



دليل أسس ومعايير تصنيف المنشآت السياحية  
في إقليم كردستان  
(فنادق)



## المحتويات

الصفحة	الصفحة	الصفحة
67	3	المقدمة
71	4	أنواع الإقامة، فئات المنشآت السياحية وإجراءات تصنيفها
72	8	تصنيف المنشآت السياحية
72	9	أنواع الغرف
73	12	تقديم طالب التصنيف
75	12	إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة السياحية
76	14	إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة السياحية لأول مرة
77	16	إجراءات تجديد ترخيص تصنيف المنشأة السياحية
77	18	إجراءات تجديد ترخيص المنشآت السياحية
77	19	ميزات وأسس التصنيف
78	21	الفنادق
79	22	الفرق بين فنادق النجوم الخمس
	23	نظام التصنيف الإلكتروني
	25	معايير تصنيف المنشآت السياحية
	26	معايير تصنيف المنشآت الفندقية القائمة في إقليم كردستان
	27	فهرس معايير تصنيف الفنادق
	28	معايير تصنيف الفنادق
	28	غرفة النزلاء في الفندق
	44	أبعاد أقسام الفندق
	49	المرافق الصحية العامة والمناطق العامة في الفندق والخارج
	53	الخدمات العامة في الفندق
	62	المأكولات والمشروبات والخدمات المتعلقة بها في الفندق
	65	الترفيه والإستجمام في الفندق
	66	المؤتمرات والحفلات في الفندق

## المقدمة

يأتي دليل أسس ومعايير تصنيف المنشآت الفندقية كجزء من الجهود التي تقوم بها الهيئة العامة للسياحة لتطبيق أفضل المعايير العالمية في القطاع السياحي لإقليم كردستان.

يشكل قطاع السياحة في كردستان جزءاً أساسياً من اقتصاد الإقليم، ويتمتع هذا القطاع بإمكانيات كبيرة للنمو والازدهار؛ إلا أنه يشهد تنافساً عالمياً، ليس فقط على المستوى الإقليمي بل بين دول العالم أجمع، ومن هنا، فإن الهيئة العامة للسياحة تسعى إلى تطوير قطاع السياحة والمنشآت السياحية العاملة فيه ليصبح قطاعاً يلبي أعلى المعايير الدولية لجذب الزوّار وإطالة فترة إقامتهم.

وقد تمّت مراجعة عدد من أنظمة تصنيف الفنادق في أوروبا والدول العربية (منها لبنان، الأردن، السعودية، اليمن، العراق، أبو ظبي، النمسا، ألمانيا، تشيكيا، هنغاريا، قطر، دبي، هولندا، السويد، سويسرا) لتحديد المعايير الأكثر تلاؤماً مع متطلبات القطاع السياحي في الإقليم، استناداً إلى العوامل التالية:

- أن يكون النظام مرتكزاً إلى معايير عالمية.
- أن يؤدي تطبيق النظام الجديد إلى زيادة تنافسية الفنادق في الإقليم بما يوفر مزيداً من الثقة مما يؤدي إلى زيادة جذب السياح.
- أن يكون النظام سهل التطبيق، ويتطلب ذلك جهوداً إدارية وفنية معقولة ومتوفرة، وأن يكون سهلاً على المنشآت الفندقية تطبيق هذا النظام للتقييم الذاتي.
- أن يكون شاملاً لمختلف المنتجات الفندقية المتوفرة في الإقليم: الفنادق، الأجنحة الفندقية، الموتيلات، والقرى السياحية.
- أن تكون إجراءات إدارة النظام واضحة ومبسطة.
- أن يكون النظام حساساً للتغيرات أو التحسينات التي تطرأ على تجهيزات وخدمات المنشآت السياحية، وبالتالي أن تنعكس هذه التحسينات بسرعة في درجة التصنيف عند إعادة التقييم.
- أن يوفر النظام معلومات دقيقة للزوار ولوكالات السفر ومشغلو الرحلات السياحية ولمواقع الحجز الإلكتروني، وأن تكون درجة التصنيف شفافة لهم.
- أن يشجع نظام التصنيف مسؤولي المنشآت السياحية على استخدام أدوات إدارة الجودة فيها.
- أن يسمح النظام للمنشأة السياحية أن تستأنف قرار التصنيف.
- أن يسمح النظام بتعديل أو مراجعة معايير التصنيف دورياً بما يتناسب مع متطلبات السوق.

## أنواع الإقامة، فئات المنشآت السياحية وإجراءات تصنيفها

### الأنواع المختلفة من الإقامة في مختلف أنحاء العالم:

#### فنادق HOTEL

الفندق هو عبارة عن مؤسسة تجارية توفر السكن للمسافرين، وتحتوي على مرافق لتناول وجبات الطعام، وخدمة التدبير المنزلي وخدمات الضيافة الأخرى. تصنف الفنادق إلى فئات 'ستار' (1-نجوم ستار ل-5)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف. فنادق المدن موجودة داخل المدن وضواحيها. فنادق الإصطياف موجودة في خارج المدينة في المناطق الريفية والقروية. وقد ادعى بعض أعضاء صناعة الضيافة على تصنيف ستة أو سبعة نجوم لتشغيلها. لا توجد منظمة تقليدية أو جوائز أو هيئة رسمية تعترف بأي تصنيف على مدى أعلى من خمس نجوم ديلاكس، هذه المطالبات لا معنى لها وتستخدم في الغالب لأغراض الدعاية. على سبيل المثال احتواء الفندق على مطار لهبوط طائرات هليكوبتر أو غرف ومطاعم تحت المياه

**فنادق BUSINESS HOTEL** بزنس هوتيل - لاحتياجات المسافرين من رجال الأعمال. تميل إلى أن تكون موجودة في مراكز المدن وفي المطارات. يتم تجهيز غرف النزلاء بمكاتب فسيحة، وخدمة الاتصال بالإنترنت. تصنف إلى فئات 'ستار' (3-نجوم ستار ل-5)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

#### الأجنحة الفندقية HOTEL SUITES

جميع محال الإقامة أجنحة بدلا من الغرف التقليدية قد تكون موجهة إلى السواح أو رجال الأعمال أو مزيج من الاثنين تصنف إلى فئات 'ستار' (3-نجوم ستار ل-5)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

#### شقق فندقية HOTEL APARTMENTS

هي فندق يقدم شقق بدلا من الغرف. مؤسسة تجارية توفر السكن، وجبات الطعام، وخدمات الضيافة الأخرى. تصنف إلى فئات 'ستار' (3-نجوم ستار ل-5)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف. إقامة مدة طويلة - EXTENDED STAY LODGING لأولئك الذين يحتاجون إلى أماكن الإقامة لمدة أسبوع أو أكثر تميل إلى أن تكون واسعة وغالبا ما تشبه شقق صغيرة مع مطبخ صغير. تجذب رجال الأعمال في رحلات عمل طويلة

### فنادق كبسولة - CAPSULE HOTEL

شعبية جدا في اليابان، وهي أكبر قليلا من تابوت. عادة حول المدينة، بالقرب من محطات السفر ووسط المدينة. الأسعار رخيصة تشمل النوم فقط هذا النوع من المنشأة بغنى عن التصنيف

### فندق بوتيك

وهم من حجم حميم، وإعدادات شاعرية، خدمة شخصية للغاية، وأسلوب فردي مميز وسمات بارزة. تصنف إلى فئات 'ستار' (4-نجوم ستار ل-5)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

### فندق الكهف - CAVE HOTEL

الإقامة في كهف. توجد عادة في اليونان وتركيا واسبانيا واستراليا وهناك عدة كهوف في الإقليم يمكن استخدامها هذا النوع من المنشأة بغنى عن التصنيف

### فنادق منتجعات RESORT

وجدت في المقام الأول للسياح في أربع بيئات: على شاطئ البحر (أو البحيرة في حالة كردستان)، بالقرب من مناطق التزلج، في الصحراء وبالقرب من الحدائق ومناطق الجذب السياحي (أو حتى في داخلها). تتضمن مرافق لممارسة الأنشطة الترفيهية مثل حمام سباحة، ملاعب التنس، ملعب غولف، واحد أو اثنين من مرافق الطعام.

المنتجع ذات حجم كبير جداً، مع العديد من المرافق والأنشطة التي تغطي فداناً من الأراضي ويسمى MEGA RESORT ميجا ريزورت: المدينة السياحية تصنف إلى فئات 'ستار' (1-نجوم ستار ل-5)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

### أنواع مختلفة من المنتجعات:

1. منتج SPA سبا يوفر مرافق واسعة النطاق للتدليك وعلاجات للوجه، أنشطة اللياقة البدنية وتناول الطعام الصحي.
2. منتج للتزلج، ويوفر موقع للتزلج والتسهيلات لخدمة احتياجات هواة الرياضات الشتوية.
3. منتج مصمم خصيصاً حول فكرة أو موضوع رئيسي بعنوان وهو منتج واحد يحتوي على هوية قوية THEME RESORT تيم ريزورت. غالباً ما ترتبط بمكان ووقت آخر، ومن الأمثلة على ذلك تاج محل في لاس فيغاس، أمريكا، ومدينة ديزني المملكة الحيوانية. منتج شامل، يتقاضى سعر واحد يتضمن معظم أو كل تكاليف البقاء هناك. تصنف إلى فئات 'ستار' (4-نجوم ستار ل-5)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

### الوحدات السكنية (شقق CONDO كوندو)

تملك الأفراد لكل وحدة وأيضا دفع رسوم للصيانة والأمن والتشجير. يمكن لاسحابها تأجيرها عند غيابهم هذا النوع من المنشأة بغنى عن التصنيف

**المشاركة بالوقت TIME-SHARE** على غرار الوحدات السكنية، وأصحابها لا يشترون الوحدات الفردية ولكنهم يملكونها مدةً معينة سنوياً تصنف إلى فئات 'ستار' (4-نجوم ستار ل-5)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

### موتيل MOTEL

هو منشأة سياحية توفر السكن، مصممة للمسافرين بالبر، وعادة لديها منطقة وقوف للسيارات، على جانب الطريق العام، حيث توفير وسائل الراحة ضئيلة أو معدومة (مثل مرافق الحمام أو خدمة الغرف) تصنف إلى فئات 'ستار' (1-نجوم ستار ل-2).

### نزل INN

هو فندق صغير حيث يمكن للمسافرين السكن، متواضع الحجم وبأسعار اقتصادية ويتم توفير الطعام والشراب. الغرف تفتح على الردهة الداخلية. الغرف بسيطة مع إفطار كوتنيننتال المشمل. يقع عادة في البلاد في أو بالقرب من المناطق الشعبية، المطاعم ومنافذ للوجبات السريعة و/أو مراكز التسوق أو على طول الطريق السريع. تصنف إلى فئات 'ستار' (1-نجوم ستار ل-2)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف. نادرا ما يكون فيها مرافق حمامات خاصة.

### هوستل HOSTEL نزل دورم DORMITORY

بدليل رخيص الثمن للطلاب ولمسافري الميزانية. يقدم مراحيض مشتركة، ومطبخ ومرافق استحمام مشتركة من قبل جميع الغرف في الطابق. هذا النوع من المنشأة بغنى عن التصنيف

### لودج LODGE نزل الريفية

يهيمن عليها الطابع القروي (مثل الحدائق الوطنية) أو أماكن برية (على سبيل المثال البرية الأفريقية) هذا النوع من المنشأة بغنى عن التصنيف

## لودج الشجرة - TREE LODGE

الإقامة بنيت على شجرة، توجد عادة في أفريقيا أو بالقرب من حديقة وطنية  
هذا النوع من المنشأة بغنى عن التصنيف

## البيوت السياحية - السرير والإفطار (BREAKFAST & BED) بد اند بريكفاست - بنسيون PENSION GUEST HOUSE غست هاوس

هي نزل ريفية عبارة عن منازل أهل المنطقة حيث يستضيفون النزلاء في الغرف الإضافية (٢ حتى ٦ غرف) أو المستقلة مقابل أسعار إقتصادية تشمل وجبة إفطار كاملة في كثير من الأحيان في منطقة غرفة الطعام المشتركة أو في غرفة الضيوف (وأحيانا مرافق حمام مشترك)  
تصنف إلى فئات 'ستار' (1-نجوم ستار ل-2)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

## القرى السياحية

هي قرى تحتوي على عدة بيوت سياحية (٤٠ إلى ٦٠ بيت)  
تصنف إلى فئات 'ستار' (1-نجوم ستار ل-2)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

## المخيمات السياحية - CAMPGROUNDS

مكانا حيث يمكنك نصب الخيم والاستمتاع بالمناظر الطبيعية مقابل تعرفه رمزية. البعض لديها مرافق حمامات مشتركة.  
تصنف إلى فئات 'ستار' (1-نجوم ستار ل-2)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

## شاليه CHALET

مسكن خشبي مع سقف مائل، شائعة في سويسرا ومناطق جبال الألب الأخرى. يجوز وجودها على شواطئ البحار والبحيرات أيضاً  
تصنف إلى فئات 'ستار' (1-نجوم ستار ل-2)، تقدم مستوى مختلف من وسائل الراحة، مجموعة من المرافق، ونوعية الخدمة حسب درجة التصنيف.

## تصنيف المنشآت السياحية

درجات التصنيف					المنشآت السياحية
*****	****	***	**	*	
✓	✓	✓	✓	✓	فندق
			✓	✓	موتيل
✓	✓	✓			شقق فندقية
✓	✓	✓			أجنحة فندقية
			✓	✓	نزل
			✓	✓	بيوت سياحية
			✓	✓	مخيمات سياحية
			✓	✓	شاليه



## أنواع الغرف

يتم تقسيم غرف الفندق إلى نوعين: غرفة وجناح

### الغرف:

تحتوي الغرف عادة ما يكون دش / حمام ومرحاض. أنواع الغرف محددة هي:

- غرفة مفردة - SINGLE ROOM غرفة مصممة لشخص واحد تحتوي على سرير واحد بحجم مفرد
- غرفة مزدوجة - DOUBLE ROOM غرفة تحتوي على سرير واحد بحجم كينغ أو سرير بحجم كوين
- غرفة توأم - TWIN ROOM غرفة مصممة لشخصين مع سريرين مفردين
- غرفة ثلاثية - TRIPLE ROOM غرفة تحتوي على ثلاثة أسرة مفردة أو غرفة مزدوجة مع سرير واحد إضافي بحجم مفرد

### الأجنحة:

تقع في الطوابق العليا، وينقسم الجناح إلى عدة أنواع كما يلي:

**جناح قياسي - STANDARD SUITE** يدعى أيضا جناح صغير أو جناح الأسرة. وهو يحتوي على غرفة معيشة وغرفة نوم وحمام / حمام ومرحاض، وأثاث مريح.

**جناح ديلوكس - DELUXE SUITE** عادة أكبر في الحجم من الغرفة واحداث من جناح قياسي من ناحية مرافق الغرفة.

**جناح تنفيذي - EXECUTIVE SUITE** عادة ما تحتوي على غرفة نوم واسعة مع سرير واحد بحجم كينغ، غرفة جلوس أنيقة، وحمام كبير مع مرافق إضافية مثل حمام دوامة ومرحاض إضافي. مساحتها عادة مرتين مساحة جناح قياسي.

**الجناح الرئاسي - PRESIDENTIAL SUITE** عادة لديه سبعة أو ثمانية غرف، بما في ذلك غرفة نوم الرئيس، وغرفة نوم أول سيدة، دش / حمام، واثنين من المراحيض، وغرفة تجميل، قاعة اجتماعات، مركز الحرس، مكتبة، مطبخ صغير، غرفة طعام، وغرفة لاستقبال الموكب. عادة، هو أفضل أماكن الإقامة في الفندق.

**غرفة الربط: CONNECTING ROOM** غرفة متصلة تتكون من اثنين أو أكثر من غرف منفصلة ولكن مجاورة، والتي يتم توصيلها عن طريق الباب.

**غرفة الضيوف المعوقين: PHYSICALLY CHALLENGED ROOM** غرفة مصممة لتكون صديقة للمعوقين.

### شرح مقاسات الأسرة القياسية:

تصنف الغرف والأجنحة إلى ثلاث فئات وفقا لحجم السرير:

نوع الغرفة	نوع السرير	حجم السرير متري (سم)
غرفة مفردة	سرير واحد بحجم كوين QUEEN	عرض ١٥٠ X طول ٢٠٠
غرفة مزدوجة	سرير واحد بحجم كينغ KING	عرض ١٩٨ X طول ٢٠٣
غرفة توأم	سريرين بحجم مفرد	عرض ١٩٠ X طول ١٢٠

### شرح مصطلحات تستخدم خلال الحجز:

**ملحق غرفة مفردة SINGLE ROOM SUPPLEMENT** - بعض الأماكن ليس لديها غرف مصممة لشخص واحد. إذا رغب أحد النزلاء غرفة مزدوجة / توأم وحده، يستحمل ملحق من الفندق للحد من الخسائر في الإيرادات الناتجة عن وجود ضيف واحد بدلا من اثنين.

**رسوم الخدمة** - تفرضها بعض المؤسسات الكبيرة نيابة عن الموظفين في مقابل الخدمة المتفوقة المقدمة للنزلاء.

**غرفة فقط - ROOM ONLY** غالبية أسعار الغرف هي شاملة وجبة الإفطار. لن تتضمن غرف مستأجرة على 'غرفة فقط' أساس الإفطار في السعر. وجبة الإفطار عموماً متاحة مقابل تكلفة إضافية.

**HB HALF BOARD (خطة هاف بورد)** - تشمل وجبة الإفطار، ويمكن أن تقدم وجبة العشاء للضيوف المقيمين في المنشأة لمدة أسبوع أو لفترة أطول.

**EP EUROPEAN PLAN (الخطة الأوروبية)** - تشمل الإقامة فقط، دون أي وجبات طعام.

**CP CONTINENTAL PLAN (خطة كونتيننتال)** - تشمل الإقامة، وجبة إفطار خفيفة تتألف فقط من القهوة، معجنات مع المربي.

**AP AMERICAN PLAN (الخطة الأمريكية)** - تشمل الإقامة، وكذلك وجبة إفطار أمريكية والغداء والعشاء.

**MAP MODIFIED AMERICAN PLAN (الخطة الأمريكية المعدلة)** - تشمل الإقامة، وكذلك إفطار أمريكي والعشاء.

**DP DEMI-PENSION (خطة ديمي بنسيون التقاعدية)** - تشمل الإقامة، وكذلك وجبة الإفطار الأوروبية (كونتيننتال) والغداء أو العشاء.

**FP FULL-PENSION (خطة فول بنسيون التقاعدية)** - تشمل الإقامة، وكذلك وجبة الإفطار الأوروبية (كونتيننتال) والغداء والعشاء.

## تقديم طلب التصنيف

على جميع أصحاب المنشآت الفندقية التقدم بطلب تصنيف أو إعادة التصنيف إلى الهيئة العامة للسياحة في المديرية التابعة لها في المحافظات.

### متى يتم تقديم طلب التصنيف

- 1- عند بداية تشغيل الفندق
- 2- يتم تجديد اجازة ممارسة المهنة السياحية مرة كل ثلاثة اعوام ودفع رسوم التصنيف و تحسب المدة من تاريخ صدور الاجازة.
- 3- يتم طلب إعادة التصنيف مرة كل ثلاثة أعوام.
- 4- في حال إجراء تغيير في المنشأة مما يؤدي إلى تدني أو رفع مستواها أو زيادة / نقصان عدد الغرف

### إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة السياحية

تشمل عبارة المنشأة الفندقية: الفندق، المنتجع السياحي، الموتيل، القرى السياحية، الأجنحة الفندقية، الشقق السياحية، المخيم السياحي أو أي جزء منها وأي منشآت أخرى تقرر الهيئة العامة للسياحة أن تعتبرها من المنشآت الفندقية.

### الخطوة الأولى

يتقدم أصحاب العلاقة بالطلب من الهيئة العامة للسياحة لاستكمال إجراءات الترخيص والتصنيف، بعد تنفيذ المشروع، وتأثيثه بالموجودات الثابتة، وتوفير المتطلبات من 1 إلى 3 التالية:

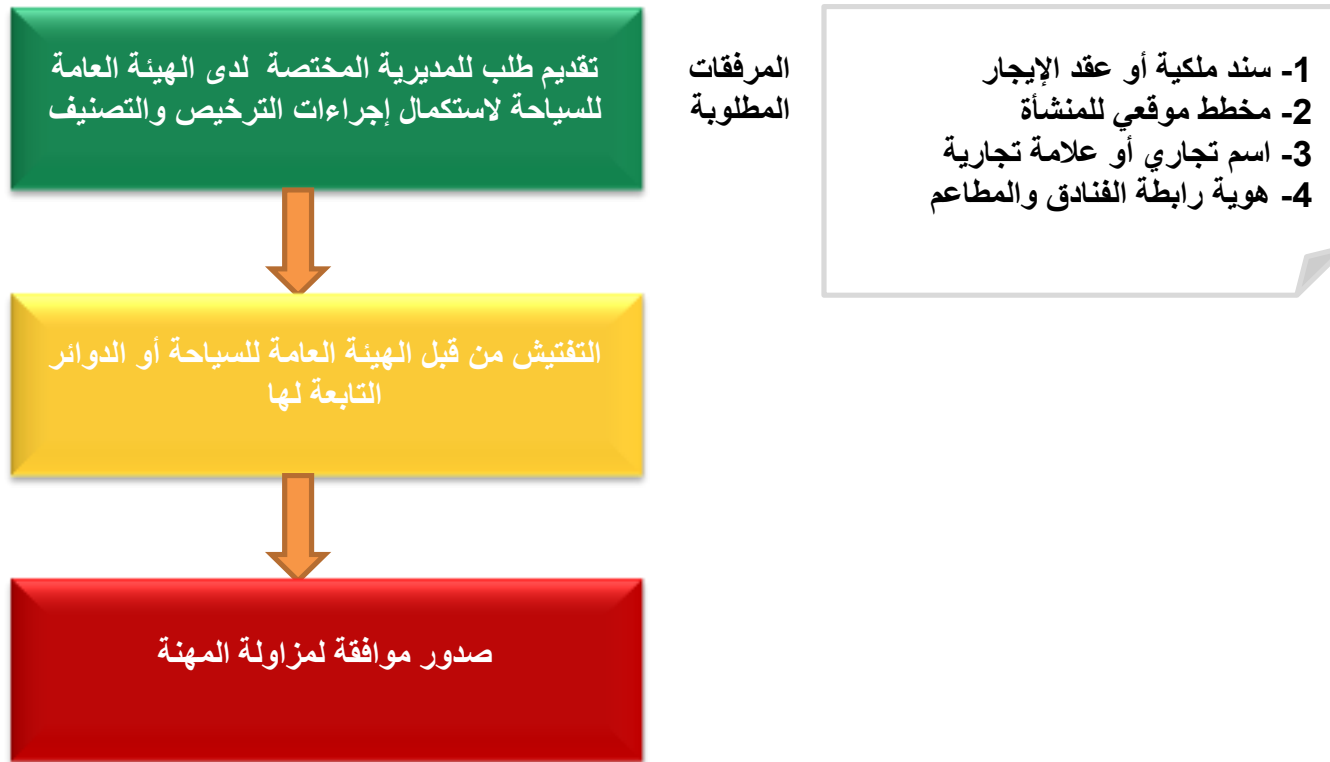
- 1- نسخة من المخططات المعمارية حسب المنفذ (AS BUILT) مصدقة حسب الأصول.
- 2- موافقة الدفاع المدني على تشغيل المنشأة واستقبال النزلاء.
- 3- اسم تجاري أو علامة تجارية وفقاً لصفة الترخيص المبدئية.

## الخطوة الثانية

يقوم موظفي المديرية المختصة بزيارة المشروع للتأكد من اكتمال أعمال التأثيث والتجهيز لغايات استقبال النزلاء وإعداد التقرير الفني اللازم.

## الخطوة الثالثة

تقوم المديرية المختصة بإصدار موافقة لمزاولة المهنة لغايات استقبال النزلاء كما هو مبين في الشكل رقم (1).



الشكل رقم (1)

## إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة السياحية لأول مرة

### الخطوة الأولى

يتوجب على طالب الترخيص خلال أول شهر من تاريخ بدء العمل تقديم طلب تصنيف نهائي للهيئة العامة للسياحة، مرفقاً به الأوليات الخاصة بالمشروع يتم منح اجازة عمل مؤقتة لغاية شهرين لحين اصدار شهادة التصنيف للمنشأة.

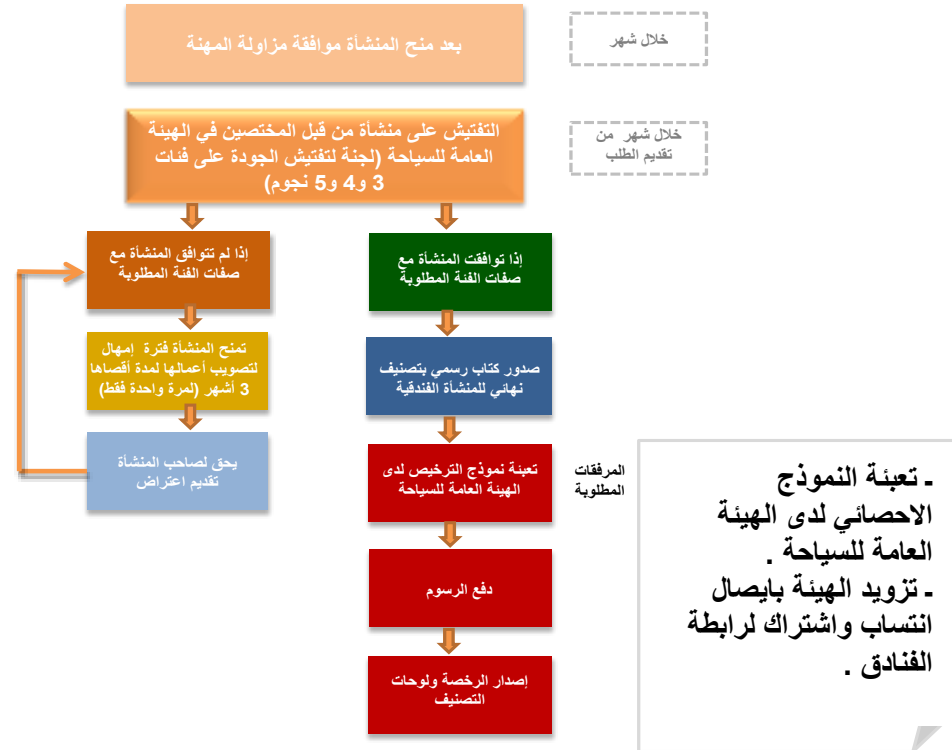
### الخطوة الثانية

- تقوم لجنة التصنيف بزيارة المشروع لغرض التقييم، وفي حال تبين عدم تطابقه للمواصفات المعمول بها يمنح أصحابه فترة أقصاها ثلاثة شهور لتصويب الأوضاع، أما إذا توافق المشروع مع الأسس والمعايير المعمول بها يمنح مستوى التصنيف النهائي، وذلك بعد إحضار الموافقات المذكورة أدناه:
- شهادة انتساب واشتراك في رابطة الفنادق والمطاعم السياحية
  - تعبئة نموذج تعهد قانوني بالالتزام بالقوانين وتعليمات الهيئة العامة للسياحة الصادرة والتابعة لتنفيذها
  - توفير الأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر البشرية اللازمة لإدارة المنشأة
  - دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقاً لمستوى التصنيف
  - ان المنشأة ملزمة بتشغيل اكبر عدد ممكن من خريجي السياحة المحليين بالتنسيق مع جمعية ذوي المهن السياحية .

### الخطوة الثالثة

يحق لطالب الترخيص خلال شهر من تاريخ صدور قرار التصنيف الاعتراض على هذا القرار بتقديم طلب إلى الهيئة العامة للسياحة / دائرة الشؤون السياحية، كما يتوجب على الدائرة البت بالموضوع خلال شهر من تاريخ استلامه ويعتبر قرار الهيئة ملزماً لجميع الأطراف المعنية.

يبين الشكل رقم (2) في الصفحة التالية الإجراءات المطلوبة.



الشكل رقم (2): إجراءات تصنيف وترخيص المنشأة الفندقية لأول مرة

## إجراءات تجديد ترخيص وتصنيف المنشأة السياحية

تجدد الرخصة كل ثلاثة اعوام مرة واحدة وتحسب من تاريخ صدورها وفي حال التخلف عن ذلك يدفع مبلغاً إضافياً مقداره (5%) من رسم الترخيص عن كل شهر أو عن الجزء الذي يستمر فيه التأخير عن تجديد الرخصة.

### إجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية

#### الخطوة الأولى

يتوجب على طالب إعادة التصنيف تقديم طلب تصنيف نهائي للهيئة العامة للسياحة والدوائر التابعة لها.

#### الخطوة الثانية

تقوم لجنة التصنيف بدراسة الطلب وزيارة المشروع للتأكد من التقييم الوارد فيه وفي حال تبين عدم تطابقه للمواصفات المعمول بها يمنح أصحابه فترة مدتها ثلاثة شهور لتصويب الأوضاع، أما إذا توافقت المشروع مع الأسس والمعايير المعمول بها يمنح مستوى التصنيف النهائية وذلك بعد إحضار الموافقات المذكورة ادناه:

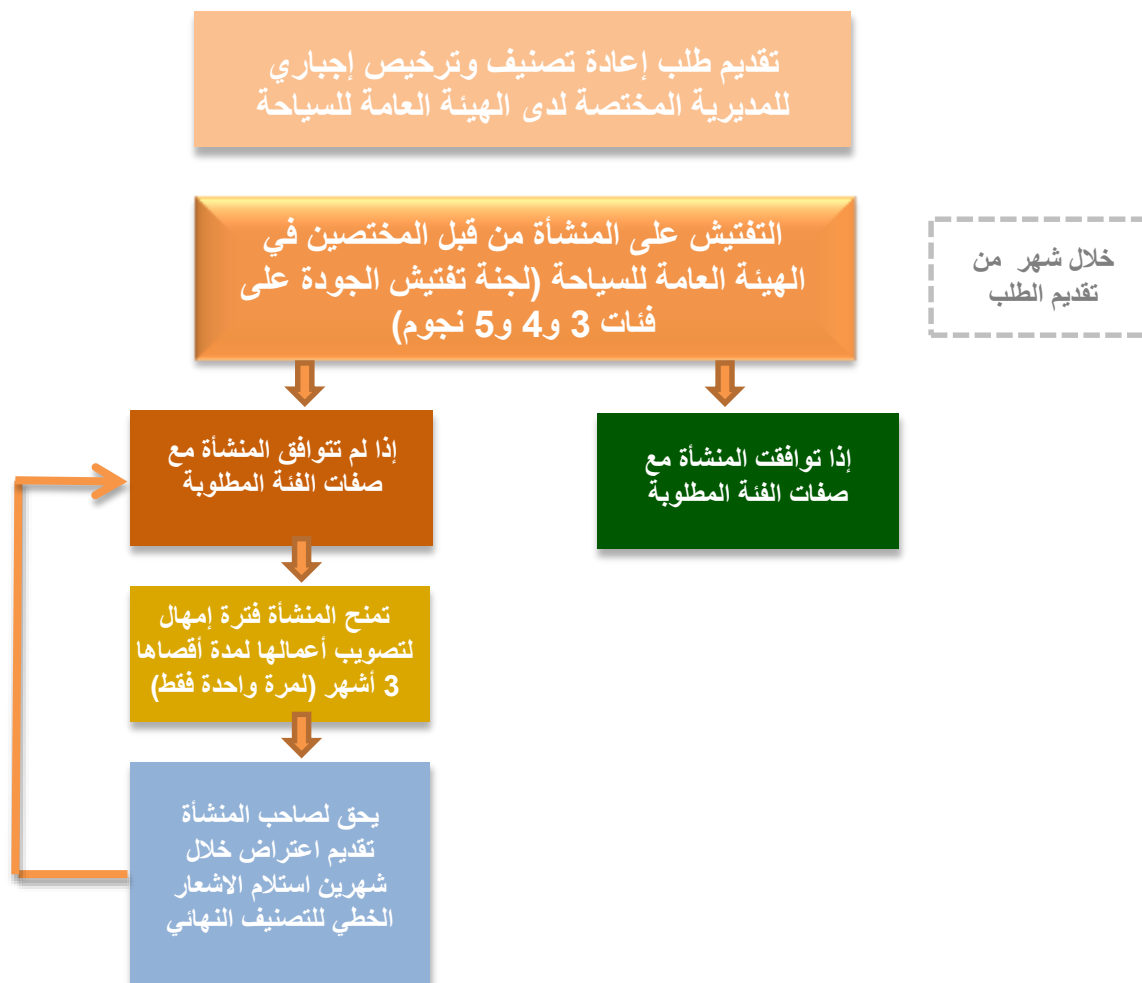
- شهادة انتساب واشتراك في رابطة الفنادق والمطاعم السياحية
- توفير الأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر البشرية اللازمة لإدارة الفنادق
- تعبئة نموذج تعهد قانوني بالالتزام بالقوانين والتعليمات الصادرة عن الهيئة
- إحضار شهادة تأمين المسؤولية المدنية لرواد المنشأة الفندقية
- دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقاً لمستوى التصنيف.
- ان المنشأة ملزمة بتشغيل اكبر عدد مكن من خريجي السياحة المحليين ويتم طلب التشغيل بالتنسيق مع جمعية ذوي المهن السياحية .

#### الخطوة الثالثة

يحق لطالب الترخيص خلال شهر من تاريخ صدور قرار التصنيف الاعتراض على هذا القرار بتقديم طلب إلى الهيئة العامة للسياحة / دائرة الشؤون السياحية كما يتوجب على الوزارة البت بالموضوع خلال شهر من تاريخ استلامه ويعتبر قرار هذه اللجنة ملزماً لجميع الأطراف المعنية.

الإجراءات المطلوبة في الشكل رقم (3).





الشكل رقم (3): إجراءات إعادة تصنيف المنشأة الفندقية

## إجراءات تجديد ترخيص المنشآت السياحية

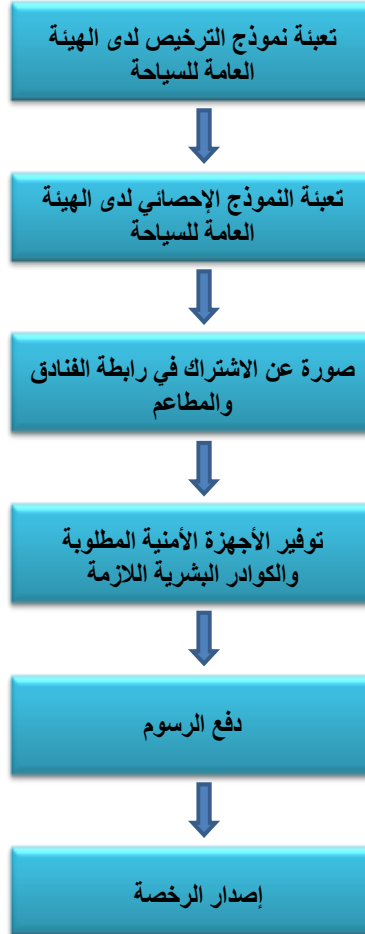
### الشكل رقم (4) - إجراءات تجديد ترخيص المنشآت الفندقية

المرفقات المطلوبة

1) الرخصة السياحية الأصلية  
للعام السابق

2) صورة مصدقة حديثة عن  
سجل تجاري واسم تجاري  
وعلامة تجارية

3) شهادة تأمين ضد  
الأخطار والحوادث  
والمسؤولية المدنية  
المرتتبة لرواد  
المنشأة سارية  
المفعول حتى نهاية  
العام



### الخطوة الأولى

- تعبئة نموذج الترخيص لدى دوائر السياحة ودفع الرسوم المستحقة.
- إحضار رخصة المنشأة الفندقية الأصلية للسنة السابقة.
- إحضار صورة مصدقة عن السجل التجاري والاسم التجاري حديث.
- إحضار بوليصة تأمين المسؤولية المدنية لرواد المنشأة الفندقية.

### الخطوة الثانية

تعبئة النموذج الإحصائي الموجود لدى الهيئة العامة للسياحة وتسليمه إلى مديرية الإحصاء والمعلومات / وزارة السياحة.

### الخطوة الثالثة

لموظفي العاملين ذوي المهن السياحية، استحصال تأييد رابطة المهن السياحية

### الخطوة الرابعة

صورة عن اشتراك في رابطة الفنادق والمطاعم في الإقليم

### الخطوة الخامسة

توفير الأجهزة الأمنية المطلوبة والكوادر البشرية اللازمة حسب التعليمات المعمول بها.

### الخطوة السادسة

دفع الرسوم القانونية المستحقة وفقاً لمستوى التصنيف كما هو مبين في الشكل رقم (4).

## ميزات وأسس التصنيف

### التقييم الذاتي

إن التقييم الذاتي هو الخطوة الأولى في تصنيف المنشآت الفندقية، حيث يقوم أصحاب المنشآت الفندقية بتعبئة قائمة للتأكد من تلبيةهم للمعايير العائدة للمستوى المطلوب ويتيح فهم المعايير لأصحاب المنشآت الفرصة لمعرفة المستوى الذي ينتمون له ومتطلبات الوصول إلى المستوى الأعلى.

### التفتيش

يتم التفتيش على المنشآت التي تتقدم بطلب تصنيف (أو إعادة تصنيف) خلال شهر من تقديم الطلب. وفي حال منح المنشأة مدة إمهال يقوم المفتشون بزيارة الموقع خلال شهر من نهاية تلك المدة. ويتم الإعلان عن عمليات التفتيش من قبل المفتشين قبل موعد الزيارة، أما مراقبة الجودة (Mystery Shopper) فلا يتم الإعلان عنها. مع أن التقييم الذاتي جزء مهم من إجراءات التصنيف، إلا أن مستوى التصنيف المؤكدة تُمنح بالاستناد إلى عمليات التفتيش في الموقع التي يقوم بها مفتشو دوائر الهيئة العامة للسياحة.

### التصنيف النهائي

تصنيف المنشآت بعد أن تتم عملية التفتيش، وتحصل على أعلى تصنيف تستوفي جميع معاييرها. وفي حال لم يتم الوصول إلى المستوى المطلوب، تُمنح المنشأة الفندقية فترة لا تزيد عن ثلاثة أشهر لاستكمالها يتم خلال شهر بعد انقضائها التفتيش مرة أخرى لتحصل على مستوى التصنيف النهائي في حال تلبيةها جميع المعايير المطلوبة.

### الاعتراض من قبل المنشآت الفندقية

يجوز لطالب التصنيف الاعتراض على قرار لجنة التصنيف خلال شهر من تاريخ صدور القرار، وتُنظر الهيئة العامة للسياحة في الطلب خلال شهر من تاريخ استلامه، ويعتبر القرار الذي تتخذه ملزماً لجميع الأطراف المعنية.

## النزيل باعتباره المحور المركزي

تم تصميم معايير تصنيف المنشآت الفندقية والمخيمات السياحية من وجهة نظر النزلاء، لذلك لا تعتبر المرافق / الخدمات في أي فندق مهمة أو ذات صلة ما لم يعتبرها النزلاء مفيدة.

## توفر المعلومات عن الخدمات المقدمة

تتطلب بعض المقاييس توفر خدمة معينة أو أن يذكر أن هذه الخدمة هي «حسب الطلب». يجب أن يتم إعلام النزلاء بوضوح بوجود الخدمات المذكورة حتى يتسنى لهم الاستفادة منها بشكل جيد.

مثلاً أن توفير معلومات عن الفندق في الغرفة مخصص لهذه الغاية بالتحديد. وأحياناً يكون من المفيد أيضاً توفير معلومات واضحة عند قسم الاستقبال حول توفر المرافق و/أو الخدمات التي يقدمها الفندق.

ويحدد المعيار ذو العلاقة وجوب توفير المعلومات في الاستقبال أو خارج الفندق أو في الغرف، وفي حال لم يتم تعريف النزلاء بهذه المعلومات بشكل واضح سيعتبر ذلك مخالفاً للمعيار.

## التفتيش السري على الجودة والخدمات (Mystery Shopper)

تعطى الخدمات أولوية في جميع مستويات التصنيف، وبشكل خاص فنادق الأربع والخمس نجوم. يعتبر الحصول على نتيجة مرضية لتفتيش جودة الخدمات عن طريق (Mystery Shopper) جزءاً من المعايير الأساسية لتلك المنشآت، كونه يساعد بالحصول على صورة أوضح عن وضع المنشآت والخدمات التي تقدمها من وجهة نظر النزيل. ويقوم بإجراء عمليات التدقيق هذه مفتشون متخصصون في تدقيق خدمات الفنادق بالتنسيق مع الهيئة العامة للسياحة / الدوائر التابعة لها، وينطوي ذلك في العادة على الإقامة ليلة أو ليلتين في الفندق، يتم خلالهما اختبار جميع الخدمات التي يقدمها الفندق.

## الفنادق

إن تصنيف المنشأة الفندقية نظام إجباري يشتمل على خمس فئات (1 - 5) يتم التعبير عنها بالنجوم. ويمكن لمستوى الخمس نجوم الحصول على الإمتياز. ويجب دوماً تصنيف أي منشأة فندقية في أعلى مستوى تلبي فيها المعايير بشكل كامل. وعدم تلبية جميع المعايير في مستوى تصنيف واحدة على الأقل يعني انه غير مسموح لهذه المنشأة استخدام تسمية "فندق". وينطبق هذا على المنشآت التي يطلق عليها أو تحتوي بلقبها على كلمة "فندق" مثل 'شقق فندقية' و 'أجنحة فندقية'... الخ

إن أي منشأة فندقية ملزمة بالإعلان عن نفسها بالتصنيف الصحيح في جميع الأنشطة الدعائية والتسويقية، وبالإضافة إلى ضمان أن لوحات تصنيف الفندق ظاهرة للعيان في منطقة الاستقبال وفي الخارج عند المدخل الرئيسي للمنشأة.

## المقاييس الأساسية ومقاييس الإمتياز

المقاييس	العلامة المميزة
المقاييس الأساسية	تحمل الرمز (٥) وهذا يعني أنه يجب توفير هذا المعيار
مقاييس الامتياز	تحمل رقم بعدد النقاط الممكن الحصول عليها عند توفير ذلك المعيار (مثال: نقطة 1، 2... إلى 5 نقاط كحد أقصى).

تنقسم المعايير المستخدمة في التصنيف إلى مقاييس أساسية ومقاييس إمتياز. المقاييس الأساسية تحدد المتطلبات الدنيا وجوانب الجودة التي يجب أن تكون متوفرة في المنشأة لضمان تلبية المتطلبات الأساسية للنزلاء. ومقاييس الإمتياز تمنح الفرصة للمنشأة الفندقية في مستوى نجمتين أو أكثر المرونة لتمييز نفسها عن الفنادق الأخرى في ذات المستوى. على سبيل المثال، فندق يقدم مرافق أعمال كثيرة مقابل فندق آخر يقدم مرافق ترفيه كثيرة.

لكل مستوى مقاييسها الأساسية الخاصة. وعلى أي منشأة فندقية تقدم خدمة الإقامة أن تلبّي جميع المقاييس الأساسية في إحدى الفئات ليتم تصنيفها في ذلك المستوى. وعدم تلبية متطلب واحد أو أكثر من المقاييس الأساسية في مستوى معيّن يعني أنه لا يمكن تصنيف تلك المنشأة الفندقية في ذلك المستوى، ولا يمكن التعويض عن ذلك بتلبية مقاييس الإمتياز. والجدير بالذكر ان مستوى النجمة الواحدة لا يتضمن سوى مقاييس أساسية.

إلى جانب المقاييس الأساسية، يتطلّب التصنيف في مستوى ما الحصول على عدد أدنى من النقاط (كما هو مفصل بالجدول أدناه) من خلال تلبية مجموعة متعددة من مقاييس الإمتياز. وتنطبق قائمة مختلفة من مقاييس الإمتياز على كل مستوى. ولكل مقاييس الإمتياز قيم نقاط منفصلة، ويجب تحقيق عدد معيّن من مقاييس الإمتياز لضمان الحصول على العدد الأدنى من النقاط لمستوى ما.

## الفرق بين فنادق النجوم الخمس:



الفنادق في هذه الفئة هي أساسية، وتوفير بعد مهام الراحة مطلوبة من هذه الفنادق لتلبية المعايير الإلزامية الأساسية والمعايير ذات الصلة لتقييم هذا المستوى من الفندق. فهي نظيفة وصيانتها جيدا تقدم مجموعة محدودة من المرافق والخدمات. الموظفين وديين ومفيدين. مطعم / منطقة تناول الطعام مفتوحة لتناول الإفطار والعشاء.



مستوى عال من النظافة و الراحة والسكن بسيط، ومجموعة من الخدمات مباشرة مع لمسة أكثر الشخصية مطلوبة من هذه الفنادق لتلبية المعايير الإلزامية الأساسية والمعايير ذات الصلة لتقييم هذا المستوى من الفندق. الموظفين وديين ومفيدين. مستوى أعلى من مطعم / منطقة مفتوحة لتناول الإفطار والعشاء.



فنادق مع مناطق عامة وغرف نوم واسعة ومستوى عال من النظافة والتجهيزات والإقامة مريحة، وأعلى معايير الجودة والخدمات والمرافق، على غرار خدمة أكثر رسمية، مطلوبة من هذه الفنادق لتلبية المعايير الإلزامية الأساسية والمعايير ذات الصلة لتقييم هذا المستوى من الفندق. الموظفين وديين ومفيدين. مطعم / منطقة تناول الطعام مفتوحة على الفطور والعشاء من مستوى أعلى. خدمة الغرف (فطور أوروبي) عدد ساعات محدود في اليوم وأعلى نوعية طعام.



فنادق مع مناطق عامة وغرف نوم واسعة أكثر، مستوى عال من والإقامة والراحة والنظافة الفائقة والجودة ومرافق داخلية مع دش وحوض استحمام، أعلى معايير الجودة والخدمات والمرافق مطلوبة من هذه الفنادق لتلبية المعايير الإلزامية الأساسية والمعايير ذات الصلة لتقييم هذا المستوى من الفندق. أسلوب تقديم الخدمة أكثر رسمية. الموظفين ماهرين في توقع واستجابة احتياجات الضيوف، مطعم / منطقة تناول الطعام مفتوحة لتناول الإفطار والعشاء بمستوى أعلى، خدمة غرف لجميع الوجبات على مدار 24 ساعة توافر المشروبات والوجبات الخفيفة ونوعية أعلى من المواد الغذائية.



فنادق كبيرة مع مناطق عامة وغرف نوم أكثر اتساعا، والمناطق المحيطة فاخرة وخاصة. أعلى مستوى من الإقامة والجودة ومعايير النظافة مطلوبة من هذه الفنادق لتلبية المعايير الإلزامية الأساسية والمعايير ذات الصلة لتقييم هذا المستوى من الفندق. إقامة الضيف فاخرة، على غرار خدمة أكثر رسمية، والموظفين فنيين ويقظين ومدربين تدريباً عالياً، وارتفاع مستوى المطعم / الأكل. منطقة مفتوحة لتناول طعام الغداء، الفطور والعشاء؛ خدمة غرف من جميع الوجبات وتوفر 24 ساعة من المشروبات والوجبات الخفيفة مع ارتفاع جودة المواد الغذائية ومنتجات البيع.

## نظام التصنيف الإلكتروني

هو نظام فريد من نوع IT. تنفيذ وتصميم لغرض دعم إنشاء نظام التصنيف الفنادق مع التكنولوجيات الأكثر والأعلى تقدماً.

المكونين الرئيسيين للنظام هي:

### نظام التصنيف الإلكتروني:

نظام كامل شامل ومحمل مسبقاً مع معايير التصنيف والتقييم الإلزامية ذات الصلة بهم مع الأوزان، وطريقة معالجة هذه المعلومات. وهذا النظام يعالج ويعرض المعلومات ويؤدي للتصنيف على أساس المدخلات. سوف يشمل نظام التصنيف الإلكتروني قاعدة بيانات مفصلة لجميع المنشآت والوسائل للاتصال بها، التاريخ، الوصف وجميع المعلومات المتعلقة. سوف يكون النظام قادراً على توليد تقارير مفصلة من الشروط والمعايير لم يتم الوفاء بها.

### التصنيف على الإنترنت:

صفحات إنترنت مصممة خصيصاً لإعطاء معلومات عامة حول تصنيف المنشآت الفندقية لغرض توجيه المستثمرين والمودعين الجدد. على الجانب الآخر، هذه الصفحات لديها وسيلة اتصال ودخول آمنة لكل منشأة سياحية. وسوف تشمل هذه الصفحات معلومات كاملة حول معلومات تصنيف الفنادق بما في ذلك تقارير تصنيفها الحالية، وقائمة معايير التقييم الإلزامية التي لم يتم الوفاء بها، الطلبات المقدمة مع مكائنتها الحالية في الإجراء، والغرامات والمخالفات، وشامل الصور والفيديو لتاريخ التصنيف وغيرها من المعلومات ذات الصلة. الوصول إلى هذه الصفحات سيكون محدوداً بدقة لمدير المنشآت الفندقية العاميين والموظفين المأذون بها من هيئة السياحة.

#### أدوات الاتصال:

الأداة التي سيتم استخدامها لتمرير المعلومات والاتصالات الأخرى ذات الصلة الإلكترونية إلى مدراء و / أو الأفراد المصرحين سيكون من خلال الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني وخدمات الفاكس.

#### ملاحظة:

- سيتم إطلاق دليل مبادئ توجيهية منفصلة للنظام الإلكتروني
- إن مسؤولية تدريب المنشآت الفندقية على النظام تقع مع هيئة السياحة
- إن مسؤولية تحديث المعلومات والبيانات تقع مع المدير الشؤون السياحية في الهيئة والمديريات العامة.

#### عدد النقاط

بالنسبة لفئات التصنيف الأعلى فإن هناك عدداً أكبر من مقاييس الإمتياز التي تُعتبر أساسية، لذا لا يتبقى الكثير من مقاييس الإمتياز متاحاً للحصول على نقاط. لهذا السبب، فإن العدد الأقصى من النقاط التي يمكن الحصول عليها في فئات التصنيف الأعلى أقل بكثير من الفئات الأخرى.

مقاييس الإمتياز العدد الأدنى المطلوب	المقاييس الأساسية (٥)	المستوى
-	256	النجمة 1
226	280	نجمتان 2
224	329	3 نجوم
171	371	4 نجوم
96	407	5 نجوم

#### توافق المقاييس



العديد من المقاييس ترتبط ببعضها البعض في محتواها لكن تختلف في درجاتها، الأمر الذي قد يؤدي إلى التكرار في إستيفاء المعيار. على سبيل المثال، إن كان الفندق يلبي المعيار (مجفف شعر في جميع الغرف)، فهذا يعني أنه قد تم تلبية المعيار 'الأخف (مجفف شعر حسب الطلب).

في هذا المثال، يتم حل التوافق كما يلي: إن كان المعياران إمتيازيين لذلك المستوى، فلا يمكن الحصول على نقاط تراكمية لتلبيتهما، ويُستعاض عن ذلك بتحقيق النقاط للمقياس 'الأعلى' (العدد الأعلى من النقاط). لكن إن كان المقياس 1 أساسياً والمقياس 2 اختيارياً في ذلك المستوى، يُعتبر أن الفندق يلبي المقياس 1 الأساسي، وفي الوقت ذاته، يحصل على نقاط لتلبيته المقياس 2 الإمتيازي 'الأعلى'!

### معايير تصنيف المنشآت السياحية

★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	البناء	المعيار
الأعلى	عال	مرتفع	متوسط	بسيط	الانطباع العام للفندق يكفي للمتطلبات	1 الانطباع العام
•	•	•			مكتب استقبال مستقل، منفصل	2 الاستقبال
•	•	•	•	•	جميع الآلات والأجهزة هي في وضع تشغيلي سليم	3 الحالة التشغيلية للآلات والأجهزة
•	•	•	•	•	النظافة / الحالة الصحية	4 النظافة / الحالة الصحية

### معايير تصنيف المنشآت الفندقية القائمة في إقليم كردستان:

عدد الغرف لا يقل عن:	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
10 غرفة	•				
15 غرفة		•			
30 غرفة			•		
40 غرفة				•	
50 غرفة					•

### معايير تصنيف المنشأة الفندقية الجديدة والتي ستبنى مستقبلاً :

عدد الغرف لا تقل عن :	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
15 غرفة	•				
20 غرفة		•			
40 غرفة			•		
50 غرفة				•	
60 غرفة					•

## فهرس معايير تصنيف الفنادق

المعيار	معايير تصنيف الفنادق	المعيار	معايير تصنيف الفنادق
3312-3300	مرافق أخرى في الفندق	122 -100	غرفة النزلاء في الفندق
3411 -3400	الخدمات الأخرى التي يقدمها الفندق	208 -200	الإضاءة والكهرباء في الغرفة
3503 -3500	توفير الإفطار في الفندق	303 -300	ضوء النهار في الغرفة
3608 -3600	توفر المشروبات في الفندق	403 - 400	معالجة الهواء في الغرفة
3710 -3700	توفر الطعام	530 -500	الأثاث، المفروشات، البياضات والارضية في الغرفة
3811 -3800	النظافة والصيانة في المطاعم والحانات	610 -600	الامتعة في الغرفة
3919 -3900	الترفيه والإستجمام في الفندق	712 -700	الاتصالات في الغرفة
4005 -4000	المؤتمرات والحفلات في الفندق	814 -800	التجهيزات السمعية والمرئية في الغرفة
4101 -4100	المطبخ	927 -900	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام
4201 -4200	منطقة جمع النفايات	1012 -1000	المغسلة في الحمام
4301 -4300	المخزن العام	1126 -1100	مرافق الحمام في الغرفة
4400	البراد/المجمدة العامة	1219 -1200	النظافة والصيانة في الغرفة ومرافق الحمام الخاص
4500	منطقة تحميل وتنزيل البضائع	1315 -1300	أبعاد غرف النزلاء
4626-4600	منطقة الموظفين في الفندق	1410 -1400	أبعاد مرافق الحمام الخاص
4701 -4700	مكاتب الأقسام الباقية	1501-1500	أبعاد الممرات
		1605 - 1600	أبعاد قسم الإستقبال
4801 -4800	الترتيبات في المناطق الخلفية للموظفين الذين يعانون من إعاقات	1703 -1700	أبعاد قسم اللوبي
		1802 -1800	أبعاد مرافق الإستجمام في الفندق
4913 -4900	النظافة والصيانة في المناطق الخلفية	1903 -1900	أبعاد قاعة المؤتمرات والحفلات في الفندق
5002 -5000	الصيانة في الفندق	2017 -2000	مرافق المرحاض العام
5103 -5100	مستوى الخدمات في الفندق	2110 -2100	مرافق الحمام العام
5204 -5200	رضا النزلاء في الفندق	2207-2200	النظافة والصيانة في مرافق المرحاض العام والحمام العام
5305 -5300	شؤون الموظفين		
5410 -5400	الدرجة والصورة العامة في الفندق	2309 -2300	النظافة والصيانة في المناطق العامة
5511 -5500	شهادات الفندق	2406 -2400	النظافة والصيانة في الخارج
5601 -5600	وضوح مستوى التصنيف في الفندق	2501 -2500	الكهرباء في الفندق
		2602 -2600	المياه في الفندق
5701 -5700	تفتيش الجودة والخدمة في الفندق	2705 -2700	معالجة الهواء في الفندق
		2805 -2800	الاتصالات في الفندق
		2922 -2900	النقل والقدرة على الوصول وسهولة الوصول والمساعدة في الفندق
		3020 -3000	السلامة والأمان في الفندق
		3104 -3100	الترتيبات للنزلاء الذين يعانون من إعاقات في الفندق
		3214 -3200	المكتب الأمامي والاستقبال

## معايير تصنيف الفنادق

### غرفة النزلاء في الفندق

المعيار	السلامة واحترام الخصوصية	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
100	لكل غرفة مدخلها الخاص	•	•	•	•	•
101	وجود لوحة ارشادية واضحة خارج جميع الغرف، تحمل رقم أو اسم أو حرف، الخ... لتدل على الغرفة باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	•	•	•	•	•
102	وجود لوحة ارشادية إلكترونية واضحة خارج جميع الغرف، تحمل رقم أو اسم أو حرف، الخ... لتدل على الغرفة باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	2	2	2	2	2
	إذا تحقق المقياس 102، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 101					
103	إمكانية إقفال باب الغرفة في جميع الغرف من الداخل والخارج	•	•	•	•	•
104	عين سحرية في باب الغرفة متوفرة في جميع الغرف	•	•	•	•	•
105	تجهيزات اقفال اضافية لباب الغرفة وقفل داخلي مع جنزير يسمح للنزول أن يرى من في الباب بدون فتح الباب بشكل كامل في جميع الغرف	•	•	•	•	•
106	نظام اقفال الكتروني لباب الغرفة متوفر في جميع الغرف	2	2	2	2	2
107	وجود وسيلة لحجب الرؤية من خارج الغرفة (ستارة خفيفة أو ما شابهها) في جميع الغرف	•	•	•	•	•
108	وجود خزانة للنزلاء في الغرفة مع دليل استخدام للخزانة باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية أو خزانة خاصة للنزلاء في منطقة الإستقبال	•	•	•	•	•
109	وجود خزانة للنزلاء في جميع الغرف مع دليل استخدام للخزانة باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	•	•	3	3	•
	إذا تحقق المقياس 109، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 108					



المعيار	السلامة واحترام الخصوصية	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
110	وجود اشارة الرجاء عدم الإزعاج في جميع الغرف باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	•	•	•	•	•
111	وجود اشارة الرجاء عدم الإزعاج إلكترونية في جميع الغرف باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	•	•	•	•	•
	إذا تحقق المقياس 111، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 110					
112	وجود أرقام الطوارئ وإرشادات للإخلاء في حالة الطوارئ عند الباب أو المدخل بشكل واضح ومرني باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في جميع الغرف	•	•	•	•	•
113	أبواب الغرف، أبواب الغرف المتصلة، أبواب الشرفة والنوافذ مانعة لدخول الضجيج والصوت إلى الغرفة من الخارج، ومزودة بقفل حماية داخلي	•	•	•	•	•
114	٣٠٪ من جميع الغرف لديها شرفة خاصة يمكن الوصول إليها من داخل الغرفة	•	•	•	•	5
115	احتواء جميع الغرف التي لديها شرفة خاصة على إرشادات مكتوبة بشكل واضح ومرني معلقة على باب الشرفة أو بالقرب منه باللغات ( الكوردية، العربية والإنجليزية ) تنوه بان الفندق غير مسؤول عن سلامة النزيل في الخارج ( الشرفة )	•	•	•	•	•
116	احتواء جميع الغرف التي لديها نافذة تفتح بشكل كامل على إرشادات مكتوبة بشكل واضح ومرني معلقة على النافذة أو بالقرب منها باللغات ( الكوردية، العربية والإنجليزية ) تنوه بان الفندق غير مسؤول عن سلامة النزيل عند النافذة	•	•	•	•	•
117	مقبس الكهرباء القريب من مرآة المغاسل معزول ومقاوم لتسرب المياه مع وجود إرشادات مكتوبة بشكل واضح ومرني باللغات ( الكوردية، العربية والإنجليزية ) تحذر من خطورة استعمال آلة الحلاقة أو مجفف الشعر مع مياه جارية	•	•	•	•	•
118	جميع الغرف التي لديها حوض إستحمام خاص مجهزة بأرضية مانعة للإنزلاق ومقابض يد للحماية عند الدخول والخروج من حوض الإستحمام	•	•	•	•	•
119	جميع الغرف التي لديها حوض إستحمام أو دوش خاص، لديها بساط ضد الإنزلاق داخل حوض الإستحمام أو الدوش	•	•	•	•	•



المعيار	السلامة واحترام الخصوصية	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
120	جميع الغرف مجهزة بمكبر صوت يسمح للفندق أن يعلن عن أي حالة طوارئ باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	.	.	.	.	.
121	الهاتف داخل الحمام متصل مباشرة بعامل خدمة الهاتف بدون الحاجة إلى طلب أي رقم لحالات الطوارئ	.	.	.	.	2
122	جميع وسائل الإنارة القريبة من مصدر مياه (دوش، مغاسل أو شطاف) مقاومة للمياه في جميع المراحيض ومرافق الحمامات	.	.	.	.	.

المعيار	الإضاءة والكهرباء في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
200	وجود إضاءة عامة في جميع الغرف	.	.	.	.	.
201	مفتاح كهرباء للإضاءة عند المدخل متوفر في جميع الغرف	.	.	.	.	.
202	ضوء مناسب للقراءة يمكن التحكم به من السرير متوفر في جميع الغرف	.	.	.	.	.
203	ضوء مناسب للقراءة لكل سرير يمكن التحكم به من السرير متوفر في جميع الغرف	.	.	.	.	.
204	قابس كهرباء غير مشغول بجانب السرير ويسهل الوصول إليه متوفر في جميع الغرف	.	.	1	1	1
205	مفتاح كهرباء بجانب السرير للتحكم بالإضاءة العامة من السرير متوفر في جميع الغرف	.	.	3	3	.
206	مفتاح كهرباء بجانب السرير للتحكم بجميع وسائل الإضاءة في الغرفة من السرير متوفر في جميع الغرف	.	.	.	.	.
207	امكانية تخفيت الإضاءة في الغرفة متوفرة في جميع الغرف	.	.	.	.	.
208	توفر إضاءة الطوارئ في جميع الغرف والحمامات ودورات المياه في حال انقطاع الكهرباء الوطنية أو تأخر تشغيل المولدة	.	.	.	.	.



المعيار	ضوء النهار في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
300	على الأقل توفر نافذة واحدة أو شباك على الأقل (٧٠ x ٥٠) سم يمكن فتحها وعلى مستوى النظر تسمح بدخول ضوء النهار في جميع الغرف	•	•	•	•	•
301	وجود وستائر سميكة أو ما شابهها في جميع الغرف	•	•	•	•	•
302	وجود ستائر أو ما شابهها لا تسمح بمرور الضوء لضمان أن يتمكن النزلاء من النوم في الغرف خلال النهار أيضاً (تعتيم)	•	•	2	2	•
303	وجود ستائر إلكترونية لا تسمح بمرور الضوء لضمان أن يتمكن النزلاء من النوم في الغرف خلال النهار أيضاً (تعتيم)	•	•	3	3	3
	إذا تحقق المقياس 303، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 302					

المعيار	معالجة الهواء في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
400	وجود نظام تكييف الهواء والتدفئة الذي يوضع في النافذة يمكن ضبطه بشكل فردي حتى 20 درجة مئوية خلال العام في جميع الغرف مع جهاز تحكم عن بعد ثابت أو متحرك	•	•			
401	وجود نظام تكييف الهواء و التدفئة (سبليت) يمكن ضبطه بشكل فردي حتى 20 درجة مئوية خلال العام في جميع الغرف مع جهاز تحكم عن بعد ثابت أو متحرك	•	3	•	•	
402	وجود نظام تكييف الهواء و التدفئة المركزية يمكن ضبطها بشكل فردي حتى 20 درجة مئوية خلال العام في جميع الغرف مع جهاز تحكم عن بعد ثابت أو متحرك	•	4	4	4	
	إذا تحقق المعيار 402، لا تعطى نقاط إضافية للمعيارين 401 و 400 على التوالي					
403	جميع المرافق الصحية والحمامات الخاصة لديها نافذة أو شباك يمكن فتحها أو نظام تهوية	•	•	•	•	



المعيار	الأثاث، المفروشات، البياضات والارضية في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
500	السريير أو الأسرة متناسبة مع عدد أماكن النوم، بما في ذلك المرتبات والوسائد والشراشف والأغطية في جميع الغرف	•	•	•	•	•
501	امكانية توفير اغطية ( بطانية أو لحاف) ووسائد إضافية عند الحاجة	•	•	•	•	•
502	توفير وسائد إضافية متناسبة مع عدد النزلاء في جميع الغرف مع غطاء صحي لمنع تراكم الغبار	•	•	1	1	•
503	جميع الغرف تحتوي على وسادتين لكل نزيل في الغرفة	•	•	2	2	1
504	توفر أنواع وقياسات متعددة من الوسائد لكل نزيل في الغرفة في جميع الغرف	•	•	3	2	1
505	وجود قائمة في جميع الغرف تتضمن أنواع وقياسات متعددة من الوسائد يمكن للنزيل أن يختار منها	•	•	•	•	2
	إذا تحقق المعيار 505، لاتعطي نقاط إضافية للمعيارين 504 و503 على التوالي					
506	تغيير بياضات السريير والمناشف يوماً بعد يوم على الأقل أو يومياً حسب الطلب	•	•	•	2	•
507	الحد الأدنى لسماكة جميع المفارش ( الدوشك) ١٣ سم في جميع الغرف	•	•	•	•	•
508	الحد الأدنى لأبعاد السريير في الغرف المفردة طول ١,٩٠م وعرض ٠,٩٠م وأكثر	•	•	•	•	•
509	الحد الأدنى لأبعاد السريير في الغرف المفردة طول ٢م وعرض ١,٥٠م وأكثر	•	•	•	•	•
510	الحد الأدنى لأبعاد السريير في الغرف المزدوجة طول ١,٩٠م وعرض ١,٨٠م وأكثر	•	•	•	•	•
511	الحد الأدنى لأبعاد السريير في الغرف المزدوجة طول ٢,٠٣م وعرض ١,٩٨م وأكثر	•	•	•	•	•
512	الحد الأدنى لأبعاد السريير في غرف التوأم أو الثلاثية طول ١,٩٠م وعرض ١,٢٠م وأكثر	•	•	•	•	•
513	امكانية الوصول إلى السريير من الجهتين في جميع الغرف	•	•	•	•	•
514	امكانية توفير سريير للطفل مع غطاء صحي لتغليف الفرشة مانع للتسرب عند الحاجة	•	•	•	1	•
515	امكانية توفير سريير إضافي متحرك عند الحاجة ؛ واحد لكل غرفة فقط حسب قوانين الحرائق والسلامة	•	•	•	1	•





المعيار	الأثاث، المفروشات، البياضات والارضية في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
516	المفارش (الدوشك) لديها غطاء صحي لتغليف الفرشة ضد الحساسية في جميع الغرف	.	.	.	.	.
517	الأسرة لديها شراشف بمواصفات عدد ٤٠٠ خيط في جميع الغرف	.	3	3	3	.
518	الأرضيات مغطاة بسجاد، خشب، رخام، أو سيراميك في جميع الغرف	.	.	.	.	.
519	وجود سجادة قرب السرير في جميع الغرف	.	2	2	2	.
520	وجود مقعد واحد لكل نزيل ومقعدين في حال استخدام الغرفة لنزيلين أو أكثر في جميع الغرف	.	.	.	.	.
521	وجود مقعد بذراعين أو أريكة لكل نزيل في جميع الغرف	.	.	2	2	.
	إذا تحقق المقياس 521 ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 520					
522	وجود طاولة، مكتب أو رف يمكن إستخدامه/ها للكتابة في جميع الغرف	.	.	.	.	.
523	وجود طاولة، مكتب أو رف مساحته ٢م٠,٥٠ يمكن إستخدامه/ها للكتابة مع إضاءة كافية في جميع الغرف	.	.	.	2	.
	إذا تحقق المقياس 523 ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 522					
524	وجود طاولة قهوة أو ما شابهها للمشروبات وما إلى ذلك في المتناول من المقعد / المقاعد ذات الذراعين في جميع الغرف	.	.	2	2	.
525	وجود طاولة أو رف قرب السرير في جميع الغرف؛ طاولة واحدة كافية بين سريرين	.	.	.	.	.
526	وجود طاولة قرب السرير في جميع الغرف؛ طاولة واحدة لكل سرير	.	.	.	.	.
527	إمكانية أن يجلس الأشخاص في مواجهة بعضهم البعض و/أو تناول وجبة في حال وجود شخصين	.	1	1	1	.
528	وجود سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي من مواد غير قابلة للإشتعال في جميع الغرف	.	.	.	.	.
529	وجود مرآة طويلة تسمح للنزيل ان يتفقد مظهره من الرأس إلى القدم في جميع الغرف: الحد الأدنى للإرتفاع ١٦٠ سم ممكن أن تكون جزء من خزانة الملابس	.	.	.	1	.
530	وجود براد مع ثلاجة صغيرة فارغة في جميع الغرف؛ الحد الأدنى للسعة ٥١ لتر، إرتفاع ٤٦ سم ، عرض ٤٣ سم	.	.	3	3	.



المعيار	الامتعة في الغرف	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
600	وجود حمالة ثابتة أو متحركة للامتعة أو ما شابهها في جميع الغرف		1	.	.	.
601	وجود رفوف (كبدل للخزانة) في جميع الغرف	.	.	.		
602	وجود خزانة ملائمة للملابس مع رفوف وعلاقات ملابس متماثلة من البلاستيك، الخشب أو الحديد المتين (الحد الأدنى ٥ لكل نزيل في الغرفة) أو خطاف لتعليق الملابس في جميع الغرف؛ الحد الأدنى لعمق الخزانة ٦٠ سم	.	.	.		
	إذا تحقق المقياس 602، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 601					
603	خزانة ملائمة للملابس مع رفوف وعلاقات ملابس متماثلة من البلاستيك، الخشب أو الحديد المتين (الحد الأدنى ٥ لكل نزيل في الغرفة) في جميع الغرف؛ الحد الأدنى لعمق الخزانة ٦٠ سم	.	.	.	.	.
604	أدراج/جوارير أو رفوف لوضع البياضات في جميع الغرف (الحد الأدنى ٢ درج/جارور أو ٢ رف لكل نزيل في الغرفة)	.	.	.	.	.
605	إمكانية تعليق كيس للبدلة خارج الخزانة في جميع الغرف	.	1	1	1	
606	ميزان موجود عند الطلب	.	1	1		
607	ميزان موجود في جميع الغرف	.	2	2	2	
	إذا تحقق المقياس 607، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 606					
608	مكواة بناطيل متوفرة في جميع الغرف	2	2	2	2	
609	أجهزة كوي على البخار متوفرة وحسب الطلب	.	.	.	1	
610	أجهزة كوي على البخار متوفرة في جميع الغرف (تشمل على مكواة ولوح كوي)	2	2	2	2	
	إذا تحقق المقياس 610، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 609					



★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	الاتصالات في الغرفة	المعيار
	•	•	•	•	وجود هاتف مع دليل الاستخدام والرسوم العائدة له باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية، لإجراء المكالمات الداخلية في جميع الغرف؛ رقم هاتف الفندق ورقم الغرفة مذكورين على الهاتف	700
	•	•	1		وجود هاتف مع دليل الاستخدام والرسوم العائدة له باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية، لإجراء المكالمات الداخلية والخارجية في جميع الغرف؛ رقم هاتف الفندق ورقم الغرفة مذكورين على الهاتف	701
•	1	1	1		وجود جهازين هاتف مع دليل الاستخدام والرسوم العائدة له باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية، لإجراء المكالمات الداخلية والخارجية، واحد على طاولة الكتابة والاخر بجانب السرير في جميع الغرف	702
					إذا تحقق المقياس 702 ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 701 او 700	
•	•	2	2		وصلة الكترونية لتوفير خدمة الإنترنت السريع مع دليل الاستخدام والرسوم العائدة له باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية، وعلى الأقل قابس كهرباء واحد لاستعمال أجهزة الكمبيوتر في جميع الغرف	703
3	3	3	3		خدمة واي فاي للإنترنت السريع مع دليل الاستخدام والرسوم العائدة له باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية، وعلى الأقل قابس كهرباء واحد لاستعمال أجهزة الكمبيوتر في جميع الغرف	704
					إذا تحقق المقياس 704 ، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 703	
1	1	1	1		خدمة ارسال الفاكس متوفرة عند الطلب	705
2	2	2	2		كمبيوتر محمول او جهاز مماثل وشبكة الانترنت متوفرة وحسب الطلب	706
3	3	3	3		كمبيوتر محمول او جهاز مماثل وشبكة الانترنت متوفرة في جميع الغرف	707
					إذا تحقق المقياس 707، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 706	
•	1	1	1		جهاز رد آلي متوفر في جميع الغرف (بريد صوتي)	708
2	2	2	2		وجود هاتف إضافي مع دليل الاستخدام والرسوم العائدة له باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية، لإجراء المكالمات الداخلية والخارجية في الحمام الخاص في جميع الغرف	709
1	1	1	1		جهاز طباعة متوفر وحسب الطلب	710



2	2	2	2		711 جهاز طابعة متوفر وفي جميع الغرف
					إذا تحقق المقياس 711، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 710
1	1	1	1		712 شاحنة الهواتف المحمولة والهواتف الذكية موجودة عند الطلب

★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	المعيار
•					800 وجود تلفزيون ملّون، جهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في ٥٠% من الغرف
			•		801 وجود تلفزيون ملّون وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في جميع الغرف
•	•	•	2		802 وجود تلفزيون ملّون بشاشة مسطحة ٢٠ إنج على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية- القنوات فضائية مشفرة مع إمكانية قفل قنوات الراشدين في جميع الغرف
3	3				803 وجود تلفزيون ملّون بشاشة مسطحة ٢٠ إنج على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية مشبوك بالحاسوب والإنترنت مع لوحة مفاتيح (كيبورد) لاسلكية-القنوات فضائية مشفرة مع إمكانية قفل قنوات الراشدين في جميع الغرف
					إذا تحقق المقياس 803، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 802 او 801 او 800
•	•	•	1		804 توفر محطات إذاعية ودليل قنوات باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في جميع الغرف
2	2	2	2		805 توفر راديو مع اختيار حر من المحطات ودليل قنوات باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في جميع الغرف
2	2	2	2		806 توفر قناة للمشاهدة بالأجرة مع دليل الاستخدام والرسوم العائدة لها باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية أو قناة مخصصة للأفلام مع إمكانية إلغائها بحسب طلب النزلاء في جميع الغرف
•	2	2	2		807 توفر سماعة إضافية للراديو و/أو التلفزيون في مرافق الحمام الخاص في جميع الغرف
3	3	3	3		808 وجود تلفزيون ملّون إضافي بشاشة مسطحة ٢٠ إنج على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في مرافق الحمامات الخاصة-القنوات فضائية مشفرة مع إمكانية قفل قنوات الراشدين في جميع الغرف



•	•	•			وجود تلفزيون ملون إضافي بشاشة مسطحة ٢٠ إنج على الأقل وجهاز تحكم عن بعد ودليل قنوات التلفزيون باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في في غرفة الجلوس أو النوم -القنوات فضائية مشفرة مع إمكانية قفل قنوات الراشدين في جميع الأجنحة	809
1	1	1	1		جهاز DVD/ MP3 أو أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكم عن بعد متوفرة وحسب الطلب	810
2	2	2	2		جهاز DVD/ MP3 أو أجهزة عرض مشابهة مع جهاز تحكم عن بعد متوفرة في جميع الغرف	811
					إذا تحقق المقياس 811، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 810	
2	2	2	2		امكانية توفير أفلام وموسيقى عند الطلب في جميع الغرف، مع توفر مجموعة متنوعة منها في الاستقبال	812
1	1	1	1		قاعدة جهاز IPOD أو MP3 مع مكبرات صوت أو أجهزة مشابهة متوفرة عند الطلب	813
2	2	2	2		قاعدة جهاز IPOD أو MP3 مع مكبرات صوت أو أجهزة مشابهة متوفرة في جميع الغرف	814
					إذا تحقق المقياس 814، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 813	

المعيار	مستلزمات النزلاء في الغرفة والحمام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
900	الصابون (سائل أو صلب) والشامبو متوفر في جميع الحمامات	•	•	•	•	•
901	ورق تواليت (على الأقل 2) متوفر في جميع الحمامات ؛ الأول على ستاند قريب من مقعد المرحاض، الإضافي على ستاند على الحائط وراء مقعد المرحاض	•	•	•	•	•
902	جميع الغرف تحتوي على علبة مناديل ورقية في غرفة الضيوف وأخرى في الحمام	•	•	•	•	•
903	مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية للإستعمال مرة واحدة (معجون أسنان، أدوات حلاقة، فرشاة أسنان، ليفة، قطن للأذنين، مشط للشعر، غطاء دوش للشعر، كيس للنفايات الصحية) متوفرة وحسب الطلب		1	•		
904	مجموعة أساسية من منتجات العناية الشخصية للإستعمال مرة واحدة (معجون أسنان، أدوات حلاقة، فرشاة أسنان، ليفة، قطن للأذنين، مشط للشعر، غطاء دوش للشعر، كيس للنفايات الصحية) متوفرة في جميع الغرف		2	1	•	
905	تشكيلة واسعة وراقية من منتجات العناية الشخصية للإستعمال مرة واحدة ( بلسم للشعر، كريم مرطب، مقص أظافر، مبرد أظافر، صابون سائل للاستحمام، قطن، غسول للفم، كولونيا بعد الحلاقة) متوفرة في جميع الحمامات	•		2	1	



1	2				تشكيلة واسعة ورقية للإستعمال مرة واحدة من منتجات العناية الشخصية الصديقة للبيئة ( بلسم للشعر، كريم مرطب، مقص أظافر، مبرد أظافر، صابون سائل للاستحمام، قطن، غسول للفم، كولونيا بعد الحلاقة) في جميع الحمامات	906
					إذا تحقق المعيار 906، لاتعطي نقاط إضافية للمعيار 905, 904, 903 على التوالي	
.	.	.	1		معطر للجو اتوماتيكي أو ما يشبهه متوفر في جميع الغرف	907
	1	1	1		أدوات تلميع الأحذية متوفرة وحسب الطلب	908
.	2	2	2		أدوات تلميع الأحذية متوفرة في جميع الغرف	909
					إذا تحقق المقياس 909، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 908	
.					خدمة تلميع الأحذية خلال ساعتين وحسب الطلب مع توفير سلة او كيس للأحذية في جميع الغرف	910
.	1	1	1		لبيسة الحذاء متوفرة في جميع الغرف	911
.	.	1	1		كيس للغسيل متوفرة في جميع الغرف	912
			.	.	وجود لائحة معلومات عن الفندق باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في جميع الغرف (ساعة الفطور، ساعة المغادرة، ساعات إستخدام التسهيلات الفندقية)	913
.	.	.	1		وجود دليل معلومات باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية في جميع الغرف (ساعة الفطور، ساعة المغادرة، ساعات إستخدام التسهيلات الفندقية، أرقام الهواتف ولائحة بالخدمات المتوفرة في المؤسسة والأسعار والرسوم العائدة لها)	914
					إذا تحقق المقياس 914، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 913	
.	.	.	.	.	وجود دليل معلومات عامة عن المناطق السياحية والتسليية / الترويج خارج الفندق باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية متوفر في صالة الاستقبال	915
.	1	1	1		توزيع الصحف المحلية اليومية على الغرف	916
.	1	1	1		توزيع المجلات على الغرف	917



1	1	1	1		الهدايا الترحيبية متوفرة في جميع الغرف	918
.	.	.	1		القرطاسية وورق المراسلات متوفرة في جميع الغرف	919
.	.	.	.	.	إشارة تحديد اتجاه القبلة في جميع الغرف، ومن المفضل وجودها على السقف أو في الجارور ويجب على موظفي الاستقبال إعلام النزيل عن الموقع عند الدخول	920
.	.	.	.	.	القرآن الكريم وسجادة الصلاة متوفرة وحسب الطلب	921
.	.	.	1		محول قابس الكهرباء لجميع الغرف حسب الطلب	922
.	.	1	1		محول قابس كهرباء دولي متوفر في جميع الغرف	923
.	.	.	.	.	وجود ساعة منبه إلكترونية بجانب السرير في جميع الغرف	924
		.			توفير عدة للخياطة عند الطلب	925
.	.	1			توفير عدة للخياطة في جميع الغرف	926
					إذا تحقق المقياس 926، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 925	
.					توفير خدمة الخياطة عند الطلب	927

المعيار	المغسلة في الحمام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1000	وجود مغسلة بمياه جارية وباردة وساخنة في جميع الحمامات	.	.	.	.	.
1001	وجود مرآة مغسلة في جميع الحمامات	.	.	.	.	.
1002	وجود مرآة تجميل في جميع الحمامات	.	.	1	1	.



					إذا تحقق المقياس 1002، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1001
•	•	•	•	•	1003 وجود رف بامكانية استيعاب اغراض الحمام أو حقيبة زينة في جميع الحمامات
•	•	•	•	•	1004 وجود اضاءة للمغسلة في جميع الحمامات
•	•	•	1		1005 قابس كهرباء معزول ومقاوم لتسرب المياه (لماكينة الحلاقة، فرشاة الأسنان الكهربائية أو مجفف الشعر) متوفر بجانب مرآة المغسلة في جميع الحمامات
		•	•	•	1006 منشفة لليدين والوجه ومنشفة حمام لكل نزيل متوفرة في جميع الغرف
•	•	1	1		1007 منشفتين لليدين والوجه ومنشفة حمام لكل نزيل متوفرة في جميع الغرف
					إذا تحقق المقياس 1007، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1006
•	•	•	•	•	1008 كوب أو كأس مع غطاء (للكوب أو للكأس) لكل نزيل في جميع الغرف
2	2	2	2		1009 وجود مغسلة بحوضين في جميع الغرف المزدوجة والأجنحة
3	3	3	3		1010 تعمل الحنفيات حسب الحركة (للإقتصاد) في جميع المغاسل
•	•	•	•	•	1011 سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي من مواد غير قابلة للاشتعال متوفرة بجانب أو تحت جميع المغاسل
•	•	•	•	•	1012 وجود إشارة عدم شرب المياه الجارية بمكان واضح ومرني باللغات (الكوردية، العربية والإنجليزية) فوق جميع المغاسل

المعيار	مرافق الحمام في الغرفة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1100	• ٥٠% من الغرف فيها مرافق حمام خاصة ومرحاض مرفق بغرفة النوم (مرافق الحمام منطقة مستقلة لها باب وفيها دوش بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت)		•			
1101	جميع الغرف فيها مرافق حمام خاصة ومرحاض مرفق بغرفة النوم (مرافق الحمام منطقة مستقلة لها باب وفيها دوش بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت)		5	•	•	•





					إذا تحقق المقياس 1101، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1100
		•	4		1102 حوض استحمام مع دوش بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت في ٥٠% من الغرف
•	•	4	5		1103 حوض استحمام مع دوش بمياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت في جميع الغرف
					إذا تحقق المقياس 1103، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1102
		•	•	•	1104 المرحاض لديه دوش شطاف مدمج أو منفصل محمول ومكان لوضع الصابون قريب منه في جميع الحمامات
•	•	3	3		1105 المرحاض لديه حوض شطاف ومكان لوضع الصابون قريب منه في جميع الحمامات
					إذا تحقق المقياس 1105، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1104
•	•	•	•	•	1106 جميع المراحيض لديها مقعد وغطاء
4	4	4			1107 مقعد المرحاض مجهز بمسخن إلكتروني ودوش شطاف إلكتروني مدمج يوفر عدة أنواع رذاذ مياه في جميع الحمامات
•	•	•	•	•	1108 وجود ارشادات في جميع الحمامات وبمكان واضح ومرني فوق كل مرحاض باللغات (الكوردية، العربية والإنجليزية) تحذر بعدم رمي ورق التواليت والحفاضات الصحية في المرحاض لتجنب إنسداده
•	•	•	•	•	1109 سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي من مواد غير قابلة للاشتعال متوفرة بجانب جميع المراحيض
•	1	1	1		1110 وجود سجادة لتجفيف الأقدام في جميع مرافق الحمام وفي جميع الغرف
		•	1		1111 وجود مجفف شعر وحسب الطلب
•	•	2	2		1112 وجود مجفف شعر في جميع الغرف
					إذا تحقق المقياس 1112، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1111
•	2	2	2		1113 وجود روب الحمام وخف الحمام لكل نزيل في جميع الغرف



1	1	1	1		وجود حبل غسيل يمكن تطويله أو ما شابهه في جميع الحمامات	1114
1	1	1	1		وجود مرآة منفصلة للحلاقة في جميع الغرف	1115
2	2	2	2		وجود مرآة منفصلة للحلاقة، مع إضاءة متصلة بها، في جميع الغرف	1116
					إذا تحقق المقياس 1116، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1115	
1	1	1	1		مرايا حمام مقاومة للضباب متوفرة في جميع الغرف	1117
1	1	1	1		جهاز لتدفئة المناشف أو ما يشبهه متوفر في جميع الحمامات	1118
	2	2	2		وجود حوض استحمام ودوش منفصلان في 50% من الغرف	1119
	3	3	3		وجود حوض استحمام ودوش منفصلان في جميع الغرف	1120
					إذا تحقق المقياس 1120، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1119	
	2	2	2		المرحاض منفصل عن مرافق الحمام في 50% من الغرف	1121
	3	3	3		المرحاض منفصل عن مرافق الحمام في جميع الغرف	1122
					إذا تحقق المقياس 1122، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1121	
.					حوض الإستحمام، المرحاض والدوش منفصلين بأبواب من الجام أو أبواب جرارة أو غيرها والمغاسل مستقلة في جميع الحمامات	1123
2	2				الحمام المنفصل مجهز بدوش RAINSHOWER رينشور - المياه تأتي من فوق، من الأمام ومن اليمين واليسار	1124
.	.	.	.	.	وجود شموعات حائط للثياب أو للمناشف قرب حوض الاستحمام والدوش في جميع الحمامات	1125
.	.	.	.	.	توفر إضاءة الطوارئ في جميع مرافق الحمامات في حال انقطاع الكهرباء الوطنية أو تأخر تشغيل المولدة	1126



★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	★	النظافة والصيانة في الغرفة ومرافق الحمام الخاص	المعيار
.	.	.	.	.	الفرشاة (الدوشك) : التنظيف بالمكنسة الكهربائية مرة بالاسبوع، قلب مرتين بالسنة، تنظيف عميق مرة كل سنتين -إستبدال كل خمس سنوات على الأقل أو قبل ذلك عند الحاجة (مع وجود شهادة تثبت ذلك للجهات المسؤولة)	1200
.	.	.	.	.	الوسائد: غسيل مرتين بالسنة، إستبدال كل سنة ونصف أو قبل ذلك وحسب الحاجة مع وجود شهادة تثبت ذلك للجهات المسؤولة	1201
.	.	.	.	.	أغطية لتغليف الفرشاة (الدوشك) والوسائد: غسيل مرة بالشهر أو قبل ذلك وعند الحاجة (مع وجود شهادة تثبت ذلك للجهات المسؤولة)	1202
.	.	.	.	.	الغطاء والحرام (البطانية واللحاف) : غسيل مرة بالشهر أو قبل ذلك وعند الحاجة (مع وجود شهادة تثبت ذلك للجهات المسؤولة)	1203
.	.	.	.	.	بياضات السرير، الغطاء وغطاء الوسائد: تبديل وغسيل ثلاث مرات في الاسبوع	1204
.	.	.	.	.	بياضات السرير، الغطاء وغطاء الوسائد: تبديل وغسيل مرتين في الاسبوع	1205
.	.	2	2	.	بياضات السرير، الغطاء وغطاء الوسائد: تبديل وغسيل يومي	1206
.	.	.	.	.	الأرضية: في حال كونها من الخشب، الرخام أو السيراميك؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية وتمسح يوميا - اما اذا كانت موكيت أو سجاد؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية يوميا وتغسل مرة بالاسبوع او قبل ذلك في حالة الضرورة	1207
.	.	.	.	.	الجدران: تنظيف بشكل دوري أو قبل ذلك عند الحاجة	1208
.	.	.	.	.	كاشي الأرضية والجدران مصنوعة من مواد غير مسامية	1209
.	.	.	.	.	السقف: تنظيف بشكل دوري أو قبل ذلك عند الحاجة	1210
.	.	.	.	.	الاثاث: في حال الجلد؛ مسح وتلميع يوميا - في حال القماش؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية يوميا وغسيل مرة بالسنة أو قبل ذلك عند الحاجة	1211
.	.	.	.	.	الستائر والبرادي: غسيل مرة كل شهرين أو قبل ذلك عند الحاجة	1212
.	.	.	.	.	كاشي الأرضية وكاشي الجدران في مرافق الحمام: شطف ومسح يوميا	1213
.	.	.	.	.	الفراغ (الحشوة) ما بين الكاشي في الأرضية والجدران في مرافق الحمام: تنظيف عميق شهريا أو قبل ذلك عند الحاجة	1214



•	•	•	•		الدوش وحوض الإستحمام: تنظيف عميق يومياً	1215
•	•	•	•		برداية الدوش، الأبواب الزجاجية أو الابواب الجرارة للدوش : غسل يومياً، تنظيف عميق مرة في الاسبوع	1216
•	•	•	•		مقعد المراض: تنظيف عميق من الداخل والخارج يومياً	1217
•	•	•	•	•	دكت التهوية: تنظيف عميق مرة بالسنة	1218
•	•				العناصر الاخرى في غرف النزلاء، دورات المياه الخاصة، مرافق الحمام ؛ لا علامات للتلف أو القدم. القسم المسؤول عن ادارة الغرف يتابع الاطر الزمنية للتنظيف المذكورة أعلاه من خلال تقديم سجلات او تقارير بالعيوب الى قسم الصيانة للعمل الفوري على حلها، ويحتفظ القسم الاخير على السجلات للمتابعة	1219

### أبعاد أقسام الفندق

المعيار	أبعاد غرف النزلاء	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1300	مساحة الغرف المفردة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ٩ م ٢	•				
1301	مساحة الغرف المفردة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ١٥ م ٢		•			
1302	مساحة الغرف المفردة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ٢٠ م ٢		5	•		
1303	مساحة الغرف المفردة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ٢٤ م ٢		5	5	•	
1304	مساحة الغرف المفردة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ٣٠ م ٢		5	5	5	•
1305	مساحة الغرف المفردة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) أكثر من ٣٠ م ٢		5	5	5	5
	إذا تحقق المقياس 1305، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1304، 1303، 1302، 1301 على التوالي					



				•	مساحة الغرف المزدوجة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ١٤ م ٢	1306
				•	مساحة الغرف المزدوجة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ٢٠ م ٢	1307
			5	•	مساحة الغرف المزدوجة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ٢٥ م ٢	1308
		5	5	•	مساحة الغرف المزدوجة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ٣٢ م ٢	1309
	5	5	5	•	مساحة الغرف المزدوجة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) الحد الأدنى ٣٧ م ٢	1310
5	5	5	5		مساحة الغرف المزدوجة (يشملها مرافق الحمام والمدخل) أكثر من ٣٧ م ٢	1311
					إذا تحقق المقياس 1311، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1308، 1309، 1310، 1307 على التوالي	
				•	مساحة الأجنحة (يشملها مرافق الحمام، المدخل والمطبخ) الحد الأدنى ٣٤ م ٢	1312
			5	•	مساحة الأجنحة (يشملها مرافق الحمام، المدخل والمطبخ) الحد الأدنى ٤٥ م ٢	1313
		5	5	•	مساحة الأجنحة (يشملها مرافق الحمام، المدخل والمطبخ) الحد الأدنى ٥٥ م ٢	1314
5	5	5			مساحة الأجنحة (يشملها مرافق الحمام، المدخل والمطبخ) أكثر من ٥٥ م ٢	1315
					إذا تحقق المقياس 1315، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1312، 1313، 1314، على التوالي	

المعيار	أبعاد مرافق الحمام الخاص	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1400	الحد الأدنى ٣ م ٢	•				
1401	٣,٥ م ٢	•				



		•	4		٢م ٤	1402
	•	4	4		٢م ٥	1403
•	4	4	4		٢م ٦	1404
4	4	4	4		أكثر من ٦ م ٢	1405
					إذا تحقق المقياس 1405، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1404، 1403، 1402، 1401 على التوالي	
•	•	•	•		الحد الأدنى لعرض حوض الإستحمام ٨٠ سم	1406
		•	•		الحد الأدنى لمساحة الدوش ٨٠ x ٨٠ سم	1407
	•	2	2		الحد الأدنى لمساحة الدوش ٩٠ x ٩٠ سم	1408
•	2	3	3		الحد الأدنى لمساحة الدوش ١٠٠ x ١٠٠ سم	1409
					إذا تحقق المقياس 1409، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1407، 1408 على التوالي	
•	•	•	•		مساحة مرافق المراض والحمام متناسبة مع مساحة الغرفة	1410

المعيار	أبعاد الممرات				
1500	عرض الممرات: الحد الأدنى ١,٦ م للممرات التي لديها غرف على الجهتين؛ الحد الأدنى ١,٤ م للممرات التي لديها غرف من جهة واحدة	•	•	•	•
1501	عرض الممرات: الحد الأدنى ١,٨ م للممرات التي لديها غرف على الجهتين؛ الحد الأدنى ١,٦ م للممرات التي لديها غرف من جهة واحدة	•	•	•	•



المعيار	أبعاد قسم الإستقبال	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1600	قسم الإستقبال في الطابق الأرضي ٢م ٢٠	•				
1601	قسم الإستقبال في الطابق الأرضي ٢م ٣٠		•			
1602	قسم الإستقبال في الطابق الأرضي ٢م ٤٠		5	•		
1603	قسم الإستقبال في الطابق الأرضي ٢م ٥٠		5	5	•	
1604	قسم الإستقبال في الطابق الأرضي ٢م ٦٠		5	5	5	•
1605	قسم الإستقبال في الطابق الأرضي أكثر من ٦٠م ٢		5	5	5	5
	إذا تحقق المقياس 1605، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1604، 1603، 1602، 1601 على التوالي					

المعيار	أبعاد قسم اللوبي (صالون أو كافيه بمحاذاة قسم/قاعة الإستقبال)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1700	قسم اللوبي مجاور لقسم الإستقبال مساحته ٢م ٤٠			•		
1701	قسم اللوبي مجاور لقسم الإستقبال مساحته ٢م ٥٠			5	•	
1702	قسم اللوبي مجاور لقسم الإستقبال مساحته ٢م ٦٠			5	5	•
1703	قسم اللوبي مجاور لقسم الإستقبال مساحته أكثر من ٦٠م ٢			5	5	5
	إذا تحقق المقياس 1703، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1702، 1701، 1700 على التوالي					



المعيار	أبعاد مرافق الإستجمام في الفندق					
1800	حوض سباحة مساحته على الأقل ٤٠ م ٢ م مجهز بمعدل للحرارة	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★
1801	حوض سباحة مساحته على الأقل ٦٠ م ٢ م مجهز بمعدل للحرارة	•				
1802	قاعة رياضة مساحتها على الأقل ٥٠ م ٢ م تحتوي على ١٠ أجهزة على الأقل	•	•			
المعيار	أبعاد قاعة المؤتمرات والحفلات في الفندق					
1900	قاعة مؤتمرات لا تقل مساحتها عن ٢٠ م ٢ م وإرتفاع السقف على الأقل ٢,٥٠ م في الفندق	•				
1901	قاعة مؤتمرات لا تقل مساحتها عن ٤٠ م ٢ م وإرتفاع السقف على الأقل ٢,٥٠ م في الفندق	•	•	5		
1902	قاعة مؤتمرات لا تقل مساحتها عن ١٠٠ م ٢ م وإرتفاع السقف على الأقل ٢,٧٥ م في الفندق	5	5	5		
	إذا تحقق المقياس 1902، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 1901، 1900 على التوالي					
1903	قاعة مؤتمرات لا تقل مساحتها عن ٢٥٠ م ٢ م وإرتفاع السقف على الأقل ٣ م في الفندق	5	5	5		





## المرافق الصحية العامة والمناطق العامة في الفندق والخارج

المعيار	مرافق المراحيض العام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
2000	الطابق الأرضي: مرحاض عام للرجال ومرحاض عام للنساء، كل منها يحتوي على الأقل غرفتين/حجرتين مع مرحاض في الداخل وباب يقفل من الداخل ومبولة عند الرجال، مغاسل عدد ٢ مع مرآة، منفصلة عن غرفة/حجرة المراحيض، مع مياه جارية باردة وساخنة دائمة، تهوية وإضاءة	.	.			
2001	طوابق غرف النزلاء: مرحاض عام للرجال ومرحاض عام للنساء، كل منها يحتوي على الأقل مرحاض واحد لكل ١٠ غرف (أو جزء منها) عندما لا يكون في الغرف مرحاض خاص بها في منطقة غرف النزلاء في الفندق في كل طابق أو في طابق أعلى أو أدنى. يحتوي هذا المراحيض على خطاف لتعليق الملابس، مغسلة مع مرآة، مياه جارية باردة وساخنة دائمة، تهوية وإضاءة مفصول بشكل واضح عن مرافق الحمامات العامة	.	.			
2002	جميع المراحيض لديها مقعد وغطاء	.	.	.	.	.
2003	المراحيض لديه دوش شطاف مدمج أو منفصل محمول، أو حوض شطاف ومكان لوضع الصابون قريب منه في جميع المراحيض العامة	.	.	.	.	.
2004	علبة غطاء مقعد مرحاض ورقي موجود فوق مقعد المراحيض في جميع المراحيض العامة	.	.	.	.	.
2005	وجود علبة المناديل الورقية في جميع دورات المياه العامة	.	.	.	.	.
2006	جميع دورات المياه العامة تحتوي على غطاء ورقي لمقعد المراحيض يستعمل لمرة واحدة موجود على الحائط فوق المقعد	.	.	.	.	.
2007	وجود ارشادات في جميع دورات المياه العامة وبمكان واضح ومرئي فوق كل مرحاض باللغات (الكوردية، العربية والإنجليزية) تحذر بعدم رمي ورق التواليت والحفاضات الصحية في المراحيض لتجنب إنسداده	.	.	.	.	.
2008	سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي من مواد غير قابلة للإشغال بجانب المراحيض، ورق تواليت (على الأقل ٢)؛ الأول على ستاند قريب من مقعد المراحيض، الإضافي على ستاند على الحائط وراء مقعد المراحيض، سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي من مواد غير قابلة للإشغال بجانب المغسلة في جميع المراحيض العامة	.	.	.	.	.
2009	صابون سائل لليدين ومجفف إلكتروني لليدين أو علبة ورق أنترفولد قرب جميع المغاسل	.	.	.	.	.
2010	صابون سائل لليدين ومناشف لليدين جديدة قرب جميع المغاسل	.	.	.	.	.
2011	معطر للجو اتوماتيكي متوفر في جميع دورات المياه العامة	.	.	.	.	.

•	•	•	•	•	وجود إشارة عدم شرب المياه الجارية بمكان واضح ومرني باللغات ( الكوردية، العربية والإنجليزية) فوق جميع المغاسل	2012
•	•	•	•	•	توفر إضاءة الطوارئ في جميع دورات المياه العامة في حال انقطاع الكهرباء الوطنية أو تأخر تشغيل المولدة	2013
•	•	•	•	•	وجود جهاز تدفئة أو ما يشبهها في جميع المراحيض العامة	2014
3	3	3	3	•	تعمل الحنفيات حسب الحركة (للإقتصاد) في جميع المغاسل	2015
•	•	•	•	•	مقبس الكهرباء القريب من مرآة المغاسل معزول ومقاوم لتسرب المياه مع وجود ارشادات مكتوبة بشكل واضح ومرني باللغات ( الكوردية، العربية والإنجليزية ) تحذر من خطورة استعمال الاجهزة الكهربائية مع مياه جارية	2016
•	•	•	•	•	جميع وسائل الإنارة القريبة من مصدر مياه (دوش، مغاسل أو شطاف) مقاومة للمياه في جميع المراحيض	2017

المعيار	مرافق الحمام العام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
2100	الطابق الأرضي: مرافق حمام عام للرجال و مرافق حمام عام للنساء، كل منها يحتوي على الأقل غرفتين/حجرتين مع دوش في الداخل وباب يقفل من الداخل، مغاسل عدد ٢ مع مرآة ضد الضباب، منفصلة عن غرفة/حجرة الدوش، مع مياه جارية باردة وساخنة دائمة، تهوية وإضاءة	•	•			
2101	على الأقل حمام واحد عام لكل 10 غرف (أو جزء منها) عندما لا يكون في الغرف مرافق حمام خاص في منطقة غرف النزلاء في الفندق. يحتوي هذا الحمام على مياه جارية باردة وساخنة طوال الوقت ومكان للجلوس وتهوية وإضاءة ومفصول بشكل واضح عن المراحيض العامة	•	•			
2102	مقبض لليد للدخول إلى حوض الاستحمام والخروج منه في مرافق الحمام العامة إن كان فيها حوض استحمام	•	•	•	•	•
2103	توفير وسائل لوضع الصابون و الأغراض عليها يمكن وصولها من حوض الاستحمام أو الدوش في جميع مرافق الحمام العام	•	•	•	•	•
2104	شماعات الملابس بعيداً عن الماء	•	•	•	•	•
2105	حمالة مناشف متوفرة في جميع مرافق الحمام العام	•	•	•	•	•
2106	وجود بساط ضد الإنزلاق داخل حوض الاستحمام أو الدوش في جميع الحمامات العامة	•	•	•	•	•



•	•	•	•	•	سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي من مواد غير قابلة للإشتعال متوفرة في جميع مرافق الحمام العام	2107
•	•	•	•	•	توفر إضاءة الطوارئ في جميع الحمامات العامة في حال انقطاع الكهرباء الوطنية أو تأخر تشغيل المولدة	2108
•	•	•	3	•	جهاز تدفئة أو ما يشبهها متوفر سسفي جميع مرافق الحمام العام	2109
•	•	•	•	•	جميع وسائل الإنارة القريبة من مصدر مياه (دوش، مغاسل أو شطاف) مقاومة للمياه في جميع مرافق الحمامات	2110

المعيار	النظافة والصيانة في مرافق المرحاض العام والحمام العام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
2200	السقف: غسل دوري أو عند الحاجة قبل ذلك في جميع دورات المياه والحمامات العامة	•	•	•	•	•
2201	كاشي الأرضية: شطف ومسح يومياً ؛ كاشي الجدران: شطف ومسح كل اسبوعين أو قبل ذلك عند الحاجة في جميع دورات المياه والحمامات العامة	•	•	•	•	•
2202	الفراغ ( الحشوة) ما بين الكاشي في الأرضية والجدران: تنظيف عميق مرة بالشهر أو قبل ذلك عند الحاجة في جميع دورات المياه والحمامات العامة	•	•	•	•	•
2203	الدوش وحوض الإستحمام: تنظيف عميق يومياً في جميع دورات المياه والحمامات العامة	•	•	•	•	•
2204	برداية الدوش، الأبواب الجام أو أبواب جرارة للدوش: تنظيف عميق مرة في الاسبوع أو قبل ذلك عند الحاجة في جميع دورات المياه والحمامات العامة	•	•	•	•	•
2205	مقعد المرحاض: تنظيف عميق من الداخل والخارج يومياً أو قبل ذلك عند الحاجة في جميع دورات المياه والحمامات العامة	•	•	•	•	•
2206	دكت التهوية: تنظيف عميق مرة بالسنة في جميع دورات المياه والحمامات العامة	•	•	•	•	•
2207	العناصر الأخرى في دورات المياه والحمامات العامة ؛ لا علامات للتلف أو القدم. القسم المسؤول عن ادارة الممتلكات يتابع الاطر الزمنية للتنظيف المذكورة أعلاه من خلال تقديم سجلات او تقارير بالعيوب الى قسم الصيانة للعمل الفوري على حلها، ويحتفظ القسم الأخير على السجلات للمتابعة	•	•			



المعيار	النظافة والصيانة في المناطق العامة (الردهات، الممرات، المصاعد...الخ)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
2300	الأرضية: في حال كونها من الخشب، الرخام أو السيراميك؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية وتمسح يومياً - اما اذا كانت موكيت أو سجاد؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية يومياً وتغسل مرة بالاسبوع او قبل ذلك في حالة الضرورة في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2301	الجدران: تنظيف مرة كل شهرين أو قبل ذلك عند الحاجة في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2302	السقف: تنظيف دوري أو قبل ذلك عند الحاجة في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2303	الاثاث: في حال الجلد؛ مسح وتلميع يوميا - في حال القماش؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية يومياً وغسيل مرة بالسنة في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2304	الإضاءة: تنظيف مرة بالاسبوع في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2305	ملابس الموظفين الموحدة: نظيفة وانيقة دائماً في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2306	دكت التهوية: تنظيف عميق مرة بالسنة في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2307	المصاعد الكهربائية: تنظيف مرتين باليوم في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2308	الممرات والسلالم في حالة جيدة وخالية من المخاطر والمعوقات في جميع المناطق العامة	•	•	•	•	•
2309	العناصر الاخرى في المناطق العامة ؛ لا علامات للتلف أو القدم. القسم المسؤول عن ادارة الممتلكات يتابع الاطر الزمنية للتنظيف المذكورة أعلاه من خلال تقديم سجلات او تقارير بالعيوب الى قسم الصيانة للعمل الفوري على حلها، ويحتفظ القسم الاخير على السجلات للمتابعة	•	•			
المعيار	النظافة والصيانة في الخارج	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
2400	الحدائق: مخططة، منسقة وجميلة	•	•	•	•	•
2401	الدهان( الصبغ ) : خالي من العيوب (الخدوش، الشقوق والرطوبة)	•	•	•	•	•
2402	الإضاءة: كافية وتعمل بكامل طاقتها وخالية من العيوب	•	•	•	•	•



•	•	•	•	•	الجم: تنظيف دورياً	2403
•	•	•	•	•	المبنى من الخارج والمناطق المحيطة بالفندق: دائماً نظيفين وخاصة بعد الغبار أو العواصف الرملية	2404
•	•	•	•	•	المنطقة المحددة لتدخين الموظفين نظيفة وغير مرئية للنزلاء	2405
•	•				العناصر الأخرى في المناطق الخارجية ؛ لا علامات للتلف أو القدم. القسم المسؤول عن إدارة الممتلكات يتابع الأثر الزمنية للتنظيف المذكورة أعلاه من خلال تقديم سجلات أو تقارير بالعيوب إلى قسم الصيانة للعمل الفوري على حلها، ويحتفظ القسم الأخير على السجلات للمتابعة	2406

### الخدمات العامة في الفندق

المعيار	الكهرباء في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
2500	يعتمد الفندق على الكهرباء الوطنية أولاً، المولدة الكهربائية الخاصة ثانياً، مولدة إضافية ثالثاً لتجنب إنقطاع الكهرباء لمدة أطول من دقيقة واحدة ومزود بمحول اتوماتيكي للتحويل من مصدر إلى آخر	•	• تجهيزات أساسية باستثناء جهاز تكييف الهواء	•	•	•
2501	جميع مقاييس الكهرباء في الفندق تبين بوضوح قوة الفولتية ( ٢٢٠ أو ١١٠ فولت)	•	•	•	•	•

المعيار	المياه في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
2600	الفندق مزود بنظام تصفية وتقية للمياه	•	•	•	•	•
2601	جميع الحنفيات في الفندق تشير باللون الأزرق إلى مصدر مياه بارد وباللون الأحمر إلى مصدر مياه ساخنة حيث حرارة المياه الجارية متناسبة مع اللون المشار إليه	•	•	•	•	•



•	•	•	•	•	2602	ضغط المياه مناسب ولا يقل عن 3 بار، ودرجة حرارة المياه الساخنة الجارية خلال دقيقة واحدة من فتح الحنفية 52 درجة مئوية ودرجة حرارة المياه الباردة بين (25 - 28) درجة مئوية
---	---	---	---	---	------	---

★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	★	المعيار	معالجة الهواء في الفندق
			•	•	2700	تهوية تدخل هواءً كافياً في جميع المناطق العامة
		•	4		2701	تهوية تدخل هواءً كافياً في جميع المناطق في الفندق
						إذا تحقق المقياس 2701، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 2700
	•	•	2		2702	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نقياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في جميع المناطق العامة
•	4	4	4		2703	تكييف هواء مريح من السقف يُدخل هواءً نقياً كافياً ومنفذ للهواء المستعمل في المبنى بأكمله
						إذا تحقق المقياس 2703، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 2702
•	•	•	2		2704	درجة الحرارة مريحة بين (18- 23) درجة مئوية طوال العام في جميع المناطق العامة والخلفية
•	•	•	•	•	2705	جميع الأبواب التي تؤدي إلى الخارج مجهزة بأجهزة ستائر هوائية AIR CURTAIN لمنع الغبار والحشرات الطائرة من الدخول

★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	★	المعيار	الاتصالات في الفندق
•	•	•	•	•	2800	إمكانية استخدام الهاتف في الفندق للاتصالات الداخلية والخارجية وحسب الطلب
			•	•	2801	الحد الأدنى لعدد الهواتف العامة في قسم الإستقبال ١
•	•	•			2802	الحد الأدنى لعدد الهواتف العامة في قسم الإستقبال ٢
•	•	•	•	•	2803	إمكانية استخدام الفاكس في الفندق عند الطلب



•	•	•	2	إمكانية استخدام كمبيوتر مع شبكة الانترنت ذات سرعة عالية في الفندق عند الطلب	2804
•	3	3	3	توفر خدمة الانترنت ( واي فاي ) في جميع المناطق العامة في انحاء الفندق	2805

★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	★	النقل وسهولة الوصول والمساعدة في الفندق	المعيار
•	•	•	•	•	الفندق لديه مدخل مستقل لا يمر ب أو يشارك مدخل مطعم أو أي مؤسسة أخرى	2900
•	•	•	•	•	يجب أن يتمكن النزلاء من الاتصال والوصول لموظفي الفندق 24 ساعة في اليوم	2901
•	•	•	•	•	وجود مواقف خاصة في الفندق	2902
		•			موقف واحد لكل ٥ غرف في الفندق	2903
	•				موقف واحد لكل ٤ غرف في الفندق	2904
•					موقف واحد لكل ٣ غرف في الفندق	2905
•	•				وجود مواقف خاصة في الفندق للباصات السياحية	2906
•	2	2	2		خدمة دائمية ( 24 ساعة في اليوم ) لإيقاف السيارات	2907
	•	•	1		نقل الأمتعة حسب الطلب	2908
•	2	2	2		يتم تقديم خدمة نقل الأمتعة	2909
					إذا تحقق المقياس 2909، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 2908	
الموظفين التاليين لا يمكن أن يقوموا بمهام بعضهم: البواب، عامل خدمة ركن السيارات، عامل خدمة نقل أمتعة، ناطور						
		•	2		يصعد النزلاء درجين فقط للوصول إلى غرفهم (شاحط عدد ٢)	2910



2911		•	•	3	يصعد النزلاء درجاً واحداً فقط للوصول إلى غرفهم (شاحط عدد ١)	
2912	•	•	4	4	يمكن للنزلاء الوصول إلى ٩٥% من غرف الفندق دون الحاج لاستخدام الدرج	
					إذا تحقق المقياس 2912، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 2911 و 2910 على التوالي	
2913			•		مصعد / مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد / مصاعد النزلاء إذا زاد الفندق عن 3 طوابق	
2914	•	•	•	•	إشارات واضحة ومرنية لتوجيه النزلاء إلى الغرف، مرافق التواليت/الحمامات وغيرها من مرافق فندقية في جميع الممرات	
2915	•	•			مصعد / مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد / مصاعد النزلاء إذا زاد الفندق عن ٣ طوابق	
2916	•	•	•	•	مصعدين للفنادق ذات ٥ غرف أو أقل للوصول إلى الطابق الثاني وما فوق؛ يزيد مصعد واحد لكل ٣٠ غرفة	
2917	•	•	•	•	مصعد / مصاعد خدمات منفصلة عن مصعد / مصاعد النزلاء؛ إشارات واضحة ومرنية للتفرقة بينهما ، وأرقام الطوابق واضحة ومرنية داخل وخارج المصعد باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	
2918				2	منطقة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الفندق	
2919	•	•	•	3	منطقة مسقفة للتوقف ووضع الأمتعة عند مدخل الفندق	
					إذا تحقق المقياس 2919، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 2918	
2920	•	•	2	2	خدمات النقل الخاص متوفرة عند الطلب أو من خلال برنامج معن	
2921	•	•	•	•	المدخل الرئيسي للفندق عرضه على الأقل ٠,٨ م لكل باب	
2922	•	•	•	•	غرفة لتخديم الطوابق (للطوابق التي لديها ٥ غرف أو أكثر)	
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	المعيار السلامة والأمان في الفندق
3000	•	•	•	•	الحفاظ على السلامة العامة والحماية الشخصية من خلال الصيانة الدورية لكل تجهيزات الوقاية ومكافحة الحريق (وسائل الإطفاء، نظام الإنذار، اجهزة الكشف عن الحريق)	





•	•	•	•	•	وجود لافتات وإنارة خاصة تحدد مخارج وأرقام الطوارئ معروضة بشكل مرني وواضح في الأماكن العامة وكافة أقسام المؤسسة باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	3001
•	•	•	•	•	وجود وسائل للخروج (ممرات، سلالم...) ووسيلتان منفصلتان للهروب (سلالم)	3002
•	•	•	•	•	جميع سلالم الطوارئ لديها مساند يدوية، بالإضافة إلى إشارات إتجاه الخروج في كل طابق داخل كل شاحط	3003
•	•	•	•	•	جميع الموظفين مدربين من خلال تمارين دورية على حالات الطوارئ واطفاء الحرائق	3004
•	•	•	•	•	وجود لافتات في الخارج واضحة ومرنية مع إنارة خاصة تحدد نقطة التجمع في حالة الطوارئ باللغة الكوردية، العربية والإنجليزية	3005
•	•				وجود ماكينة X-ray لفحص الأمتعة	3006
•	•				وجود ماكينة X-ray لفحص الأشخاص	3007
•	•				توفر نظام الدائرة التلفزيونية المغلقة (نظام المراقبة) 24 ساعة في اليوم	3008
•	2	2	2		تقييد القدرة على دخول مناطق غرف النزلاء من خلال موظفي الأمن أو الأبواب المتينة الأمانة	3009
•	•	2	2		رجال الأمن موجودين 24 ساعة في اليوم بالتناوب (تغطية أمنية على مدار 24 ساعة) وجود سجل بموظفي الأمن المداومين	3010
•	1	1	1		خدمات طبية معتمدة جاهزة عند الطلب 24 ساعة في اليوم	3011
1	1	1	1		توفر جهاز انعاش القلب ( صدمات كهربائية للقلب) مع وجود عمال مرخصين ومدربين لاستخدامه ٢٤ ساعة في اليوم	3012
•	•	2	2		وجود شخص مدرب على الاسعافات الاولية 24 ساعة في اليوم بالتناوب	3013
•	•	•	•	•	وجود صندوق الاسعافات الاولية في جميع أقسام الفندق خاصة في قسم الإستقبال، وفي المطبخ وفي كل طابق	3014
•	•	•	•	•	جميع أقسام الفندق (أقسام النزلاء، المناطق الخلفية، المناطق الداخلية والخارجية) مزودة بإضاءة الطوارئ في حال انقطاع الكهرباء الوطنية أو تأخر تشغيل المولدة	3015
•	•	•	•	•	نوافذ الغرف الموجودة في الطابق الأرضي أو التي يمكن الوصول إليها من الممرات، مجهزة بقل حماية	3016



•	•	•	•	•	الفندق مجهز بسلاسل طوارئ خارجية	3017
•	•	•	•	•	جميع المصاعد مزودة بأجهزة الاتصال بعامل/ عاملة خدمة الهاتف أو الأمن، تهوية حتى عند إنقطاع الكهرباء، إشارة ممنوع التدخين موجودة داخل وخارج المصعد ويمكن واضح ومرئي باللغات (الكوردية، العربية والإنجليزية)	3018
•	•	•	•	•	جميع وسائل الإنارة القريبة من مصدر مياه (دوش، مغاسل أو شطاف) مقاومة للمياه في جميع المراحيض ومرافق الحمامات	3019
•	•	•	•	•	مصادر الوقود والخزانات في مكان آمن ومحمي ومحفوظ من الحرارة وإندلاع الحرائق	3020

★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	المعيار	
•	•	•	•	•	خدمات النزلاء الذين يعانون من إعاقات	3100
•	•	•	•	•	مدخل الفندق وجميع المناطق العامة والمصاعد مهيأة لمستخدمي الكراسي المدولبة	3101
•	•	•	•	•	مرحاض عام معد لمستخدمي الكرسي المدولب	3102
•	•	•	•	•	غرف معدة لمستخدمي الكرسي المدولب والممرات المؤدية إلى هذه الغرف مهيأة لمستخدمي الكراسي المدولبة	3103
•	•	•	•	•	ملاحظة بالنسبة إلى عدد الغرف المهيأة لمستخدمي الكراسي المدولبة: الحد الأدنى لعدد الغرف ٢ لأي فندق لديه ٥٠ غرفة أو أقل / ٤ غرف لفندق لديه ٧٥ غرفة ٥ غرف لفندق لديه ١٠٠ غرفة / ٧ غرف لفندق لديه ١٥٠ غرفة / ٨ غرف لفندق لديه ٢٠٠ غرفة ١٠ غرف لفندق لديه ٣٠٠ غرفة / ١٢ غرف لفندق لديه ٤٠٠ غرفة / ١٣ غرف لفندق لديه ٥٠٠ غرفة ٢% لفندق لديه ١,٠٠٠ غرفة؛ زيادة غرفة واحدة لكل ١٠٠ غرفة إضافية بعد ذلك	3104
•	•	•	•	•	توفير مرافقين للنزلاء من ذوي الحاجات الخاصة خلال إقامتهم بالفندق	

★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	المعيار	
•	•	•	•	•	المكتب الأمامي والاستقبال	3200
•	•	•	•	•	يجب أن يكون الفندق مفتوحاً أمام النزلاء المقيمين 24 ساعة؛ خدمة الاستقبال عبر الهاتف متاحة 24 ساعة للنزلاء والزبون (الضيف) الخارجي	



•	•	•	•	•	موظفي الاستقبال يتحدثون اللغات ( الكوردية، العربية والانجليزية ) على الأقل موظف استقبال 1 يتحدث اللغة الكوردية 24 ساعة في اليوم	3201
•	•	•	•	•	موسيقى خلفية مناسبة في قسم الإستقبال واللوبي	3202
•	•	•	•	•	توفير مستوى كافٍ من الخصوصية للنزلاء عند تسجيل إجراءات الوصول والمغادرة	3203
•	•	•	•	•	توفير بطاقات التسجيل الالزامية لجميع النزلاء لتعبئتها عند الوصول	3204
•	•	•	•	•	مكتب استقبال منفصل	3205
•	•	•	•	•	خدمة الاستقبال مؤكدة من خلال الوجود الفعلي لأحد موظفي الاستقبال من الساعة 7 صباحاً ولغاية 11 ليلاً، خدمة حضور موظفي الفندق خلال مدة اقصاها 5 دقائق بعد استدعائهم عن طريق الهاتف الداخلي من قبل النزلاء متوفرة من الساعة 7 صباحاً ولغاية 11 ليلاً	3206
•	•	•	•	•	موظفي الاستقبال والحمالون موجودين ٢٤ ساعة في اليوم	3207
•	•	•	•	•	توصيل الرسائل والأغراض للنزلاء في الوقت المناسب	3208
•	•	•	•	•	أماكن جلوس في منطقة الاستقبال	3209
•	•	•	•	•	إمكانية الحجز في الفندق عبر الانترنت وبما في ذلك تأكيد الحجز	3210
•	1	1	1	•	اصطحاب النزلاء إلى غرفهم عند الوصول	3211
•	•	•	•	•	موظفي الاستقبال يعلمون النزلاء عن اية رسوم اضافية للسلع والخدمات عند الطلب يشملها رسم الخدمة والضريبة.	3212
•	•	•	•	•	وجود لائحة واضحة ومرنية بأسعار المنتجات والخدمات المقدمة في الفندق مبيناً فيها الرسوم الاضافية والضريبة السارية باللغات (الكوردية، العربية والإنجليزية )	3213
3	3	3	3	3	وجود كراسي مساج MASSAGE لراحة النزلاء في مكتب الإستقبال	3214

★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	مرافق أخرى في الفندق	المعيار
		•			جناح على الأقل. والجناح غرفة (بما فيها مرافق حمام خاصة ومدخل) تصميمها مريح وواسع للغاية	3300
	•	3			جناحان على الأقل أو ٣% من الغرف. والجناح غرفة (بما فيها مرافق حمام خاصة ومدخل) تصميمها مريح وواسع للغاية	3301



•	3	4			الحد الأدنى لعدد الأجنحة يساوي ٥% من عدد الغرف. والجناح غرفة (بما فيها مرافق حمام خاصة ومدخل) تصميمها مريح وواسع للغاية	3302
3	4	5			الحد الأدنى لعدد الأجنحة يساوي ١٠% من عدد الغرف. والجناح غرفة (بما فيها مرافق حمام خاصة ومدخل) تصميمها مريح وواسع للغاية	3303
					إذا تحقق المقياس 3303، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 3302 و 3301 و 3300 على التوالي	
•	•	•	•		٥% على الأقل من الغرف مصممة ومؤثثة لاستخدامها كغرف متصلة بباب داخلي	3304
•	•	•	1		التدخين ممنوع في ١٠% من الغرف، مع وجود إشارات ممنوع التدخين على الباب	3305
•	•	•	•	•	التدخين ممنوع في جميع الاماكن العامة	3306
•	•	•	•	•	وجود غرفة (مقفلة ومراقبة) لخرن الأمتعة في الفندق	3307
•	•	1	1		توفير آلة تلميع أحذية في الفندق	3308
•	•	•	•	•	إسم الفندق مكتوب على جميع السجلات، المحفوظات، المراسلات، الفواتير، النشرات والكتيبات باللغات الكوردية، العربية والإنجليزية. كل أقسام الفندق ومرافق الفندق (تشملها المحال التجارية الموجرة) تقع تحت هذه المتطلبات والشروط ومدى تطبيق تلك الشروط هي من مسؤولية الفندق	3309
5	5	5	5		وجود مصلى أو مكان مخصص للصلاة للرجال وآخر للنساء	3310
•	•	5			غرفة للصلاة للرجال واخرى للنساء	3311
•	•	•	•	•	مركز لرجال الاعمال مع توفير الحاسوب، شبكة الانترنت، طابعة، فاكس وجهاز الاستنساخ	3312
★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	الخدمات الأخرى التي يقدمها الفندق	المعيار
•	•	•	1		مكالمة الإيقاظ حسب الطلب	3400
•	4	4	4		خدمة تحضير الاسرة للنوم في المساء (كل مساء) مع وجود سجلات وجداول عمل تثبت ذلك	3401
•	2	2	2		خدمة التنظيف الجاف وكي الملابس من الساعة 8 صباحاً وحتى 8 ليلاً، مع استعادة الملابس في أقل من	3402



					ساعتين	
•	3	3	3		خدمة التنظيف الجاف وكي الملابس متاحة 24 ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من 12 ساعة	3403
•	4	4	4		خدمة التنظيف الجاف وكي الملابس متاحة 24 ساعة، مع استعادة الملابس في أقل من ساعتين	3404
					إذا تحقق المقياس 3404، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 3403 و3402 على التوالي	
•	1	1	1		خدمة السكرتارية متاحة حسب الطلب	3405
1	1	1	1		خدمة مجالسة أطفال متاحة حسب الطلب	3406
2	2	2	2		خدمات الاستعلامات (الناطور/الكونسيرج) متوفرة (المعلومات، التنقل، استئجار السيارات، الحجز لزيارة المواقع السياحية، الرحلات، المسرح، المتاحف...) موظفي الاستعلامات (الناطور/الكونسيرج) يعلمون النزلاء بأية رسومات إضافية سارية لأي سلعة أو خدمة عند الطلب	3407
•	•	1	1		خدمة صرف العملات متوفرة مع وجود قائمة واضحة للعيان بأسعار الصرف باللغات ( الكوردية، العربية والإنجليزية)	3408
•	•	1	1		قبول نوعين على الأقل من بطاقات الائتمان ( ماستر كارد ، فيزا كارد )	3409
•	1	1	1		خدمة الصرف الآلي (مثلاً: سحب إلكتروني للمال أو عملية سحب على الماكينة)	3410
•	•	•	•	•	توفر خزنة غير الخزانات في الغرف في قسم الإستقبال لإيداع ممتلكات النزلاء الثمينة التي لا يمكن خزنها في الغرفة	3411



## المأكولات والمشروبات في الفنادق والخدمات المتعلقة بهم

المعيار	توفير الإفطار في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
3500	إمكانية تناول الإفطار حتى الساعة 10:30 صباحاً في الفندق	.	.	.	.	.
3501	إمكانية تناول الإفطار في صالة لتناول الطعام في الفندق تتسع إلى ٣٠% من الطاقة الاستيعابية للفندق	.	.	.	.	.
3502	خدمة تناول الإفطار في الغرف متوفرة في الفندق	.	2	2	.	.
3503	توفير خدمات (بوفيه الإفطار و/أو إمكانية طلب الإفطار بالصحن وتناول الإفطار في الغرف) في الفندق	.	3	3	.	.
	إذا تحقق المقياس 3503، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 3502					

المعيار	توفر المشروبات في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
3600	المشروبات متوفرة في الفندق	.	.	.	.	.
3601	ثلاجة صغيرة مملوءة (ميني بار) في جميع الغرف أو خدمة غرف لطلب المشروبات من الساعة 7 صباحاً وحتى 11 ليلاً	.	2	.	.	.
3602	ثلاجة صغيرة مملوءة (ميني بار) في جميع الغرف أو خدمة غرف لطلب المشروبات 24 ساعة في اليوم	.	4	4	.	.
	إذا تحقق المقياس 3602، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 3601					
3603	منطقة يقدم بها العاملون خدمة شراء المشروبات الكحولية	.	2	2	.	.
3604	ميني بار متوفر في جميع الغرف، أو بار للمشروبات مستقل عن خدمة تقديم المشروبات في المطعم، يفتح من 7 صباحاً إلى 11 ليلاً	.	3	3	.	.
3605	ميني بار متوفر في جميع الغرف أو بار للمشروبات مستقل عن خدمة تقديم المشروبات في المطعم، يفتح 24 ساعة في اليوم	.	4	4	.	.
	إذا تحقق المقياس 3605، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 3604 و 3603					



	2	2	2		أدوات ولوازم إعداد القهوة / الشاي متوفرة في جميع الغرف	3606
.					آلة إعداد قهوة متوفرة في جميع الغرف	3607
.	.	.	.	.	وجود لائحة واضحة ومرئية بأسعار المشروبات مبيناً فيها رسوم الخدمات الاضافية والضريبة السارية باللغات (الكوردية، العربية والإنجليزية)	3608

المعيار	توفر الطعام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
3700	يمكن للنزلاء تناول وجبة الغداء في الفندق لمدة 3 ساعات على الأقل		1			
3701	يمكن للنزلاء تناول وجبة العشاء في الفندق لمدة 4 ساعات على الأقل		2			
3702	يمكن للنزلاء تناول وجبتي الغداء والعشاء في مطعم الفندق	.	2	2		
3703	يمكن للنزلاء تناول وجبة الإفطار، الغداء والعشاء في مطعم كامل الخدمة في الفندق؛ و تناول وجبتي الغداء والعشاء في مطعم آخر في الفندق	.	3	3		
3704	يمكن للنزلاء تناول وجبة الغداء والعشاء في عدة مطاعم في الفندق	.	4	4		
	إذا تحقق المعيار 3704، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المعايير 3703 و 3702 و 3701 و 3700 على التوالي					
3705	كافة قوائم الطعام والأسعار ورسم الخدمة الاضافية والضريبة السارية متوفرة في مداخل جميع مطاعم الفندق باللغات الكوردية والعربية والإنجليزية	.	.	.	.	.
3706	خدمة تجهيز وجبات الحميات الخاصة متوفرة وحسب الطلب	.	1	1		
3707	قوائم طعام الأطفال متوفرة وحسب الطلب	.	1	1		
3708	خدمة طلب الطعام في الغرف متاحة من الساعة 6 مساءً وحتى 11 ليلاً في الفندق		.	1		
3709	خدمة طلب الطعام في الغرف متاحة 24 ساعة في اليوم	.	.	2	2	



•	3	3	3	•	خدمة طلب الطعام في الغرف بتشكيلة واسعة من مطابخ العالم بما في ذلك وجبات كاملة، متاحة 24 ساعة في اليوم	3710
					إذا تحقق المعيار 3710، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المعايير 3709 و3708	
★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	النظافة والصيانة في المطاعم والحانات	المعيار
•	•	•	•	•	يمنع التدخين منعاً باتاً في المطاعم والحانات في الفنادق أو في 40% من مساحتها على الأقل حيث تقسم الصالة إلى قسمين مع وضع إرشادات واضحة ومرئية باللغات الكوردية، العربية والإنجليزية للتمييز بين القسم الخاص بالمدخنين وبغير المدخنين	3800
•	•	•	•	•	قرب كل مطعم أو حانة: مرحاض عام للرجال ومرحاض عام للنساء، كل منها يحتوي على الأقل غرفتين/حجرتين مع مرحاض في الداخل وباب يقفل من الداخل ومبولة عند الرجال، مغاسل عدد 2 مع مرآة منفصلة عن غرفة/حجرة المرحاض، مع مياه جارية باردة وساخنة دائمة، تهوية وإضاءة	3801
•	•	•	•	•	الأرضية: في حال خشب، رخام أو سيراميك؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية ومسح يومياً - موكيت أو سجاد؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية يومياً وغسيل مرة بالأسبوع أو قبل ذلك عند الحاجة	3802
•	•	•	•	•	الجدران: تنظيف دوري أو قبل ذلك عند الحاجة	3803
•	•	•	•	•	السقف: تنظيف دوري أو قبل ذلك عند الحاجة	3804
•	•	•	•	•	المفروشات: في حال الجلد؛ مسح وتلميع يومياً - في حال القماش؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية يومياً؛ غسيل مرة بالسنة أو قبل ذلك عند الحاجة	3805
•	•	•	•	•	الستائر والبرادي: غسيل مرة كل شهرين أو قبل ذلك عند الحاجة	3806
•	•	•	•	•	الإضاءة: تنظيف مرة بالأسبوع	3807
•	•	•	•	•	الطاوالات واواني الخدمة : تنظيف يومياً أو قبل ذلك عند الحاجة	3808
•	•	•	•	•	ملابس الموظفين الموحدة: نظيفة وانيقة دائماً	3809
•	•	•	•	•	دكت التهوية: تنظيف عميق مرة بالسنة	3810





•	•				العناصر الاخرى في المطاعم والحانات ؛ لا علامات للتلف أو القدم. القسم المسؤول عن المطاعم والبارات يتابع الاطر الزمنية للتنظيف المذكورة أعلاه من خلال تقديم سجلات او تقارير بالعيوب الى قسم الصيانة للعمل الفوري على حلها، ويحتفظ القسم الاخير على السجلات للمتابعة	3811
---	---	--	--	--	---	------

## الترفيه والإستجمام في الفندق

المعيار	الترفيه والإستجمام في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
3900	مسبح في الفندق مع مرافقه وخدماته متضمنة الوجبات الخفيفة والمشروبات		5	5	5	•
3901	ساونا للاستخدام العام في الفندق مع مرافقها وخدماتها		2	2	2	•
3902	حمام بخار للاستخدام العام في الفندق مع مرافقه وخدماته		2	2	2	•
3903	جاكوزي للاستخدام العام في الفندق مع مرافقه وخدماته		1	1	1	•
3904	مرافق لأخذ حمام شمس للاستخدام العام في الفندق مع مرافقه وخدماته		1	1	1	•
3905	مركز للياقة البدنية للاستخدام العام في الفندق مع مرافقه وخدماته		•	3	3	
3906	مركز للياقة البدنية مع خدمة مدرب خاص، مجموعة دروس ضمن صفوف جماعية لاستعادة اللياقة للاستخدام العام في الفندق مع مرافقه وخدماته		•	4	4	•
	إذا تحقق المقياس 3906، فلا يمكن الحصول على نقاط أيضاً من خلال المقياس 3905					
3907	مقهى خارجي مع منطقة جلوس مظلة ( مغطاة بالمظلات ) كافية في الفندق		3	3	3	•
3908	حديقة خارجية في الفندق		2	2	2	•
3909	اللعب وملعب للأطفال في الفندق		1	1	1	•
3910	غرفة ألعاب في الفندق		1	1	1	•



•	2	2	2		ملاعب تنس خارجية بجانب الفندق أو ملاعب تنس داخلية في الفندق	3911
•	2	2	2		ملعب كرة طائرة و/أو كرة سلة في الفندق	3912
•	1	1	1		إمكانية استئجار الاجهزة الترفيهية ( اكس بوكس، بلي ستيشن....) في الفندق	3913
•	•	1	1		إمكانية توفير مواد للقراءة وصحف وطوابع في الفندق متاحة 12 ساعة في اليوم	3914
•	•	2	2		توفر مكان لشراء الهدايا( محل هدايا ) في الفندق مفتوح 12 ساعة في اليوم	3915
•	3	3	3		توفر صالون الشعر للنساء وصالون الحلاقة للرجال في الفندق لخدمة النزلاء	3916
•	5	5	5		مركز للعناية التجميلية والإستجمام يقدم الخدمات التالية على الأقل: تدليك، تجميل وتدليك الوجه، العناية بالأظافر، العناية بالأقدام	3917
•	2	2	2		محلات للتسوق (مجوهرات، ثياب...)	3918
•	•	•	•		لافتات واضحة ومرئية تبين اسعار الخدمات والمنتجات ورسم الخدمة والضريبة السارية باللغات الكوردية، العربية والإنجليزية	3919

### المؤتمرات والحفلات في الفندق

المعيار	المؤتمرات والحفلات في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4000	قاعة / قاعات مؤتمرات مصممة ومؤثثة للاجتماعات في الفندق		3	3	•	•
4001	مرافق حفلات في الفندق		3	3	•	•
4002	خدمات متخصصة لقاعات المؤتمرات ومرافق الحفلات		2	2	•	•
4003	توفير المعدات التالية حسب الطلب: شاشة على الأقل 1,50 x 1,50م LCD ، مخطط توضيحي، نظام تكبير صوت، كراسي وطاولات مادية، هاتف، شبك على الإنترنت، أداة لتسليط الصورة على الشاشة، جهاز تسجيل فيديو، كاميرا فيديو، منصة		3	3	•	•



•	•	1	1		أرفف للمعاطف أو خزائن في قاعة المؤتمرات	4004
•	•	2	2		٨ منافذ للكهرباء على الأقل مع كابل وموزع كهرباء	4005

## المناطق الخلفية

المعيار	المطبخ/ المطابخ	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4100	وجود منطقة أو مناطق لتحضير الطعام	•	•	•	•	•
4101	مدخل ومخرج المطبخ منفصلين عن مكان إخراج النفايات وسحب المياه الثقيلة	•	•	•	•	•

المعيار	منطقة جمع النفايات	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4200	توفر منطقة مخصصة للتخلص السليم من النفايات	•	•	•	•	•
4201	توفر نظام جمع النفايات بالتعاون مع الجهة الرسمية المسؤولة في الدولة	•	•	•	•	•

المعيار	المخزن العام	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4300	توفر منطقة مخصصة لتخزين جميع مواد الفندق والمواد الغذائية الجافة والاوني والمعدات الاضافية	•	•	•	•	•
4301	توفر منطقة مخصصة لحفظ النبيذ والشمبانيا في حرارة معينة	•	•	•	•	•

المعيار	البراد/المجمدة العامة	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4400	توفر غرف باردة مخصصة لحفظ المواد الغذائية سريعة التلف	•	•	•	•	•



المعيار	منطقة تحميل وتنزيل البضائع	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4500	توفر منطقة مخصصة لتحميل وتنزيل البضائع	.	.	.	.	.

المعيار	منطقة الموظفين	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4600	توفر مدخل خاص للعاملين في الفندق	.	.	.	.	.
4601	توفر منطقة مخصصة لتناول الموظفين وجباتهم خلال الدوام مساحتها وعدد المقاعد كافية ومتناسبة مع عدد الموظفين	.	.	.	.	.
4602	توفير منامة للموظفين الذين يعملون دوامين في الظروف الإستثنائية مفصول عن قسم غرف النزلاء	.	.	.	.	.
4603	مرحاض عام للرجال ومرحاض عام للنساء، كلن منها يحتوي على الأقل غرفتين/حجرتين مع مرحاض في الداخل وباب يقفل من الداخل ومبولة عند الرجال. يحتوي هذا المرحاض على خطاف لتعليق الملابس، مغاسل عدد ٢ مع مرآة، منفصلة عن غرفة/حجرة المرحاض، مع مياه جارية باردة وساخنة دائمة، تهوية وإضاءة	.	.	.	.	.
4604	جميع المراحيض لديها مقعد وغطاء	.	.	.	.	.
4605	المرحاض لديه دوش شطاف مدمج أو منفصل محمول، أو حوض شطاف ومكان لوضع الصابون قريب منه	.	.	.	.	.
4606	جميع دورات المياه العامة تحتوي على غطاء ورقي لمقعد المرحاض يستعمل لمرة واحدة موجود على الحائط فوق المقعد	.	.	.	.	.
4607	وجود علبة المناديل الورقية في جميع دورات المياه العامة	.	.	.	.	.
4608	وجود ارشادات في جميع دورات المياه العامة وبمكان واضح ومرئي فوق كل مرحاض باللغات (الكوردية، العربية والإنجليزية) تحذر بعدم رمي ورق التواليت والحفاضات الصحية في المرحاض لتجنب إنسداده	.	.	.	.	.
4609	وجود سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي مصنوعة من مواد غير قابلة للإشتعال بجانب المرحاض، ورق تواليت (على الأقل 2)؛ الأول على ستاند قريب من مقعد المرحاض، الإضافي على ستاند على الحائط وراء مقعد المرحاض، سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي مصنوعة من مواد غير قابلة للإشتعال بجانب المغسلة في جميع دورات المياه	.	.	.	.	.
4610	المغسلة لديها صابون سائل لليدين ومجفف إلكتروني لليدين أو علبة ورق أنترفولد	.	.	.	.	.



•	•	•	•	•	معطر للجو اتوماتيكي في جميع دورات المياه	4611
•	•	•	•	•	وجود إشارة عدم شرب المياه الجارية بمكان واضح ومرئي باللغات ( الكوردية، العربية والإنجليزية) فوق جميع المغاسل	4612
•	•	•	•	•	توفر إضاءة الطوارئ في جميع دورات المياه العامة في حال انقطاع الكهرباء الوطنية أو تأخر تشغيل المولدة	4613
•	•	•	•	•	وجود جهاز تدفئة أو ما يشبهها في جميع المراحيض	4614
3	3	3	3	•	تعمل الحنفيات حسب الحركة (للإقتصاد) في جميع المغاسل	4615
•	•	•	•	•	مرافق حمامات للرجال و مرافق حمامات للنساء، كلن منها يحتوي على الأقل غرفتين/حجرتين مع دوش في الداخل وباب يقفل من الداخل. يحتوي هذا الحمام على خطاف لتعليق الملابس، مغاسل عدد ٢ مع مرآة ضد الضباب، منفصلة عن غرفة/حجرة الدوش، مع مياه جارية باردة وساخنة دائمة، تهوية وإضاءة	4616
•	•	•	•	•	مقبض لليد للدخول إلى حوض الاستحمام والخروج منه في مرافق الحمامات إن كان فيها حوض استحمام	4617
•	•	•	•	•	توفير وسائل لوضع الصابون والأغراض عليها يمكن وصولها من حوض الاستحمام أو الدوش	4618
•	•	•	•	•	شماعات الملابس بعيداً عن الماء	4619
•	•	•	•	•	وجود قابس كهرباء معزول ومقاوم لتسرب المياه (لماكينة الحلاقة، فرشاة الأسنان الكهربائية أو مجفف الشعر) بجانب مرآة المغسلة في جميع الحمامات	4620
•	•	•	•	•	وجود بساط ضد الإنزلاق داخل حوض الاستحمام أو الدوش في جميع الحمامات العامة	4621
•	•	•	•	•	وجود سلة مهملات مع غطاء اتوماتيكي من مواد غير قابلة للإشتعال في جميع الحمامات	4622
•	•	•	•	•	توفر إضاءة الطوارئ في جميع الحمامات العامة في حال انقطاع الكهرباء الوطنية أو تأخر تشغيل المولدة	4623
•	•	•	•	•	وجود جهاز تدفئة أو ما يشبهها في جميع الحمامات	4624
•	•	•	•	•	جميع وسائل الإنارة القريبة من مصدر مياه (دوش، مغاسل أو شطاف) مقاومة للمياه في جميع المراحيض ومرافق الحمامات	4625



•	•	•	•	•	جميع المصاعد مزودة باجهزة الاتصال بعامل/عاملة خدمة الهاتف أو الأمن، تهوية حتى عند إنقطاع الكهرباء، إشارة ممنوع التدخين موجودة داخل وخارج المصعد وبمكان واضح ومرئي باللغات (الكوردية، العربية والإنجليزية)	4626
★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	مكاتب الأقسام الباقية	المعيار
•	•	•	•	•	توفر منطقة مخصصة لمكاتب أقسام الموارد البشرية، المبيعات والتسويق، الإستقبال، الإدارة العامة، الصيانة، المأكولات والمشروبات، الغسل، تدبير الغرف...	4700
•	•	•	•	•	الإحتفاظ بسجلات المحاسبة والمعلومات المتعلقة بالعمل والحركة في قسم المحاسبة والموارد المالية	4701
★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	الترتيبات في المناطق الخلفية للموظفين الذين يعانون من إعاقات	المعيار
•	•	•	•	•	المدخل وجميع المناطق الخلفية والمصاعد مهيأة لمستخدمي الكراسي المدولبة	4800
•	•	•	•	•	وجود مرحاض معد لمستخدمي الكراسي المدولب	4801
★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	النظافة والصيانة في المناطق الخلفية	المعيار
•	•	•	•	•	السقف: تنظيف دوري أو عند الحاجة قبل ذلك	4900
•	•	•	•	•	كاشي الأرضية في مرافق الحمامات/المراحيض: شطف ومسح يومياً أو عند الحاجة قبل ذلك وكاشي الجدران؛ شطف ومسح مرتين بالشهر	4901
•	•	•	•	•	الفراغ ما بين الكاشي في الأرضية والجدران في مرافق الحمامات/ المراحيض: تنظيف عميق مرة بالشهر أو عند الحاجة قبل ذلك	4902
•	•	•	•	•	الدوش وحوض الإستحمام: تنظيف عميق يومياً	4903
•	•	•	•	•	برداية الدوش، أبواب جام أو أبواب جرارة: غسيل يومياً، تنظيف عميق مرة في الاسبوع أو عند الحاجة قبل ذلك	4904
•	•	•	•	•	المرحاض: تنظيف عميق من الداخل والخارج يومياً أو عند الحاجة قبل ذلك	4905
•	•	•	•	•	دكت التهوية: تنظيف عميق مرة بالسنة	4906



•	•	•	•	•	المفروشات: في حال الجلد؛ مسح وتلميع يوميا - في حال القماش؛ تنظيف بالمكنسة الكهربائية يوميا وغسيل مرة بالسنة	4907
•	•	•	•	•	الستائر والبرادي: غسل مرة كل شهرين أو قبل ذلك عند الحاجة	4908
•	•	•	•	•	الإضاءة: تنظيف مرة بالأسبوع	4909
•	•	•	•	•	المساعد الكهربائية: تنظيف مرتين باليوم على الأقل	4910
•	•	•	•	•	الممرات والسلالم في حالة جيدة وخالية من الأخطار والمعوقات	4911
•	•	•	•	•	المنامات وتوابعها تقع تحت نفس مبادئ النظافة المتبعة في غرف النزلاء	4912
•	•				العناصر الأخرى في المناطق الخلفية ؛ لا علامات للتلف أو القدم. القسم المسؤول عن المناطق الخلفية يتابع الأطر الزمنية للتنظيف المذكورة أعلاه من خلال تقديم سجلات او تقارير بالعيوب الى قسم الصيانة للعمل الفوري على حلها، ويحتفظ القسم الأخير على السجلات للمتابعة	4913

## الصيانة في الفندق

المعيار	الصيانة في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
5000	خدمة الصيانة متوفرة في الفندق لمدة 16 ساعة في اليوم				•	
5001	خدمة الصيانة متوفرة في الفندق لمدة 24 ساعة في اليوم					•
5002	وجود نظام الصيانة الوقائية الدورية وسجلات الصيانة في الفندق	•	•	•	•	•



## مستوى الخدمات في الفندق

المعيار	مستوى الخدمات	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
5100	استقبال النزلاء يتم بشكل مضياف	•	•	•	•	•
5101	النزيل هو المحور الرئيسي في عمل الفندق	•	•	•	•	•
5102	الموظفين متجاوبين لإحتياجات النزلاء وملتزمين بتلبية توقعاتهم	•	•	•	•	•
5103	يمكن تمييز العاملين من خلال الزي الموحد وبطاقات تبين الاسم / المنصب	•	•	•	•	•

## رضا النزلاء في الفندق

المعيار	رضا النزلاء	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
5200	يتم تسجيل شكاوى النزلاء؛ نظام إداري ممنهج للشكاوى	•	•	•	•	•
5201	يتم التعامل مع شكاوى النزلاء بالشكل الصحيح: يمتلك الموظف الشكوى ويحلها بأسرع وقت ممكن لنيل رضا النزلاء	•	•	•	•	•
5202	يتم إطلاع النزلاء "حسب الطلب" على مقاييس التصنيف التي تم وفقاً لها تصنيف الفندق	•	•	•	•	•
5203	نظام إدارة الجودة	•	•	•	•	•
5204	سؤال النزلاء المغادرين بشكل ممنهج بملئ استبيانات تقييم النزلاء للخدمة والتي ينبغي ان تكون متاحة في جميع الغرف أو على الموقع الالكتروني	•	•	•	•	•





## شؤون الموظفين في الفندق

المعيار	شؤون الموظفين	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
5300	تفيد الفندق بالقوانين والأحكام النافذة والخاصة بشؤون الموظفين نذكر على سبيل المثال: قانون العمل، قانون الصحة العامة، قانون الضمان الإجتماعي، التأمين والتعويضات	.	.	.	.	.
5301	30% من الموظفين محليين ومن ذوي المهن الفندقية ومن متنسبي رابطة ذوي المهن السياحية	.	.	.	.	.
5302	مؤهلات المدير العام ورؤساء الأقسام	.	.	.	.	.
		مدير ورؤساء الأقسام ذوو خبرة مثبتة لا تقل عن ١٠ سنوات أو حائزين على شهادة في إدارة الفنادق مع خبرة لا تقل عن ٥ سنوات	مدير ورؤساء الأقسام ذوو خبرة مشهود لها لا تقل عن ٥ سنوات، أو حائزين على شهادة في إدارة الفنادق مع خبرة لا تقل عن ٣ سنوات	مدير ورؤساء الأقسام ذوو خبرة مثبتة لا تقل عن ١٠ سنوات أو حائزين على شهادة في إدارة الفنادق مع خبرة لا تقل عن ٥ سنوات	مدير ورؤساء الأقسام ذوو خبرة مثبتة لا تقل عن ١٠ سنوات أو حائزين على شهادة في إدارة الفنادق مع خبرة لا تقل عن ٥ سنوات	مدير ورؤساء الأقسام ذوو خبرة مثبتة لا تقل عن ١٠ سنوات أو حائزين على شهادة في إدارة الفنادق مع خبرة لا تقل عن ٥ سنوات



• شهادة مدرسة فندقية مهنية لا خبرة أو ٣ عن نقل سنوات لرؤساء الأقسام	• شهادة مدرسة فندقية مهنية لا خبرة أو ٣ عن نقل سنوات لرؤساء الأقسام	• شهادة مدرسة فندقية مهنية لا خبرة أو ٣ عن نقل سنوات لرؤساء الأقسام	• شهادة مدرسة فندقية مهنية لا خبرة أو ٣ عن نقل سنوات لرؤساء الأقسام	• شهادة مدرسة فندقية مهنية لا خبرة أو ٣ عن نقل سنوات لرؤساء الأقسام	مؤهلات موظفي خدمة المأكولات والمشروبات	5303
• طهي شهادة مدرسة من أو مهنية ٥ خبرة في سنوات المطبخ	• طهي شهادة مدرسة من أو مهنية ٥ خبرة في سنوات المطبخ	• طهي شهادة مدرسة من أو مهنية ٥ خبرة في سنوات المطبخ	• طهي شهادة مدرسة من أو مهنية ٥ خبرة في سنوات المطبخ		مؤهلات الطهاة	5304
•	•	•	•	•	وجود برنامج تدريب دوري للموظفين ووسائل إثبات لذلك	5305



## الدرجة والانطباع العام في الفندق

المعيار	الدرجة والانطباع العام في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
5400	المظهر الخارجي للفندق (البناء وتنسيق المواقع)	•	•	•	•	•
5401	التناسب بين عدد الغرف ومنطقة الخدمات والمرافق العامة	•	•	•	•	•
5402	جودة المطاعم والحانات ( الاجواء الدافئة والمريحة، الاضاءة، الراحة، الموسيقى الخلفية والالوان )	•	•	•	•	•
5403	جودة المرافق الترفيهية	•	•	•	•	•
5404	عدد الموظفين كافي ويتناسب مع عدد الغرف وعدد النزلاء	•	•	•	•	•
5405	مظهر العاملين ونظافة زيهم الموحد	•	•	•	•	•
5406	نوعية المواد المستخدمة في الأثاث والأدوات الثابتة والتجهيزات والتي تعكس تصنيف الفندق	•	•	•	•	•
5407	التناسق والانسجام المتبادل بين عناصر الخارج و الداخل لخلق تجربة متناغمة	•	•	•	•	•
5408	جميع وسائل الإعلام المعلنة تظهر الفندق على حالته الحقيقية وهي تحت التحديث المستمر	•	•	•	•	•
5409	يعلم موظفي الحجوزات الراغبين بالحجز عبر الهاتف والإنترنت عن أي أعمال صيانة، اعمار، حفريات أو ترميم جارية داخل الفندق أو بجواره التي قد تؤثر سلباً على تجربة النزلاء قبل تأكيد الحجوزات	•	•	•	•	•
5410	إسم الفندق مكتوب على جميع السجلات، المحفوظات، المراسلات، الفواتير، النشرات والكتيبات باللغات الكوردية، العربية والإنجليزية	•	•	•	•	•



## شهادات الفندق

المعيار	شهادات الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
5500	شهادة انتساب واشتراك في رابطة الفنادق والمطاعم السياحية	.	.	.	.	.
5501	شهادة تأمين للمنشأة	.	.	.	.	.
5502	حصول العاملين من ذوي المهن الفندقية على تأييد من جمعية ذوي المهن السياحية.	.	.	.	.	.
5503	شهادة تأمين المسؤولية المدنية لرواد المنشأة والموظفين	.	.	.	.	.
5504	استشهاد مكافحة الحشرات والقوارض	.	.	.	.	.
5505	شهادة تسجيل إسم تجاري	.	.	.	.	.
5506	إجازة دائرة الصحة	.	.	.	.	.
5507	شهادة HACCP (نهج وقائي منتظم لسلامة الأغذية والمخاطر الحساسية، الكيمائية، والبيولوجية في عمليات الإنتاج التي يمكن أن تسبب المنتج النهائي أن يكون غير آمن؛ والتصاميم والقياسات للحد من هذه المخاطر الى مستوى آمن	.	.	.	.	.
5508	موافقة المديرية العامة للدفاع المدني بما يثبت توفير أنظمة السلامة العامة والحماية الذاتية	.	.	.	.	.
5509	شهادة مزاوله المهنة السياحية	.	.	.	.	.
5510	شهادة تقييد ببنية معترف بها دولياً.	5	5	5		
5511	موافقة دائرة البيئة بعد الحصول على نتيجة تقرير الأثر البيئي الإيجابي للمنشآت الحديثة	.	.	.	.	.



## وضوح مستوى ودرجة التصنيف في الفندق

المعيار	وضوح مستوى ودرجة التصنيف في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
5600	وجود لوحة تبيّن مستوى ودرجة التصنيف المعتمدة واضحة للعيان وبلا عيوب في الاستقبال	•	•	•	•	•
5601	وجود لوحة تبيّن مستوى ودرجة التصنيف واضحة للعيان وبلا عيوب في الخارج عند المدخل الرئيسي	•	•	•	•	•

## تفتيش الجودة والخدمة في الفندق

المعيار	تفتيش الجودة والخدمة في الفندق	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
5700	نتيجة التفتيش الخارجي للجودة والخدمة تؤهل لمستوى فندق من أربعة نجوم				•	
5701	نتيجة التفتيش الخارجي للجودة والخدمة تؤهل لمستوى فندق من خمسة نجوم					•

مجموع النقاط اللازمة للوصول للمستوى المطلوب	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
المقاييس الأساسية	256	280	329	371	407
مقاييس الإمتياز		323	320	245	138
الحد الأدنى المطلوب من مقاييس الإمتياز		226	224	171	96
مجموع نقاط الفندق قيد التصنيف					



رأي اللجنة



## نموذج شهادة المنشأة الفندقية



# HOTEL

