



برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

برنامج

دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

2024

pg. 1

العلا  
ALULA

برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

جدول المحتويات

م	البند	الصفحة
١	سجل الإصدارات	٣
٢	مقدمة	٤
٣	الدعم والحوافز المقدمة	٥
٤	شروط المشاركة في البرنامج	٥
٥	البنود والإجراءات	٦
٦	معايير الجودة	٧



برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

## سجل الإصدارات

التغيير	المسؤول عن التغيير	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
		١,٠	١٤ مايو ٢٠٢٤م



## برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

### مقدمة

تم إنشاء برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة لتحسين جودة مرافق الضيافة في العلا وضمان الامتثال للمعايير الخاصة بها. يهدف البرنامج إلى تعزيز مفهوم الاستدامة في قطاع السياحة مع تقديم تجربة سياحية ملهمة لزوار محافظة العلا، كما يهدف إلى دعم أهالي المحافظة في المشاركة لتحقيق رؤية العلا عن طريق تطوير وزيادة عدد وحدات الضيافة السياحية الخاصة والمرافق السياحية. ومن ضمن أهداف البرنامج رفع نسبة رضى الزوار من خلال تحسين تجربة الزائر والاستفادة من منصات الحجوزات الإلكترونية والتفاعل في منصات وسائل التواصل الاجتماعي

### المصطلحات والتعريفات

**الهيئة:** الهيئة الملكية لمحافظة العلا

**مرفق / مرافق الضيافة السياحية الخاصة:** هو عقار مستقل مملوك لشخص أو عدة أشخاص ومرخص من

الهيئة لتقديم خدمة الضيافة السياحية الخاصة بهدف الحصول على أرباح

**الرخصة:** مستند تصدره الهيئة موافقةً على مواولة نشاط الضيافة السياحية الخاصة

## برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

### الدعم والحوافز المقدمة:

- دعم مالي مقداره ٢٠,٠٠٠ ريال لكل مرفق مرخص
- إضافة المرفق في موقع استكتشف العلا ضمن ( أماكن الإقامة )
- تدريب مجاني لكيفية إدارة مرافق الضيافة السياحي الخاصة

### شروط المشاركة في البرنامج:

١. يجب أن يكون مقدم الطلب سعودي الجنسية ومن سكان محافظة العلا
٢. وجود صك ملكية أو عقد إيجار إلكتروني (من منصة إيجار) مع وجود بند ينص على حق الانتفاع من المرفق مع إرفاق العنوان الوطني وصور مرفق الضيافة السياحي الخاص من الداخل والخارج
٣. عدم اعتراض أحد الملاك في مرفق الضيافة السياحي الخاص المشترك على تأجير المرفق بشكل يومي
٤. وجود رخصة مرفق ضيافة سياحي خاص سارية المفعول صادرة من الهيئة
٥. الالتزام بتطبيق جميع المعايير الخاصة بمرافق الضيافة السياحية الخاصة خلال فترة العقد الذي سيتم توقيعه بين الهيئة ومقدم الطلب. وتخضع الموافقة النهائية على الطلب لمراجعة الهيئة بعد التحقق من ملاءمة الوحدة السكنية
٦. اسم موحد للوحدة السكنية في جميع منصات الحجوزات
٧. توفير ممثل للجودة ليكون ضابط اتصال للهيئة
٨. يجب أن يحقق مرفق الضيافة السياحي الخاص الحالي نسبة ٨٠% على الأقل من معدل رضا العملاء في منصات التواصل الاجتماعي
٩. يكون الدعم مستحقاً بنسبة (٥٠%) بعد القبول في البرنامج ونسبة (٥٠%) بعد مرور ٦ أشهر.
١٠. يحق للمواطن التقدم للحصول على الدعم لكل وحدة مرخصة بشكل مستقل
١١. يجب أن لا تزيد مدة الإقامة في المرفق عن شهر واحد



برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

## البنود والإجراءات

يجب على جميع مقدمي الطلبات تحقيق جميع المعايير الإلزامية أدناه. مع العلم أن عدم تحقيقها سيؤدي إلى رفض الطلب.

مزارع / فلل	شقة سكنية	غرفة / أستوديو	الفئة
٧٠	٧٠	٦٥	عدد المتطلبات الإلزامية (إلزامي)



برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

معايير الجودة

م	الفئة	المعايير	مزارع / فلل	شقة سكنية	غرفة / استوديو
١	عام	عرض معلومات الترخيص الصالحة بشكل بارز داخل مرفق الضيافة السياحي الخاص	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢		استخدام البيانات والمعلومات المتوافقة مع التصريح والصور الفعلية لمرفق الضيافة السياحي الخاص عند نشرها أو الإعلان عنها	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣		عرض التعليمات العامة لاستخدام مرفق الضيافة السياحي الخاصة من خلال موفر خدمات السفر والسياحة في مكان ظاهر داخل المرفق، بشرط أن تتضمن هذه التعليمات ما يلي: استخدام مواقف السيارات، إزالة النفايات، تعليمات استخدام الأجهزة، الأفعال المحظورة، كيفية التعامل مع الأشياء المفقودة، وأرقام خدمة العملاء، ومركز الاتصال الموحد للهيئة الملكية لمحافظة العلا: ٩٢٠٠٢٥٨٥٢ ، ومكاتب الطوارئ	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤		التقيد بالأنظمة وتعليمات الجهات المختصة في شأن النواحي الأمنية، والصحية، والبيئية، ووسائل السلامة، والإخلاء، وغيرها، واتخاذ جميع التدابير والاحتياطات التي تحقق ذلك	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٥		التأكد من أن مرفق الضيافة السياحي الخاص جاهز تمامًا، نظيف، ومعتنى به بشكل صحيح لاستقبال السياح قبل تسجيلهم	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٦		استخدام اللغتين العربية والإنجليزية، والتقويمين الهجري والميلادي، في جميع المعاملات والنشرات الرسمية	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٧		تجنب رفض تقديم الخدمة بدون أسباب قانونية مقبولة في حالة وجود حجز مؤكد	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٨		تجنب تقديم خدمات الحجز لمرفق الضيافة السياحي الخاص أو التسويق والإعلان عنه إلا من خلال موفري خدمات السفر والسياحة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٩		ضمان تحديث البيانات والمعلومات بانتظام وبشكل فوري لمرفق الضيافة السياحي الخاص مع موفر خدمات السفر والسياحة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
١٠		تحديد القدرة الاستيعابية لمرفق الضيافة السياحي الخاص عند تسويقها والتأكد من التزام العملاء بها	إلزامي	إلزامي	إلزامي
١١	أخذ الشكاوى بعين الاعتبار مع العمل على معالجتها خلال ٥ أيام عمل مع التخطيط لتحسين المستمر	إلزامي	إلزامي	إلزامي	
١٢	يجب على مدير مرفق الضيافة السياحي الخاص الرد على جميع الشكاوى بشكل احترافي وبناء	إلزامي	إلزامي	إلزامي	
١٣	وجود موقع الوحدة على خرائط جوجل وتقديم معلومات دقيقة (الموقع، ووصف الوحدة السكنية)	إلزامي	إلزامي	إلزامي	
١٤	منع التدخين في جميع مرافق الضيافة السياحية الخاصة	إلزامي	إلزامي	إلزامي	
١٥	وجود موظف متاح لمدة ١٢ ساعة على الأقل باليوم (شخصيًا أو برقم هاتف تواصل)	إلزامي	إلزامي	إلزامي	

برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

معايير الجودة

م	الفئة	المعايير	مزارع / فلل	شقة سكنية	غرفة / استوديو
١٦	عام	وجود صور عالية الدقة ومعلومات دقيقة عن مرفق الضيافة السياحي الخاص مع الموقع في جميع منصات الحجز الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي	إلزامي	إلزامي	إلزامي
١٧		يجب أن تكون الوحدة مكيفة بالكامل (حار وبارد) وفي حال كان بارد فقط، يجب توفير مدفأة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
١٨		على الأقل نافذة واحدة لكل غرفة نوم وغرفة معيشة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
١٩		نظافة واجهة المبنى، دون أضرار في الجدران، أو تسرب مياه، أو أسلاك كهرباء مكشوفة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢٠		تخصيص موقف سيارة لكل وحدة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢١		وضوح مدخل الوحدة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢٢		وجود ملصق اتجاه القبلة على السقف	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢٣		يجب أن تكون جميع المرافق نظيفة ورائحتها منعشة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢٤		الأمن والسلامة	المحافظة على سرية معلومات السائح وخصوصيتها، وعدم مشاركتها أو استخدامها لأي غرض كان دون أخذ موافقته	إلزامي	إلزامي
٢٥	عدم اتخاذ أي إجراء من شأنه إجبار السائح على الخروج من الوحدة بعد تسجيل دخوله إلا من خلال الجهات المختصة، ووفقاً للأحكام النظامية ذات الصلة		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢٦	الامتناع - دون الحصول على إذن السائح - عن فتح الوحدة التي يشغلها سواء كان فيها أم لم يكن، إلا بعد التنسيق مع الجهات المختصة		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢٧	الحرص على سلامة السائح من الأخطار، مثل: الحريق، أو تسرب الغاز، أو أطعمة ومشروبات فاسدة، ونحو ذلك		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢٨	توفير الاحتياطات الأمنية، وفق ضوابط واشتراطات الجهات المختصة		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٢٩	توفير أدوات السلامة مثل: طفاية الحريق، وغطاء إخماد الحريق، وكاشف الدخان، وحقبة إسعافات أولية		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣٠	الإبلاغ فوراً وبشكل مباشر للجهات المختصة عن أي حادث يتعلق بأمن السائح أو سلامته، أو مرفق الضيافة السياحي الخاص أو العاملين فيه -إن وجد-		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣١	عدم استقبال السائح بدون إثبات هوية سارية المفعول، على أن يتم التحقق منها من خلال الاطلاع على أصلها عند تسجيل الدخول ومطابقتها مع بيانات الحجز، دون طلب أو أخذ نسخة منها، وفي الحالات الطارئة يمكن استقبال السائح الذي لا يحمل إثبات هوية بعد موافقة الجهات المختصة		إلزامي	إلزامي	إلزامي



برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

معايير الجودة

م	الفئة	المعايير	مزارع / فلل	شقة سكنية	غرفة / أستوديو
٣٢	غرفة المعيشة (الصالة)	وجود كراسي مريحة مثل الكراسي الزراعية، أو الأرائك أو ما شابه على أن يكون هناك كرسي واحد لكل سائح على الأقل	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣٣		تلفزيون بشاشة مسطحة بحجم لا يقل عن ٤٠ بوصة بجهاز تحكم عن بعد	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣٤		محول كهربائي و/أو توصيلة عند الطلب	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣٥		طاولة مع كراسي تناسب عدد ضيوف الوحدة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣٦		وجود سلة نفايات	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣٧		غرفة النوم	حجم السرير الفردي الأدنى هو ١٢٠ × ٢٠٠ سم، وحجم السرير المزدوج (كوبن) الأدنى ١٨٠ × ٢٠٠ سم، وحجم السرير المزدوج (كينق) الأدنى ٢٠٠ × ٢٠٠ سم	إلزامي	إلزامي
٣٨	إمكانية الوصول إلى جانبي السرير المزدوج في غرفة النوم		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٣٩	وسادتين ولحاف سرير وغطاء للسرير لكل ضيف باللون الأبيض فقط		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤٠	مكواة ولوح كوي بحالة جيدة لكل وحدة		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤١	خزانة ملابس مناسبة لحجم وعدد الضيوف مع عدد كاف من العلاقات		إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤٢	دورات المياه		وجود ضغط مياه كافي بسخان مياه	إلزامي	إلزامي
٤٣		منشفة استحمام واحدة على الأقل ومنشفة يدين واحدة على الأقل لكل ضيف	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤٤		وجود مرحاض (كرسي)	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤٥		وجود مروش أو حوض استحمام بجدار زجاجي مفصول	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤٦		وجود مناديل المرحاض	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤٧		وجود مرآة فوق المغسلة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤٨		وجود تجهيزات جديدة للنظافة الشخصية للضيف تشمل: شامبو، بلسم الشعر، لوشن وجل استحمام في حال كانت ذات الاستخدام الواحد	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٤٩		وجود مروحة تهوية	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٥٠		وجود صابون غسل اليدين	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٥١		وجود سلة مهملات	إلزامي	إلزامي	إلزامي
٥٢		عدم وجود تسريب للمياه أو الصدأ	إلزامي	إلزامي	إلزامي

برنامج دعم مرافق الضيافة السياحية الخاصة

معايير الجودة

م	الفئة	المعايير	مزارع / فلل	شقة سكنية	غرفة / أستوديو
03	المطبخ	آلة لصنع القهوة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
04		وجود الشاي والقهوة والسكر	إلزامي	إلزامي	إلزامي
00		وجود مايكروويف	إلزامي	إلزامي	إلزامي
01		وجود غلاية ماء كهربائية	إلزامي	إلزامي	إلزامي
07		وجود موقد كهربائي، بما لا يقل عن عينيّن	إلزامي	إلزامي	
08		وجود ثلاجة	إلزامي		إلزامي
09		وجود ثلاجة بمجمد (فريزر)	إلزامي	إلزامي	
10		وجود حوض لغسيل الأواني مع وجود الماء البارد والساخن	إلزامي	إلزامي	
11		وجود سلة مهملات	إلزامي	إلزامي	إلزامي
12		وجود أدوات المائدة والأواني بما في ذلك الشوك والملاعق، السكاكين الصغيرة، وغيرها، بما يكفي لعدد الضيوف (يجب أن لا تكون من البلاستيك أو الورق)	إلزامي	إلزامي	
13	وجود أواني زجاجية حسب عدد الضيوف (أكواب , صحون إلخ...)	إلزامي	إلزامي	إلزامي	
14	وجود سائل غسل الصحون	إلزامي	إلزامي		
10	مروحة تهوية في المطبخ	إلزامي	إلزامي		
11	الخدمات	ماء شرب مجاني (على الأقل زجاجة واحدة بسعة 0,5 لتر) لكل ضيف	إلزامي	إلزامي	إلزامي
17		وجود معلومات عن أقرب سوبرماركت، ومغاسل الملابس، والمطاعم	إلزامي	إلزامي	إلزامي
18		معلومات في الوحدة للضيوف حول السلوك الصديق للبيئة وطلب التعاون الفعال، مثل توفير الماء، والحد من استهلاك الطاقة	إلزامي	إلزامي	إلزامي
19		خدمة الإنترنت (واي فاي) مجاني	إلزامي	إلزامي	إلزامي
70	مزارع /	إبلاغ الضيف عن تدابير حماية البيئة التي يمكنه اتخاذها	إلزامي	إلزامي	إلزامي
71	فلل	مكافحة الحشرات بانتظام	إلزامي	إلزامي	إلزامي