التصنيف أو قائد الجودة في المنشأة، وتعتمد الوحدة عليها في جدولة زيارات التصنيف، وتوحيد قواعد التقييم بين المفتشين، وتحديد فئة الرخصة ودرجة النجوم لكل منشأة، وإبلاغ المشغلين بالفجوات الواجب سدها قبل الزيارة التالية. وبعد أول جولة تفتيش وفق الخطة، تقارن الوحدة تباين الدرجات بين المفتشين والاعتراضات المقبولة والمخالفات المغلقة في موعدها، ثم تعدل استمارة التصنيف حيث تباعدت الدرجات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تصنيف الفنادق والترخيص السياحي؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في التفتيش على الفنادق أو الشقق المخدمة أو المرافق السياحية أو ترخيصها أو تهيئتها، وقدرة على قراءة شرط رخصة أو قائمة معايير. ويساعده إحضار استمارة تقييم أو تقرير تفتيش من وحدته في يوم الجولة الميدانية.

بم تختلف دورة تصنيف الفنادق والترخيص السياحي عن دورات التفتيش الرقابي العامة؟

تتناول دورات التفتيش الرقابي العامة استهداف المخاطر والإنفاذ في أي قطاع. أما هذه الدورة فتقتصر على منشآت الإيواء والمرافق السياحية، وتركز على فئات الترخيص ومعايير النجوم واحتساب النقاط وزيارات الضيف الخفي وجاهزية المشغل.

لماذا يجمع تصنيف الفنادق بين المعايير الأساسية الواجبة واحتساب النقاط؟

لأن المعايير الأساسية تضع الحد الأدنى الذي تستوفيه كل منشأة في فئة النجوم، بينما تكافئ النقاط المرافق والخدمات الاختيارية فوق ذلك الحد. وقد تبلغ المنشأة نقاط الفئة الأعلى وتبقى في الأدنى لغياب معيار أساسي واحد.

ماذا يعود به المشارك من دورة تصنيف الفنادق والترخيص السياحي؟

يعود المشارك بخطة تفتيش التصنيف والجاهزية للترخيص لمنشأة حالية، تتناول فئة الرخصة ونتائج استمارة التقييم وملاحظات الضيف الخفي والمخالفات المسجلة والإجراءات التصحيحية والتقييم الذاتي لجاهزية المشغل.