

دليل تصنيف بيوت العطلات



جدول المحتوى:

3	المقدمة
3	مجالات تركيز النظام
4	عناصر النظام
5	عملية التصنيف
6	إجراء التصنيف
7	معايير التصنيف
7	أولاً: الوحدة
8	ثانياً: غرفة المعيشة
8	ثالثاً: غرفة النوم
9	رابعاً: دورة المياه/ الحمام
9	خامساً: المطبخ
10	سادساً: غرفة المساعد/ العامل
10	سابعاً: المواصفات الفنية
11	ثامناً: مواصفات الاستدامة
11	تاسعاً: غرف لذوي الاحتياجات الخاصة
12	الملحق: معايير لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة
12	متطلبات مراحيض/ دورات المياه ذوي الاحتياجات الخاصة

المقدمة:

المجلس الوطني للسياحة هو المسؤول عن ترخيص وتصنيف جميع بيوت العطلات ومقدمي خدمات الإقامة والضيافة في قطر.

بموجب القانون رقم 20 لعام 2018 ، تم تكليف المجلس الوطني للسياحة بالتأكد من أن بيوت العطلات التي تمتلك أو تتطلب ترخيصاً تفي بمعايير واضحة للمرافق والخدمات. تُصنف Holiday Homes أو بيوت العطلات وفقاً لـ «دليل الدرجات والتصنيف» المنشور ، والذي يتم تحديثه ونشره من وقت لآخر. تم تصنيف جميع بيوت العطلات حالياً على أنها قياسية وتنقسم إلى الفئات التالية:

بيوت العطلات:

الشقق والفيلات

يعرض هذا الدليل هيكل ومعايير نظام تصنيف بيوت العطلات لدولة قطر. يلعب هذا النظام دوراً رئيسياً في السعي المستمر لتأسيس قطر كوجهة رائدة من حيث الجودة والضيافة.

مجالات تركيز النظام:

يوضح الجدول 1 مجالات التركيز الثمانية المختلفة للنظام ووصفها وكيفية ارتباطها بالنظام.

الجدول 1: مجالات التركيز لمعايير التصنيف

الوصف	مجال التركيز
متطلبات تركيز على الوحدة بأكملها	وحدة
متطلبات تركيز على غرفة المعيشة للوحدة	غرفة المعيشة
متطلبات تركيز على غرف النوم الفردية	غرفة النوم
المتطلبات التي تركز على الحمامات الفردية	دورة المياه
متطلبات تركيز على المطبخ (داخل وخارج الوحدة الرئيسية)	المطبخ/ المطبخ التجهيزي
متطلبات تركيز على غرفة المساعد إن وجدت في الوحدة	غرفة المساعد/ العامل
متطلبات تركيز على المساحات العامة للوحدة ، والبناء ، والسلامة والأمن والتحكم في الدخول	التفاصيل التقنية
المتطلبات التي تركز على الأنظمة والمرافق التي تعزز الاستدامة البيئية للوحدة	تفاصيل الإستدامة
متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة	الغرف المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة

عناصر النظام:

يتضمن نظام التصنيف ثلاثة عناصر:

1. الرئيسية والفرعية

2. اختياري

3. تجربة الضيف

يتم قياس العناصر الرئيسية والفرعية على أنها الحد الأدنى من المعايير، أي أنه يجب استيفاء معيار من أجل تحقيق تصنيف معين. تعتبر العناصر الاختيارية كقيمة مضافة للوحدة.

جدول 2 : عناصر النظام وتعريفاتها

عناصر النظام	التعريف
العنصر الرئيسي والفرعي	المعايير التي تعكس الحد الأدنى من توقعات المسافر ويجب الوفاء بها بالكامل لكل فئة على حدة
العنصر الاختياري	المعايير التي لا تمثل الحد الأدنى لتوقعات المسافر ولكنها تخلق قيمة كبيرة في تجربة الضيف
مؤشر تجربة الضيف	متوسط درجات التقييم المرجحة عبر الإنترنت لما يصل إلى 130 منصة مراجعة/تقييم عبر الإنترنت مرجحة لكل منصة ولكل مراجع. لن يتم تطبيق مؤشر تجربة النزول إلا بعد منح تصنيف وحدة بيوت العطلات. تحتاج بيوت العطلات بعد ذلك إلى تحقيق الحد الأدنى من النتيجة النهائية وستخضع للمراجعة إذا لم يتم تحقيق الحد الأدنى من النقاط

مؤشر تجربة الضيف:

تشمل معايير تقديم الخدمة أهم العوامل المؤثرة في رضا النزلاء. وقد كان من الصعب تاريخياً، بل من المستحيل قياس هذا بموضوعية.

ومن خلال الشراكة مع واحدة من الشركات الرائدة في العالم في مجال تحليل تقييم النزول، أصبح للمجلس الوطني السياحي إمكانية الوصول إلى أداة قياس تحقق أكبر درجة موضوعية ممكنة من عدد هائل من تقييمات الضيوف المأخوذة من أكثر من 130 منصة تقييم للضيوف.

تتم موازنة هذه النتيجة من خلال وزن العوامل التي تمثل قيمة أكبر لمنصات التعليقات التي تم التحقق منها (مثل HolidayHomes.com ؛ Airbnb.com) عبر منصات التعليقات غير المعتمدة (مثل موقع TripAdvisor.com).

ويجب الوصول إلى درجة 75% كحد أدنى من رضا النزلاء، ولكن في حالة ضعف الأداء على مدى 3 أشهر متتالية، سيطلب من المرخص له تصحيح المشكلة في غضون الشهر التالي؛ أما عدم القيام بذلك سيؤدي إلى فقدان الرخصة السياحية.

عملية التصنيف:

يوضح هذا القسم العمليات التي ينطوي عليها التقدم بطلب وتجديد تصنيف بيوت العطلات. أولاً يتم تقديم مخطط تفصيلي في النظام بأكمله وبعد ذلك يتم تحديد العمليات النموذجية. تم تصميم عملية التصنيف لتكون ذات كفاءة وفعالة.



في الشكل 1، تم توضيح العمليات التالية:

ستحتاج وحدة بيت العطلات أولاً إلى الامتثال للمعايير الرئيسية والفرعية لفئتها. تعكس هذه المعايير الحد الأدنى من التوقعات التي قد يحصل عليها الضيف من التصنيف الذي تم التقدم إليه ويجب تحقيقه. ثانيًا، يجب الحصول على الحد الأدنى من الدرجات في المعايير الاختيارية. إنه يمثل معايير ملموسة تضيف قيمة إلى الضيف ولكنها لا تعكس بالضرورة الحد الأدنى من التوقعات. بعد منح تصنيف بيوت العطلات، تراقب الإدارة مؤشر تجربة النزلاء (GEI) شهريًا.

إجراء التصنيف:

- يتم تصنيف بيوت العطلات من خلال طلب الترخيص.
- يجب على المتقدمين التأكد من استيفاء جميع المواصفات والشروط قبل التقدم بطلب للحصول على ترخيص ، من خلال إكمال نموذج التقييم الذاتي والتوقيع عليه من خلال نظام التصنيف.
- يتم تحديد موعد زيارة تصنيف ، وإعطاء مالك الوحدة / المشغل إشعارًا مدته أسبوع واحد (1) على الأقل بتاريخ التفتيش. يجب على المتقدمين التأكد من أن الوحدة خالية من أي ضيوف أو زوار في وقت التفتيش.
- يقوم فريق التفتيش بإدارة التراخيص بعد ذلك بزيارة الوحدة للتحقق والتأكد من مطابقتها للمواصفات القياسية المطبقة المتوقعة من الفئة المقدم عليها.
- يتم بعد ذلك إعداد تقرير تصنيف وتقديمه إلى مالك الوحدة / المشغل خلال يومي عمل من التفتيش ، مع ملاحظة أي قصور.
- لدى مالك الوحدة / المشغل فترة أسبوع واحد لاستكمال جميع أوجه القصور الملحوظة وتصحيح أي من التعليقات المذكورة في تقرير التصنيف.
- يجب على فريق التفتيش زيارة الوحدة مرة أخرى وإعادة تفتيشها، بما في ذلك إعادة تقييم تلك المناطق والخدمات والمرافق التي لوحظ أنها ناقصة في التقرير الأولي. يجب استكمال التقرير النهائي وتوزيعه في غضون يومي عمل من التفتيش النهائي.
- في حالة معالجة جميع المجالات وأوجه القصور بشكل مناسب ، تحصل الوحدة على شهادة تصنيف دائمة صالحة لمدة خمس (5) سنوات أو ما يعادل صلاحية الرخصة السياحية.
- في حالة فشل مالك الوحدة / المشغل في استكمال الأعمال ومعايير الجودة المطلوبة للتصنيف المقترح ، فسيتم رفض طلب ترخيص بيوت العطلات.
- لا يمكن للمتقدمين المرفوضين التقدم بطلب جديد إلا بعد 3 أشهر من تاريخ رفض الطلب.

تنفيذ للإدارة عمليات تفتيش مفاجئة مخصصة:

قد يقوم مفتشو الإدارة بإجراء فحوصات مفاجئة على أساس مخصص من أجل ضمان امتثال وحدات منازل العطلات للمعايير المطلوبة لكل من الترخيص الخاص بهم والتصنيف المعني.

الانتهاكات:

- قد يحدث أثناء التفتيش على التصنيف أن يقوم المفتشون بتحديد الانتهاكات الجسيمة التي قد:
- تعرض سلامة الضيوف للخطر
 - تكون غير صحية لدرجة تسببها في مخاطر صحية
 - تعرض السمعة أو النظام الجيد في الدولة للخطر ؛ أو
 - تقوم بنشاط غير قانوني
- ويكون المفتشون ، بحكم طبيعة عملهم ، ملزمون بالإبلاغ عن أي من هذه الأمور . وينتج عن ذلك كتابة خطاب تحذير أو غرامة مالية.

معايير التصنيف:

- الهدف من معايير التصنيف هو:
- تقديم أساس النظام ومعايير الفئتين (فيلات وشقق)
 - التأكد من تلبية الحد الأدنى من توقعات الضيوف التي ستكون لديهم دائما أخذا في الاعتبار الفئة المعنية

أولا: الوحدة

الوحدة	رقم المعيار	المعايير	شقق سكنية	فيلات
الأساسية	1.1	الأثاث والمعدات المقبولة (تخضع لصيانة جيدة دون تلف)	√	√
	1.2	تغطية أو إنهاء مناسب للأرضية	√	√
	1.3	هاتف أرضي لإجراء المكالمات المحلية	√	√
	1.4	خدمة الإنترنت اللاسلكي (Wi-Fi)	√	√
	1.5	تكييف مركزي أو وحدة تكييف منفصلة	√	√
	1.6	تغطية أو تشطيبات مناسبة للجدران	√	√
	1.7	أدوات ومستلزمات التنظيف (للوحدة والغرف والحمامات والمطبخ)	√	√
	1.8	غسالة	√	√
	1.9	الرخصة السياحية وشهادة تصنيف الوحدة موضوعة في مكان واضح	√	√
	1.10	ستائر لتعتيم الوحدة تمامًا	√	√
الفرعية	1.11	منفضة سجائر في غرف التدخين فقط	√	√
	1.12	سلة نفايات	√	√
	1.13	مكواة كهربائية وطاولة كي	√	√
	1.14	حامل تجفيف الملابس	-	√
	1.15	مكنسة كهربائية	√	√
	1.16	مجموعة الإسعافات الأولية للاستخدام في حالات الطوارئ	√	√
	1.17	الرقم على باب كل وحدة / أو رقم على كل فيلا	√	√
	1.18	قفل ومفتاح أمان لكل باب وحدة	√	√
	1.19	نظام ثقب الباب أو الاتصال الداخلي في كل وحدة / فيلا / باب	√	√
	1.20	إجراءات و أرقام الطوارئ باللغتين العربية والإنجليزية	√	√
	1.21	توفير أدوات الطوارئ (طفايات حريق / بطانيات حريق / قفازات / شعلة)	√	√
	1.22	عنوان وحدة دقيق يوضع عن طريق الهاتف	√	√
	1.23	أرقام الاتصال لغرض المساعدة والصيانة على مدار الساعة	√	√
	1.24	دليل الزائر بما في ذلك تفاصيل خدمات البناء ، والمرافق العامة الهامة القريبة ، وقائمة محتويات الوحدة، بالإضافة إلى نموذج الاتصال الخاص بالهيئة الوطنية للسياحة للشكاوى أو الاستفسارات.	√	√
	1.25	اتجاه القبلة	√	√

ثانيًا: غرفة المعيشة

فيلات	شقق سكنية	المعايير	رقم المعيار	غرفة المعيشة
√	√	أريكة أو كرسي بذراعين لشخصين ، لكل غرفة نوم أو استوديو	2.1	الأساسية
√	√	طاولة طعام مع كرسيين على الأقل لكل غرفة نوم أو استوديو	2.2	
√	√	تلفزيون ملون بجهاز تحكم عن بعد	2.3	
√	√	بساط أو سجادة	2.4	الفرعية

ثالثًا: غرفة النوم

فيلات	شقق سكنية	المعايير	رقم المعيار	غرفة النوم
√	√	"الحد الأدنى لمساحة غرفة النوم (باستثناء الحمام والمدخل) كالتالي: -غرفة نوم 12 متر مربع -استوديو 17 متر مربع	3.1	الأساسية
		الأسرة ذات اللوح الأمامي والمراتب والشراشف والوسائد وأغطية الأسرة النظيفة بأحجام مناسبة كحد أدنى: *غرفة النوم الرئيسية: -سرير طول 200 سم وعرض 150 سم *الاستوديوهات وغرف النوم الأخرى: -سرير فردي بطول 190 سم وعرض 90 سم -سرير مزدوج بطول 190 سم وعرض 135 سم		
		طاولة سرير جانبية مع درج أو رف ، بالإضافة إلى مصباح بجانب السرير مظلل		
√	√	خزانة أو خزانة مع أرفف ومرآة	3.4	الفرعية
√	√	خزانة ملابس مع علاقات (6 علاقات على الأقل)	3.5	
√	√	خزانة داخل خزانة الملابس أو في مكان مخفي ، لكل استوديو وغرفة نوم رئيسية (مع توجيهات المستخدم)	3.6	
√	√	مجموعتان من ملابس السرير وأغطية الوسائد لكل سرير	3.7	
√	√	خزانة ذات أدراج أو أرفف للملابس (يمكن أن تكون جزءًا من خزانة الملابس المذكورة أعلاه)	3.8	
√	√	سجادة أو بساط لكل غرفة نوم	3.9	

رابعًا: دورة المياه/ الحمام

الحمام	رقم المعيار	المعايير	شقق سكنية	فيلات
الأساسية	4.1	دش أو حوض استحمام لكل حمام داخلي	√	√
	4.2	مغسلة مع مرآة وإضاءة	√	√
	4.3	غطاء مرحاض	√	√
	4.4	مياه جارية ساخنة وباردة	√	√
	4.5	مستلزمات الاستحمام والنظافة الشخصية (مثل: الصابون والشامبو)	√	√
	4.6	ستارة لكل دش أو بانيو	√	√
الفرعية	4.7	مقبض لأحواض الاستحمام	√	√
	4.8	مجموعتان من المناشف (فوط حمام ، فوط يد ، بساط حمام (لكل غرفة	√	√
	4.9	غسالة رذاذ أو يديه مرحاض	√	√
	4.10	حامل منشفة	√	√
	4.11	سجادة الحمام	√	√
	4.12	حامل الصابون	√	√
	4.13	خطاف	√	√
	4.14	رفوف لمستحضرات التجميل	√	√

خامسًا: المطبخ

مطبخ	رقم المعيار	المعايير	شقق سكنية	فيلات
الأساسية	5.1	بالوعة وصرف المجلس	√	√
	5.2	مياه جارية ساخنة وباردة	√	√
	5.3	جهاز الطبخ (غير مطلوب في المطابخ التحضيرية في حال وجود مطبخ مطابق للمواصفات)	√	√
	5.4	ثلاجة (غير مطلوبة في المطابخ التحضيرية إذا كان هناك مطبخ مطابق للمواصفات)	√	√
	5.5	الميكروويف	√	√
الفرعية	5.6	صناديق نفايات ذات أغطية	√	√
	5.7	أواني الطهي (أواني الصلصة ، طاجن ، قدر مع أغطية ، مقلاة ، مستلزمات نايلون) مجموعة واحدة لكل وحدة	√	√
	5.8	أدوات المائدة لكل غرفة نوم (بما في ذلك الأواني الزجاجية والأطباق الخزفية والملاعق والسكاكين والأكواب) - مجموعتان لكل غرفة نوم	√	√
	5.9	مروحة شفط الروائح	√	√

سادسًا: غرفة المساعد/ العامل

فيلات	شقق سكنية	المعايير	رقم المعيار	غرفة العمال المساعد
√	√	"الحد الأدنى لمساحة غرفة النوم (باستثناء الحمام والمدخل) كالتالي: -غرفة نوم 9 متر مربع	6.1	الأساسية
√	√	الأسرة ذات اللوح الأمامي والمراتب والشراشف والوسائد والمفارش النظيفة للأسرة ذات الأحجام المناسبة كحد أدنى: -أسرة مفردة بطول 190 سم وعرض 90 سم	6.2	
√	√	خزانة ملابس مع علاقات (3 على الأقل)	6.3	

سابعًا: المواصفات الفنية

فيلات	شقق سكنية	المعايير	رقم المعيار	المواصفات الفنية
√	-	مسورة بالكامل باستثناء الفيلات في المجمعات المغلقة	7.1	الأساسية
√	√	توفير الإضاءة الكافية للمدخل الرئيسي والممرات والسلالم وللوحدة الكاملة لضمان السلامة	7.2	
√	√	حارس أمن المباني - التي هي جزء من مجمعات مغلقة	7.3	
√	-	في حالة وجود سباح ، يجب توفير باب وقفل	7.4	
√	√	كاميرات مراقبة لجميع المداخل الرئيسية	7.5	
√	√	يخدم المصعد من الدور الأرضي إذا كان المبنى يتكون من ثلاثة طوابق أو أكثر	7.6	
√	√	يجب تثبيت لوحة ، بما في ذلك عنوان الوحدة ، والتصنيف ، ورقم التصريح ، ورقم الاتصال بالمرخص له ، ورقم QNTC والبريد الإلكتروني	7.7	
√	-	يجب أن تتكون التي تشكل جزءًا من المجمعات المغلقة من أربعة منازل أو فيللا على الأقل	7.8	
√	√	إذا كان هناك حمام سباحة ، فيجب أن تكون هناك تحذيرات / لافتات ومعدات أمان مناسبة (عوامات ، حلقات نجاة ، مجموعات إسعافات أولية ، ساعات عمل المنقذين ، إلخ).	7.9	الفرعية
√	√	موقف سيارات لسيارة واحدة على الأقل	7.10	
√	√	في حالة وجود مسبح وصالة رياضية يجب توفير الخدمة	7.11	
√	√	تميز قواعد المجتمع الأساسية التي يجب أن يتبعها الضيوف عند التواجد في بيت العطلات	7.12	
√	√	طريق ممهد للوصول إلى المنشأة	7.13	

ثامناً: مواصفات الاستدامة

مواصفات الاستدامة	رقم المعيار	المعايير	شقق سكنية	فيلات
اختياري	8.1	نظام الإخطار الذكي بالضوضاء	√	√
	8.2	يشجع المجلس الوطني للسياحة المشغلين على استخدام وسائل نقل نظيفة وفعالة للضيوف والموظفين ، بما في ذلك النقل العام أو النقل السريع أو ركوب الدراجات أو المشي	√	√
	8.3	تقليل النفايات الناتجة عن مستحضرات التجميل مثل الشامبو والصابون وأغطية الاستحمام وغيرها من العناصر من خلال توفيرها بكميات محدودة أو توفير خيارات قابلة لإعادة التدوير	√	√
	8.4	توفير صناديق نفايات أو لافتات إلى حاويات نفايات المبنى الرئيسية التي تتطلب فصل أنواع النفايات المختلفة	√	√
	8.5	توفير فلتر مياه في حوض المطبخ لتوفير مياه شرب نظيفة مع الصيانة الدورية	√	√
	8.6	أقفال ذكية	√	√
	8.7	أنظمة الإضاءة الذكية والتكيف	√	√

تاسعاً: غرف لذوي الاحتياجات الخاصة

غرف لذوي الاحتياجات الخاصة	المعيار	المعايير	شقق سكنية	فيلات
الأساسية	9.1	في حالة الإعلان عن غرف مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، يجب استيفاء متطلبات معينة (راجع ملحق الغرف المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة)	√	√

الملحق: معايير لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة

يوفر هذا الملحق معلومات أكثر تفصيلاً عن معايير الوصول للنزلاء ذوي الاحتياجات الخاصة. تنطبق المتطلبات المذكورة على فئات الفيلات والشقق في حالة الإعلان عن هذه الميزة / تقديمها للضيوف.

مسار الوصول:

يشير هذا المسار إلى مسار مخصص للضيوف ذوي الاحتياجات الخاصة من نقطة الوصول إلى الغرف التي يمكن الوصول إليها وجميع المناطق العامة في المنشأة. تنطبق المبادئ التالية على هذا المسار:

- الحد الأدنى للعرض في أي نقطة على الطريق هو 152 سم
- إذا كان المسار به تغيير في المستوى أكبر من 130 سم ، فسيكون هناك رصيف أو منحدر أو كرسي متحرك متاح
- الحد الأقصى لميل المنحدرات هو 1:12 لأقصى ارتفاع 76 سم ؛ ومع ذلك ، يجب استخدام أقل منحدر ممكن مع حركة سلسلة من المنحدر إلى الأرض
- تحتوي المنحدرات على درابزين إذا كان الارتفاع أكبر من 15.5 سم
- يجب توفير منحدرات الرصيف عندما يكون للطريق الذي يمكن الوصول إليه حاجزاً في مساره
- تفتح الأبواب 95 درجة على الأقل
- أبواب الفتح واضحة 90 سم على الأقل
- يجب أن تكون مساحة الأبواب واضحة 120 سم × 120 سم قبل وبعد الفتح
- ضبط مقابض الأبواب على ارتفاع يتراوح بين 80 و 130 سم
- نهاية الممر مظلمة باللون أو النخمة أو تباين الضوء بين الجدران وأغطية الأرضيات

متطلبات مراحيض / دورات المياه ذوي الاحتياجات الخاصة:

- قياس ارتفاع المراض 43-49 سم إلى أعلى مقعد المراض
- القضبان بجانب المراض بارتفاع 83-92 سم
- مقبض شطف المياه في أقصى ارتفاع يبلغ 112 سم من الأرضية
- موزعات ورق التواليت بارتفاع 48-83 سم وتحت القضبان
- مساحة فارغة لا تقل عن 142 سم بين الباب والمراض
- مساحة فارغة بين المدخل و الباب 152 سم
- لا يزيد ارتفاع الحمام عن 86 متراً ولا يقل عن 75 سم ولا توجد أسطح حادة أو كاشطة. كما يجب عزل جميع أنابيب المياه والأسطح
- مساحة أمامية خالية من 90 سم × 122 سم أمام الحمام
- يجب ألا يزيد ارتفاع مرايا الحمام عن 100 سم فوق الأرض
- الحنفيات سهلة التشغيل من خلال رافعة أو آلية دفع أو آلية إلكترونية بدون مقابض
- وسيلة اتصال للطوارئ داخل دورة المياه المجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة