



## دليل تأهيل نشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي



## الفهرس

### الفصل الأول

- أولاً: أهداف التأهيل لنشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي.
- ثانياً: التعريفات.
- ثالثاً: تصنيف التأهيل.

### الفصل الثاني

- أولاً: الاشتراطات والضوابط.
- ثانياً: متطلبات التأهيل.
- ثالثاً: اشتراطات مدير المكتب.
- رابعاً: إجراءات الحصول على شهادة التأهيل.
- خامساً: إجراءات تجديد شهادة التأهيل.
- سادساً: إجراءات إلغاء النشاط.
- سابعاً: إجراءات إصدار بدل فاقد.



## الفصل الأول

### **أولاً: أهداف التأهيل لنشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي:**

1. ضمان التشغيل الإداري الأمثل لرفع كفاءة الإدارة وفق معايير تراعي تأكيد جودة العمل وفق معايير تصنيف مرافق الإيواء السياحي المعتمدة ضمناً.
2. تحسين جودة الخدمات المقدمة في مرافق الإيواء السياحي بما يحقق المتطلبات النظامية ورضى العميل.
3. إيجاد تنظيم واضح لمكاتب إدارة مرافق الإيواء السياحي بما يضمن تحفيز الشركات العالمية للدخول لسوق الضيافة بالمملكة وتطوير الشركات الوطنية لتحقيق أهداف التنمية البشرية والسياحية للمجتمعات بالمناطق.
4. ضمان وجود بيئة تنافسية في مختلف الفئات ومستويات التصنيف لمرافق الإيواء السياحي من خلال التطوير المستمر للكفاءات البشرية السعودية في مجال إدارة مرافق الإيواء السياحي.

### **ثانياً: التعريفات:**

1. **الهيئة:** الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.
2. **المكتب:** المقر الأساس وعنوانه الرسمي لتبادل المكاتبات والمراسلات والإشعارات الخاصة بممارسة نشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي وتسويقها.
3. **التأهيل:** عملية تتضمن إجراءات استيفاء الاشتراطات والمتطلبات المحددة من الهيئة للحصول على شهادة التأهيل.
4. **شهادة التأهيل:** شهادة محددة المدة تصدر من الهيئة يتم بموجبها الترخيص للمؤهل بإدارة مرافق الإيواء السياحي.
5. **المؤهل:** كل من حصل على شهادة التأهيل لإدارة مرافق الإيواء السياحي داخل المملكة.
6. **معايير التأهيل:** مجموعة من المتطلبات التي تضمن قيام المكتب المرخص له بإدارة مرافق الإيواء السياحي التابعة له بكفاءة عالية.
7. **المقابل المالي:** المبالغ المالية المعتمدة، التي تحصل عليها الهيئة نظير الخدمات المقدمة منها، وفق النظام واللائحة.
8. **مرافق الإيواء السياحي:** كل مكان يوفر خدمة المبيت بصورة رئيسة (للنزلاء/ للسياح) مقابل أجر، سواء أكان هذا المكان فندقاً، أو أي وحدة سكنية أخرى تؤدي الأغراض نفسها، وأي خدمات مساندة.



## ثالثاً: تصنيف التأهيل للمكتب:

نوع شهادة التأهيل	مجموعة مرافق الإيواء السياحي التي يمكن إدارتها	خبرات التشغيل المطلوبة في مرافق الإيواء السياحي
أ	جميع أنواع مرافق الإيواء السياحي (الخدمة الكاملة والذاتية)	٥ سنوات (في مجال الخدمة الكاملة تصنيف ٥ نجوم)
ب	مرافق الإيواء السياحي فئة (أربعة نجوم وأقل في الخدمة الكاملة وجميع درجات الخدمة الذاتية)	٥ سنوات (في مجال الخدمة الكاملة تصنيف ٤ نجوم)
ج	مرافق الإيواء السياحي (فئة ثلاثة نجوم وأقل في الخدمة الكاملة وجميع درجات الخدمة الذاتية)	٥ سنوات (في مجال الخدمة الكاملة تصنيف ٣ نجوم)
د	مرافق الإيواء السياحي (خدمة ذاتية درجة ثانية وثالثة ورابعة)	٥ سنوات (في مجال الخدمة الذاتية تصنيف درجة ثانية)

## الفصل الثاني

### أولاً: الاشتراطات والضوابط:

#### ١. اشتراطات التأهيل للمستثمر السعودي:

- أن يكون لديه رخصة من الهيئة مضى عليها مدة لا تقل عن خمس سنوات في مجال إدارة مرافق الإيواء السياحي.
- في حال عدم توفر الخبرة لإدارة مرافق الإيواء السياحي يمكن للمستثمر التعاقد بالحصول على حق الامتياز (فرنشايز- Franchise) من شركة عالمية.
- تكون فئة التأهيل حسب الاشتراطات الموضحة في جدول تصنيف التأهيل أعلاه.
- أن لا يكون قد سبق صدور قرار أو حكم بإلغاء الترخيص ضد طالب الترخيص لمخالفة نظام السياحة ولوائحه، ما لم يمضي على صدور القرار أو الحكم (٥) سنوات عند تقديم الطلب.



## ٢. اشتراطات التأهيل للمستثمر الأجنبي:

- أ. أن يكون لديه ترخيص مضى عليه مدة لا تقل عن خمس سنوات في مجال تشغيل مرافق الإيواء السياحي سارية المفعول.
- ب. تكون فئة التأهيل حسب الاشتراطات الموضحة في جدول تصنيف التأهيل أعلاه.
- ت. تصديق شهادة الترخيص والخبرة من احدى سفارات / قنصليات / ممثلات خادم الحرمين الشريفين في موطن المستثمر.
- ث. تكون ممارسة نشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي للمكتب الأجنبي في جميع مناطق المملكة ما عدا مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- ج. استيفاء متطلبات هيئة الاستثمار.

## ثانياً: متطلبات التأهيل:

١. تعيين مدير مؤهل لإدارة المكتب.
٢. توفر مكتب كمقر للإدارة (بعد الحصول على الموافقة الأولية من الهيئة) يشترط فيه ما يلي:
  - أ. أن يكون المكتب مخصصاً لغرض النشاط، ومستوفياً لمتطلبات البلدية والدفاع المدني.
  - ب. أن يكون مملوكاً لطالب التأهيل أو مستأجراً من قبله لغرض النشاط فقط.
  - ت. جاهزية المقر من حيث التأسيس وتوافر جميع التجهيزات اللازمة لممارسة نشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي، على أن يتم تقسيم المكتب إلى الأقسام الإدارية المشمولة بالهيكل التنظيمي.
  - ث. المساحة المطلوبة للمكتب لا تقل عن ١٥٠م<sup>2</sup>.
٣. الحصول على سجل تجاري مستقل (رئيسي/ أو فرعي) لنشاط إدارة وتشغيل مرافق الإيواء السياحي.

## ثالثاً: اشتراطات مدير المكتب:

١. يتعين أن يكون مدير المكتب سعودي الجنسية، ومتفرغ، ويتمتع بالصلاحيات اللازمة للإدارة.
٢. ألا يكون قد سبق الحكم عليه بعقوبة مخلة بالشرف والأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.
٣. لديه مؤهل أكاديمي مناسب لا يقل عن بكالوريوس تخصص (فنادق/سياحة/إدارة) من جامعة معتمدة وخبرة لا تقل عن ١٠ سنوات في مناصب قيادية.



## رابعاً: إجراءات الحصول على شهادة التأهيل:

١. التقدم للهيئة بطلب تأهيل نشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي، بتعبئة (نموذج رقم ١)، مع إرفاق المستندات والوثائق الموضحة في الجدول التالي، على أن تكون (مخزنة على CD) تتضمن (مجلد/ Folder) مستقل لكل مما يلي:

المعيار	المتطلب
التخطيط الاستراتيجي	<ul style="list-style-type: none"> <li>الرؤية والرسالة والقيم والأهداف الاستراتيجية للمكتب.</li> <li>مؤشرات (KPI) لقياس أداء للمكتب ومرافق الإيواء السياحي التابعة له.</li> <li>أهداف سنوية قابلة للقياس للمكتب ومرافق الإيواء السياحي التابعة له.</li> <li>العلامة التجارية (الشعار) إن وجد.</li> <li>خطة عن المشاريع المستقبلية للشركة في المملكة وأهدافها.</li> </ul>
الهيكل التنظيمي والمسؤوليات والوصف الوظيفي	<ul style="list-style-type: none"> <li>الهيكل التنظيمي لجميع إدارات وأقسام المكتب، ويغطي ٣ مستويات وظيفية على الأقل، مع تحديد المهام والمسؤوليات لكل وحدة إدارية.</li> <li>المهام والمسؤوليات والأهداف التشغيلية لكل قسم من أقسام المكتب.</li> <li>الوصف الوظيفي لكل وظيفة بالمكتب.</li> </ul>
نظام التشغيل الإداري	<ul style="list-style-type: none"> <li>قائمة بأسماء وعقود وعناوين مرافق الإيواء السياحي التي يقوم بإدارتها حالياً مقدم طلب التأهيل سواءً داخل وخارج المملكة ونسخة من التراخيص لتلك المرافق.</li> <li>(إجراء + نماذج + خطة) اجتماعات دورية مع مدراء مرافق الإيواء السياحي التابعة للمكتب.</li> </ul>
الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> <li>نسخة من السيرة الذاتية لمدير المكتب مرفقاً معها صورة من المؤهل الأكاديمي وشهادات الخبرة.</li> <li>قائمة بأسماء ووظائف ومؤهلات وخبرات وجنسيات مدراء الإدارات بالمكتب.</li> <li>خطة التوظيف في المكتب ومرافق الإيواء السياحي التي يشرف عليها المكتب متضمنة تحقيق نسب التوطين على مدى ٥ سنوات على الأقل.</li> <li>خطة لتطوير وتدريب الموارد البشرية في المكتب ومرافق الإيواء السياحي التابعة له.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• (إجراء+ نماذج+ خطة) توضح آليه (التدقيق/Auditing) التي يقوم بها المكتب على مرافق الإيواء السياحي التابعة له لقياس مستوى أداء العمليات في تلك المرافق.</li> <li>• (إجراء+ نماذج+ خطة) توضح آليه إعداد وتنفيذ ومتابعة المكتب لبرنامج (الضيف الخفي/ Mastery Shopper) لقياس مستوى جودة الخدمات في مرافق الإيواء السياحي التي يشرف عليها المكتب.</li> <li>• (إجراء+ نماذج+ خطة) توضح آليه قياس المكتب لرضاء عملاء مرافق الإيواء السياحي التي يشرف عليها المكتب.</li> <li>• (إجراء+ نماذج) توضح آليه التعامل مع ملاحظات وشكاوى العملاء على الخدمات المقدمة من مرافق الإيواء السياحي التابعة للمكتب.</li> </ul>	<p>نظم إدارة الجودة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• استراتيجية المنشأة في مراعاة الأثر البيئي في عمليات التشغيل المختلفة وترشيد استخدام (المياه - الكهرباء)، والحد من إنتاج النفايات الصلبة وآليات التخلص منها في مرافق الإيواء السياحي التابعة للمكتب.</li> </ul>	<p>نظم إدارة البيئة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (إجراء+ نماذج+ خطة) توضح آليه المشاركة في المسؤولية الاجتماعية.</li> </ul>	<p>المسؤولية الاجتماعية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (إجراء+ نماذج+ خطة) توضح آليه إعداد وتنفيذ ومتابعة المكتب لبرامج الصيانة (العلاجية والوقائية) في مرافق الإيواء التي يشرف عليها المكتب.</li> <li>• (إجراء+ نماذج+ خطة) توضح آليه التجديد والترميم (Renovation) في مرافق الإيواء السياحي التي يشرف عليها المكتب.</li> </ul>	<p>خطة الصيانة</p>

## خامساً: إجراءات تجديد شهادة التأهيل:

1. التقدم إلى الإدارة المختصة في الهيئة بطلب تجديد شهادة التأهيل للمكتب لنشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي، بتعبئة (نموذج ١٠)، قبل (٣٠ يوم) من تاريخ انتهاء شهادة التأهيل، مع أرفاق المستندات والوثائق التالية على أن تكون (مخزنه على CD) تتضمن (مجلد/Folder) مستقل لكل مما يلي:



- أ. بيان بأسماء وعناوين مرافق الإيواء السياحي التي يقوم بإدارتها مع أرفاق نسخة من عقود التشغيل داخل المملكة (سارية المفعول).
- ب. الحصول على اعتماد شهادة الأيزو ٩٠٠١.
- ت. تقديم مخرجات تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وتشمل نتائج الأعمال التالية:
  - تقارير متابعة توصيات الاجتماعات الدورية مع مدراء مرافق الإيواء السياحي.
  - تقارير عن رضا العملاء، ونتائج معالجة شكاوى العملاء في مرافق الإيواء السياحي، مدعمة برسوم بيانية تبين تحليل الشكاوى ونتائج متابعتها بشكل (شهري).
  - تقارير الضيف الخفي، مشتملة على الملاحظات ومتابعة التصحيح.
  - جدول يتضمن الأهداف السنوية لمرافق الإيواء السياحي، وما تحقق منها موضحاً في الجدول نسبة المتحقق.
  - جدول يوضح المساهمات والمشاركات في إطار المسؤولية الاجتماعية.

### سادساً: إجراءات إلغاء النشاط:

١. التقدم للهيئة بتعبئة (نموذج رقم ١٥) طلب إلغاء تأهيل نشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي.

### سابعاً: إجراءات إصدار بدل فاقد:

١. التقدم للهيئة بتعبئة (نموذج رقم ١٩) طلب بدل فاقد تأهيل نشاط إدارة مرافق الإيواء السياحي.