**الفنادق**

**اشتراطات عامة**

**الفنادق:**

الفنادق هي المنشآت الإيوائية التى تبيع النوم وتقدم لنزلائها وعملائها وروادها الكثير من الخدمات المعيشة والترويحية.

**الموقع:-**

يتغير الموقع حسب طبيعة وأهمية الفندق حيث يختار قريباً من المحطات ومن مراكز الاتصال ومن المناطق ذات الأهمية التجارية أو الترفيهية، كما يتم اختياره في أحد الأحياء الهادئة غير المعرضة للأتربة والمشجرة بشكل حيد إن أمكن بالإضافة إلى الساحات الفسيحة والأماكن الخاصة لانتظار السيارات.

يبتعد الموقع قدر الإمكان عن أماكن المدارس والمصفحات. ويلاحظ أن الفنادق لا تعطى ربحية جيدة إلا زاد عدد غرفها عن مائة غرفة كحد أدنى.

**التوجيه:-**

توجه غرف النزلاء نحو الشرق أو الغرب أو الجنوب، أما المطبخ وصالات التخديم وغرف المستخدمين فتتجه نحو الشمال.

**دخول السيارات:-**

يفضل تأمين حركة دخول السيارات حتى المدخل الرئيسى المغطى وإعطاء هذا الطريق العرض الكافى لحركة دخولها وخروجها.

**بهو المدخل:-**

يشكل بهو المدخل قلب الفندق، ويجب أن يمسح بالوصول إلى كافة عناصر الفندق، كما يجب أن يحتوى على السلالم والمصاعد وركن الاستعلامات. ويبلغ طول كاونتر الاستعلام 2.3 متر لكل سرير وفي كثير من الأحيان يشكل البهو حديقة مغطاة تتجمع حوله مختلف الصالات المخصصة للنزلاء كصالة الإفطار التى تتسع 25% من النزلاء وصالة الطعام التى تتسع لـ50% من النزلاء، ويجب أن يكون للمقهى والمطعم مدخل خاص.

**الصالات العامة:-**

تجمع الصالات العامة في كثير من الأحيان في طابق واحد وتفصل عن بعضها بقواطع خفيفة تسمح بفتح هذه الصالات على بعضها لتشكل صالة كبيرة للاحتفالات حين اللزوم. ومن الضرورى في هذه الحالة تأمين مدخل خاص مع أماكن خلع ملابس ودورات مياه.

**صالة الكافتريا:-**

في كثير من الأحيان تتواجد في الدور الأرضى. وفى بعض المدن الكبيرة لا تحوى الفنادق إلا بعض الصالات البسيطة لتناول الإفطار والاستراحة، أما بالنسبة للصالات الأخرى كالمطاعم فإن هذه الفنادق تتعامل مع مطاعم تعمل لحسابها، وفي هذه الحالة يتم استثمار الطابق الأرضى كمخازن وصالات عرض.

وتتضمن فنادق المدن التى تحتوى على منابع المياه المعدنية صالات واسعة تشرف قدر الإمكان على الحدائق أو الحمامات أما فنادق الدرجة الممتازة فتشمل أيضاً على صالات فسيحة لكنها أكثر خصوصية للاجتماعات المغلقة.

وفي كثير من الأحيان تشمل فنادق المسافرين على صالة للإفطار وأخرى لطعام( الغذاء أو العشاء) وفي بعض الأحيان تحتوى على صالات أخرى ويخصص لكل نزيل مساحة تتراوح بين 1.4 -4 م2 في الصالات المشتركة أما بالنسبة لصالة الإفطار فيمكن اعتبار أن كل مكان سيستخدم م 2-3 مرات وفقاً لنوع الفندق.

**غرفة النوم:**

تبدأ غرفة النوم من الطابق الأول وتشرف الغرف الكبيرة على الساحات أو الحدائق وتتجه نحو الشرق أو الجنوب، أما الغرف القليلة العمق فتطل على حديقة داخلية.

ارتفاع الغرف لا يقل عن 2.8م في الصالات المشتركة حيث يخصص لكل مساحة لا تقل عن 3م2 وحجم من الهواء مقداره لا يقل 12م2 وفى غرفة النوم الخاصة يخصص لكل شخص مساحة لا تقل عن 6-8م2 وحجم من الهواء لا يقل عن 20م2 .

المساحة الكلية اللازمة للسرير تتراوح بين 35-40م2.أما نسبة مساحات غرف النوم فتتراوح بين 50-60%.

**الدولاب والسرير:**

يتم ترتيبها بشكل يسمح باستغلال جيد للمساحة كما تدمج في بعض الأحيان مع طاولة الزينة ويوضع في المدخل دولاب حفظ الملابس.

**النوافذ:**

يجب ألا تقع على محور الغرفة إنما في الجوانب بحيث لا يكون رأس السرير في مواجهتها، ولا يوضع أى شئ أمامها حتى يتمكن النزيل من فتحها والنظر إلى الخارج.

**التجهيزات:**

يجب أن تكون بسيطة وصحية، ثابتة وقابلة للغسيل ويجب أن يوضع مفتاح إنارة عند رأس كل سرير، وأحياناً يضاف مفتاح للتحكم في إغلاق الباب، كما يوضع مفتاح للحرس والهاتف بجانب كل سرير ويكون لسلك الهاتف الطول الكافى للتحرك به وبجانب طاولة المكتب.

أمل الأرضية فتكون من الخشب ومن الممكن تغطيتها بالموكيت، أما أرضية الحمام فتغطى بالسيراميك.

**ترتيبات غرف النوم:**

أبعاد السرير 1.95م وأحياناً يمكن دمجه في الحائط، أما في الغرف الصغيرة فيمكن استخدامه كأريكة كما يوضع في غرفة النوم دولاب للملابس والبياضات والأحذية والملابس المتسخة وبعرض 50سم على الأقل وعمق 60سم ويمكن أن يصل العرض إلى متر.

كما توضع منضدة للاستخدام اليومى بأبعاد 40×40 سم ومكتب بأبعاد 1×0.6م ومقعدان وأريكة ومنضدة للحقائب بأبعاد 50×80سم وبارتفاع 40سم ويلاحظ ضرورة وجود مرآة.

**المطبخ:**

يفضل وجود المطبخ في الطابق الأرضى بجانب المطعم وصالة الإفطار والبهو، كما يتصل بغرف الخدمة فى الطوابق العلوية بواسطة سلالم ومصاعد الخدمة ويجاورها عادة الغرف الملحقة وغرف المستخدمين والسائقين.

وتتغير مساحات مختلفة العناصر وتعدادها بالنسبة لنوعية الفندق ودرجته، وتبعاً لذلك تؤخذ مساحات أساسية بالنسب للمطبخ بشكل عام لكل نزيل كالتالى:

مطبخ عام تبلغ مساحتة حوالى 0.6م2 لكل نزيل.

مطبخ الفندق وصالة الإفطار تبلغ مساحته 0.4م2 لكل نزيل.

المجموع1م2 مطابخ لكل نزيل.

كما يوجد أوفيس واحد لكل طابق أو لكل 25 إلى 30 غرفة بالإضافة إلى مصعد مخصص لنقل الوجبات إلى الغرف بكامل أجهزته.

وعادة ما توضع غرف المستخدمين في الطابق الأخير أيضاً، وفى حالة وجود المطبخ في هذا الطابق توضع غرف المستخدمين في الطابق الذى يسبقه.

أما البدروم فيجب أن يكون بارداً لحفظ المخزون كما يقسم إلى أقسام للخضراوات والفواكه.

أما الجزء المخصص للبطاطس فيجب أن يكون من أرضية ذات شبكة من ألواح خشبية، كما تغطى جدرانه وخاصة الخارجية منها بهذه الألواح حتى ارتفاع 80سم وتوضع الورش بجانب المخازن بالبدروم ويجب أن يكون المخزن المخصص للأمتعة مجاوراً للمصعد للتهوية.

**التهوية:**

يجب حساب تجديد الهواء فى غرف الفندق من 1-5مرات كل ساعة، أما فى الصالات المزدحمة فإن حجم الهواء المجدد يكون من 20-30 م2 لكل شخص وفى صالات الطعام يتم التجديد من 6-8مرات كل ساعة وفى المطابخ من 6-10مرات كل ساعة مع مراعاة وجود مراوح سحب فوق المواقد لتصريف الحرارة الناتجة عنها.

**مواد البناء:**

تبنى الفنادق من مواد غير قابلة للاحتراق وتجهز بأدوات إطفاء الحرائق.

**السلالم والأبواب:**

تكون السلالم عريضة لشكل كاف ومجهزة بدرابزين مثبت بها كما توضع من الخارج بحيث تكون أكبر أو مساوية لعرض السلم. كما يجب الا يقل عرض الأبواب عن 1م وتفتر نحو الخارج.

**دورات المياه:**

مبولتان ومرحاض واحد لكل من 80-100رجل، و3مراحيض مخصص لكل 100سيدة أما فى الغرف فيخصص مرحاض واحد لكل 10أسرة.

**المصاعد:**

يخصص مصعد واحد لكل 150سريراً

**الثلاجات:**

تجهز للحوم والأسماك والدواجن ويجب ان تكون قريبة من المطابخ وتتراوح درجة الحرارة فيا م -2إلى+4درجة أما مكان تجهيز المثلجات: فيجب أن يكون قريباً من قسم المثلجات.

**الخدمات الآخرى:**

1. غرف العدادات وغرف توزيع جميع التوصيلات والورش.
2. غرف الخدمة والنظافة: توضع غرفة نظافة بكل دور وبها دولاب لحفظ أدوات التنظيف
3. غرف البياضات: وتكون عادة فى الطابق الأخير أسفل السطح بجانب غرفة الكى ويجب ان تفتح مباشرة على الممر.

# قواعد وصف وتقييم الفنادق

إن توفير الراحة وحسن الخدمة هما جناحا العمل الفندقي وبقدر توافرهما فى اى منشأة فندقية بقدر إمكانية تحديد درجتها. ومما لا شك فيه انه توجد مجموعة عوامل إذا اجتمعت ساعدت على توفير ضمانات لتحقيق الراحة وحسن الخدمة ومن أبرز هذه العوامل ما يلى:

**اولاً:** موقع المنشأة قرباً وبعداً من عوامل الجذب السياحى والمراكز المدنية والخدمات والمرافق العامة.

**ثانياً:** حجم المنشأة باعتباره سبيلا لتحديد حجم وعدد المرافق العامة والخدمات التكميلية.

**ثالثاً:** مستوى التأثيث باعتبار ان الفندق منشأة تبيع النوم أساساً وفى نفس الوقت تقدم الكثير من الخدمات المعيشية والترويحية للنزلاء وغيرهم.

**رابعاً:** مستوى التجهيز باعتبار ان ما بالفندق من معدات وتجهيزات ينعكس بالضرورة على توفير مزيد من الراحة للعملاء مثل كفاءة الخدمة ومهارة التصنيع بالنسبة للمأكولات والمشروبات.

**خامساً:** مستوى العمالة من حيث الكفاية والكفاءة.

بالاضافة إلى العوامل السابقة لابد وأن يراعى عند تقييم الفندق اعتبارات أخرى مثل التباين فى فترة التشغيل، فهناك فنادق تعمل طول العام وهناك الفنادق ذات الطبيعة الموسمية.

كما لا بد وأن يراعى فى وضع قواعد لتقييم الفنادق حالياً وجود منشآت فندقية قائمة بالفعل ولها عملاؤها الذين ارتضوا لها درجة معينة، وأنها قد تواجه مصاعب إذا خفضت أو زادت درجتها على أساس المواصفات الموضوعة، خصوصاً إذا كانت تعانى نقصاً فى مواصفات لا يمكن استكمالها، لذا لا بد من حصر مجموعة هذه الفنادق وتحديد وضع معين لها عند إعادة النظر فى التقييم على اساس المواصفات الجديدة.

وقد روعى فى مواصفات التقييم وضع قواعد تكفل عنصرين:-

**اولاً:** الأساسيات التى تتصل مباشرة بالراحة وحسن الخدمة.

**ثانياً:** ان تكون المواصفات هى الحد الأدنى الذى لايجوز النزول عنه مع ترك مجال الزيادة عليه.

وقد اختيرت تلك المواصفات باعتبار انها تمثل الحد الأدنى المطلوب فى المنشآت الفندقية خاصة فى فات الفنادق ذات الخمس والأربع نجوم وإن تناقصت فى الفئات الأخرى وفقاً لدرجة وأهمية وجود كل بند من تلك البنود فى كل فئة من تلك الفئات.

**المبنى:**

يجب ان يكون بكل من فئتى الخمس والأربع نجوم مبنى مستقلاً، اما بالنسبة للفئات الثلاث الأخرى فيمكن ان تكون منطقة سياحية.

**الموقع:**

يجب ان يكون بين ممتاز وجيد وفقاً لدرجة الفندق ولا يشترط أن يكون بمنطقة سياحية، فقد تكون المنطقة سياحية ولكنها لا تتناسب ودرجة الفندق كالمتازة مثلاً وحتى يتاح للوزارة دراسة كل موضع ومدى تناسبه ودرجة الفندق.

**مساحة الغرف:**

أدرجت مساحة الغرف فى كل فئة من الفئات بما يناسبها مع مراعاة الحد الأدنى للمساحة التى يوضع فيها السرير الواحد وهو 6متر مربع وفقاً لتعليمات منظمة الصحة العالمية وما هو متبع عالمياً.

**الحمامات:**

يجب ان يكون طول المغطس بالفئة الممتازة 170سم وفئة الأربع نجوم 160سم اما بالنسبة للفئات الأخرى فقد حددت نسبة الحمامات بالغرف بكل منها باعتباره الحد المقبول وايضا عدد حمامات الغرف المشتركة ودورات المياه.

**دورات المياه العامة:**

يجب أن تكون فى الطوابق التى بها صالات عامة بغية ان تكون الخدمات متكاملة فى المكان الواحد.

**الصالونات والابهاء:**

يجب أن تكون مساحتها مناسبة بالنسبة لعدد الغرف فى المنشأة حتى يتاح للنزلاء التحرك بحرية وراحة داخل الفندق.

**صالات الحفلات:**

يجب توافر أكثر من صالة للحفلات وأخرى للمؤتمرات بالنسبة للفنادق ذات الخمس والأربع نجوم اما بالنسبة للفئات الأخرى فلا يشترط توافرها فقد تمثل عبئاً على المنشأة.

**صالات الطعام:**

يجب توافرها فى جميع الفئات وإن حددت مساحاتها فى المواصفات بمساحة محددة لكل فئة بالنسبة لعدد الغرف.

**التليفونات:**

يجب توافرها فى جميع الغرف بالنسبة للفئات الثلاث الأولى وعلى ان يكون فى فئتي الخمس والأربع نجوم للاتصال الداخلى والخارجى المباشر، اما فئة الثلاث نجوم فيكون الاتصال عن طريق خط السويتش اما بالنسبة لفئة نجمتين فيشترط أن تكون النسبة بالغرف 75% وفى فئة النجمة الواحدة 25% بالغرف.

**خدمة التلكس والفاكس والبرق:**

يجب توافرها بفئتي الخمس والأربع نجوم، ويفضل وجودها فى فئة الثلاث نجوم على اساس ان معظم نزلاء تلك الفئات من رجال الأعمال الذين يفضلون هذا النوع من الخدمة السريعة. كما أن سياحة رجال الأعمال أصبحت هى الطابع المميز للسياحة حالياً.

**الكافتيريا:**

يجب توافرها بفئات الفنادق الثلاث الأولى، وان تستمر الخدمة بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم لمدة 24 ساعة وفئة الثلاث نجوم لمدة 16 ساعة، اما الفئتان الأخريتان فيترك للنظام الداخلي للفندق إقرار وجودها ومدة الخدمة بها.

**أجهزة التليفزيون:**

يجب توافرها بجميع الغرف للفئات الثلاث الأولى

**ثلاجات الغرف:**

يجب توافرها بفئتى الخمس والأربع نجوم فقط.

**الراديو والموسيقى الداخلية:**

يجب توافره بفئتى الخمس والأربع نجوم والثلاث نجوم وأن تكون بجوار سريل النزيل ليتحكم فى التشغيل.

**مدير الفندق:**

يجب ان تتوافر فيه الخبرة بإدارة المنشآت الفندقية وأن يتقن اللغات الأجنبية.

**خدمة السكرتارية:**

يفضل توافرها بفئتي الخمس والأربع نجوم وفقاً لظروف الفندق وما إذا كان مركزاً لرجال الأعمال أم فندقاً فى مصيف أو مشتى.

**المحلات:**

يجب توافر صالون مزين للرجال ومحلات للهدايا وما شابهها كالكتب والمجلات والصحف ومعدات التصوير، وايضاً وجود مكتب للخدمات السياحية وذلك فى كل من فئتي الخمس والأربع نجوم.

**قاعة طعام واستراحة للعاملين:**

يجب توافرها بكل من فئتى الخمس والأربع نجوم ويفضل توافرها بالنسبة لفئة الثلاث نجوم باعتبار حجم العمالة فى كل من تلك الفئات وضرورة تخصيص مكان ليتناولوا وجباتهم أثناء فترات عملهم.

**الأثاث والمفروشات:**

يجب ان يكون مناسباً حسب درجة الفندق حتى يتاح لكل فندق أن يقدم النوعية الأفضل.

**الوقاية من الحريق:**

يجب توافر وسائلها فى جميع الفئات وفقا للاشتراطات العامة التى تحددها إدارة المطافى بوزارة الداخلية فى الدول.

**الخدمة الطبية:**

يتشترط وجود إسعافات أولية بجميع الفئات مع وجوب توافر الخدمة الطبية داخل الفندق بكل من فئتى الخمس والأربع نجوم وإمكانية توافرها بالنسبة للفئات الأخرى كاستدعاء طبيب أو الإسعاف.

**حفظ الحقائب:**

يجب قيام الفنادق بتسهيلات ترك الحقائب وحفظها بجميع فئات الفنادق حيث يمثل نوعاً من اطمئنان النزيل على حفظ متاعه.

**الخزائن:**

يجب توافر صناديق مستقلة بخزائن مصفحة لإيداع الأشياء الثمينة بفنادق فئة الخمسة نجوم، وان تضع بقية فئات الفنادق نظاما لحفظ الأشياء الثمينة التى يودعها النزلاء لديهم مقابل إيصالات بها.

**خدمة الغرف:**

يجب توافرها لتقديم المأكولات والمشروبات لمدة 24ساعة يومياً بفئتى فنادق الخمس والأربع نجوم. أما بالنسبة للفئات الأخرى فيفضل وجودها كما يجب مراعاة ما يلى:

1. لابد وأن تكون أبواب غرف النوم مرقمة ولها علامات مميزة وأن يكون لكل باب مفتاح خاص به.
2. يراعى وضع نظام يكفل الحماية من الحشرات بالغرف وجميع المرافق والمطابخ.

**اشتراطات تقييم مستوى الفنادق**

**اولاً: فئة الخمس نجوم\*\*\*\*\***

|  |  |
| --- | --- |
| **البنـد** | **المواصفـــــــات** |
| 1- المبنى | مبنى مستقل |
| 2- الموقع | موقع ممتاز |
| 3-المدخل | مدخل رئيسى للنزلاء ومدخل للحقائب ومدخل للعاملين والبضائع. |
| 4-الاستقبال | صالة استقبال بها خدمة 24ساعة |
| 5-صالات الحفلات | يلزم توافر أكثر من صالة متعددة الأغراض |
| 6-المصاعد | مصاعد فى حالة وجود أكثر من طابقين ويجب وجود مصاعد مستقلة للنزلاء وأخرى للخدمة. |
| 7-المياه الساخنة | مياه ساخنة فى جميع الغرف ودورات المياه العامة |
| 8-حمامات الغرف | حمام كامل لوكس فى جميع الغرف بانيو طوله 1.70م. ستارة حول البانيو مرآة ورف فوق حوض الغسيل وأيضا مصباح- صابون حمام- بشكير حمام- فوطة حمام- فوطة يد- منشفة للأرجل- ورق تواليت- ورق مناديل- طفاية سجائر- علاقة للفوطة- شماعة ملابس- ماكينة حلاقة- عبوة صغيرة شامبو- سلة مهملات- فيشة كهرباء 110/220 فولت. |
| 9-مساحة الحمامات | مساحة الحمام فى حدود 5م2 |
| 10- الراديو والموسيقى الداخلية | راديو وموسيقى داخلية بجميع الغرف بجانب السرير يتحكم فى تشغيلها النزيل. |
| 11-تليفونات الغرف | تليفونات فى جميع الغرف للاتصال الداخلى والخارجى المباشر وتسهيلات تليفونية فى الأماكن العامة. |
| 12-خدمة التلكس والبرق | يلزم خدمة التلكس والبرق |
| 13-تكييف الهواء | تكييف هواء مركزى بجميع الغرف والصالات يوفر درجة حرارة من 18-25درجة |
| 14-أجهزة التلفزيونات | تليفزيون ملون فى جميع الغرف |
| 15-عدد الغرف | لا تقل عن 50 غرفة |
| 16- مساحة الغرف | 14م2 للغرفة المفردة و16م2 للمزدوجة(بدون المدخل والحمام والبلاكار) |
| 17-مساحة الصالونات والأبهاء | مساحة 3.25م2 نصيب الغرفة الواحدة |
| 18-دورات مياه عامة | فى الطوابق التى بها صالات عامة (رجال- سيدات) |
| 19-حمام السباحة | يستحسن وجوده |
| 20-صالة احتفالات | يستحسن وجودها |
| 21- صالات الطعام | يلزم وجود صالات الطعام فى حدود 2.25متر مربع نصيب الغرفة الواحدة |

|  |  |
| --- | --- |
| **البنـــــــــــد** | **المواصفــــــــــــــــــــــــــــــــــــات** |
| 22-خدمة البريد واستبدال العملة | يلزم توافر خدمة البريد ويلزم توافر استبدال العملة |
| 23-توفير الراحة من الضوضاء | توافر جميع الاحتياطات الفنية لضمان العزل التام |
| 24-خدمة الغرف | توافر خدمة الغرف 24ساعة يومياً |
| 25-الكافتيريا | يلزم وجود كافتيريا بها خدمة 24ساعة يومياً |
| 26-ثلاجات الغرف | يلزم وجود ثلاجة صغيرة فى جميع الغرف |
| 27-استدعاء النزلاء | يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء او المخاطبة العامة |
| 28-موقف السيارات | يلزم وجود مكان مناسب لانتظار السيارات |
| 29-المحلات | صالون حلاقة(رجالى)- محلات للهدايا وما شابهها كالكتب والصحف والمجلات ومعدات التصوير- مكتب للخدمات السياحية |
| 30-قاعة طعام واستراحة للعاملين | يلزم وجود قاعة طعام واستراحة للعاملين |
| 31-الأثاث والمفروشات | أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق |
| 32-الوقاية من الحريق | لابد من وجود جهاز إنذار من الحريق وعدد كاف من الأجهزة موزعة فى الأماكن العامة وأماكن الخدمة وسلالم كافية للهروب. |
| 33-الخدمة الطبية | يلزم توافر الخدمة الطبية العاجلة |
| 34-خدمة الغسيل والكى | يلزم توافر خدمة الغسيل والكى |
| 35-حفظ الحقائب | تسهيلات ترك الحقائب والمتاع |
| 36-الخزائن | يلزم وجود صناديق مستقلة بخزئان مصفحة لايداع الأشياء الثمينة |
| 37-النوافذ | ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ لحجب ضوء الشمس |
| 38-غرف النون | سرير مفرد100×200م- سرير لشخصين 140×200سم كوميدينو لكل سرير- تسريحة بمرايا بأدراج- ترابيزة للإفطار- ترابيزة مكتب- دولاب للملابس على هيئة بلاكار داخل الحائط- أرضية الغرف مفروشة جميعها بالموكيت أو السجاد- حامل للحقائب- كرسى عادى وكرسى فوتيه لكل نزيل- مرآة حائط بالغرفة لا تقل عن 120سم ارتفاع- أدوات كتابية- أدوات خياطة- عدد 2سله مهملات- لائحة بالخدمات والمواعيد- صفايات سجائر وكبريت |
| 39-الأدوات الكهربائية | إنارة بمفاتيح منفصلة للسقف والحوض وبجانب السرير لكل نزيل- مصباح للقراءة بجوار كرسى ذى ذراعين ومصباح بجوار المنضدة المخصصة للكتابة. كما يلزم توافر مولد كهربائى خاص بالفندق يعمل تلقائيا عند انقطاع التيار الكهربائى |
| 40-سونا وصالة جمنزيوم | يستحسن وجودهما |