دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM

دليل معايير تصنيف الأوسمة

جدول المحتويات

1. مقدمة عن الأوسمة 3

2. إطار التقييم ومنهجية احتساب النقاط 3

3. الأوسمة 4

3.1 وسام الابتكار في الضيافة 5

3.2 وسام المنتجع الرياضي 6

3.3 وسام الفندق العائلي 8

3.4 وسام الضيافة الإماراتية 9

3.5 وسام العافية 11

3.6 وسام الضيافة الميسرة 12

3.7 وسام الاستدامة 13

4. الملحق 15

1. مقدمة عن الأوسمة

يُحدّد هذا الدليل الإطار والمعايير الخاصة بأوسمة الفنادق، التي تُمنح تقديراً للأداء المتميز في مجالات التشغيل أو تجربة النزلاء أو الاستدامة. هذه الأوسمة غير إلزامية، لكنها تُعزّز تصنيف الفندق وتُكرّم المنشآت التي تتجاوز الحد الأدنى من معايير نظام تصنيف الفنادق في أبوظبي. تسري **صلاحية الأوسمة لمدة ثلاثة أعوام** وبعدها يجب إعادة تقييم المنشأة للحفاظ على وسامها.

لماذا السعي للحصول على الأوسمة؟

- **التميّز في السوق الذي تنشط فيه:** تبرز في بيئة تنافسية من خلال إظهار تفوّقك في مجالات متخصصة .
- **تعزيز السمعة :**تتوافق مع رؤية أبو ظبي لتصبح وجهة سياحية عالمية رائدة بعروض متنوعة .
- **ثقة النزلاء :**تُقدّم للنزلاء ضماناً موثوقاً عند بحثهم عن تجارب محددة، من التجارب الثقافية إلى الإقامات المستدامة .
- **التميّز التشغيلي :**تستخدم المعايير كخارطة طريق لرفع مستوى الخدمات والعمليات الداخلية.

2. إطار التقييم ومنهجية احتساب النقاط

صُمّمت عملية التقييم لتكون دقيقة وشفافة ومبنية على معطيات واضحة. يُقيَّم كل وسام وفق إطار من 100 نقطة مدعوم بمعايير استحقاق واضحة.

إطار الـ 100 نقطة

يُقسَّم كل وسام إلى عدة محاور تمثّل مجالات التركيز الأساسية. وضمن هذه المحاور، تُحدَّد مؤشرات أو معايير لكل منها قيمة معيّنة.

المكونات	الوصف
المحاور	فئات رئيسية (مثل: العمارة، التراث الغذائي، التكنولوجيا).
المعايير	متطلبات أو خصائص محددة يجب إثباتها.
البنود الإلزامية	معايير أساسية يجب استيفاؤها بغض النظر عن المجموع الكلي.
البنود الاختيارية	خصائص إضافية تُسهم في المجموع الكلي.

منهجية احتساب النقاط

1. يُقيَّم كل وسام عبر عدة محاور، ويحتوي كل محور على معايير متعددة يبلغ مجموعها 100 نقطة
2. تُصنَّف بعض هذه المعايير على أنها إلزامية ويجب استيفاؤها بالكامل
3. يُمنح الفندق الوسام إذا:

- **استوفى جميع المعايير الإلزامية**
- **حقّق 70 نقطة أو أكثر**

مثال على احتساب النقاط: وسام يتكوّن من 50 نقطة إلزامية و50 نقطة اختيارية يتطلّب:

- استيفاء 100% من المعايير الإلزامية (50 نقطة)
- تحقيق 20 نقطةً اختيارية على الأقل، ليصل المجموع إلى 70 نقطةً كحد أدنى

3. الأوسمة

تتوفر سبعة أوسمة يمكن للفنادق الحصول عليها، يُركّز كل منها على مجال تميّز محدد:

- **وسام الابتكار في الضيافة**: يُمنح للفنادق التي تعتمد التقنيات المتقدمة والممارسات المبتكرة لتحسين مستوى الخدمات وتجربة النزلاء.
- **وسام المنتجع الرياضي:** يُمنح للفنادق التي توفر بيئة عالية الجودة تُلبّي احتياجات الرياضيين، مع مرافق رياضية احترافية وخدمات تعافٍ متخصصة.
- **وسام الفندق العائلي:** يُمنح للفنادق التي تُوفّر بيئة آمنة وتجارب شاملة للعائلات والأطفال من جميع الأعمار.
- **وسام الضيافة الإماراتية:** يُمنح للفنادق التي تعكس التراث الثقافي الغني للأمارات العربية المتحدة من خلال العمارة والتصميم والخدمة.
- **وسام العافية:** يُمنح للفنادق التي تُقدّم نهجاً متكاملاً لرفاهية النزلاء من خلال مرافق عالية الجودة وتجارب علاجية متخصصة.
- **وسام الضيافة الميسرة:** يُمنح للفنادق التي تدعم تسهيلات أصحاب الهمم، بما يدعم الشمولية، ويضمن لكل نزيل إقامة مريحة وكريمة.
- **وسام الاستدامة**: يُمنح للفنادق التي تتميّز بالمسؤولية البيئية وكفاءة استخدام الموارد والأثر الاجتماعي الإيجابي.

3.1وسام الابتكار في الضيافة

التعريف

يُمنح وسام الابتكار في الضيافة للفنادق التي تُظهر التزاماً متميزاً بتبنّي التقنيات المتقدمة والممارسات المبتكرة التي تُحسّن مستوى الخدمات والكفاءة التشغيلية وتجربة النزلاء. يُبرز هذا الوسام المنشآت التي تتجاوز معايير الضيافة التقليدية من خلال الأنظمة الذكية والتقنيات التي تُعزّز الراحة وتسهيلات الحركة والتفاعل مع النزلاء.

بحصول المنشأة على هذا الوسام، تُثبت رؤيتها المستقبلية وتبنّيها للابتكار كركيزة أساسية للتميّز والاستدامة والتنافسية في قطاع الضيافة بأبوظبي.

المعايير الإلزامية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الإلزامية
3.1.1 سلاسة العمليات وتقديم الخدمات (15 نقطة)	3.1.1.1	تُتاح المعاملات السلسة في جميع نقاط تواصل النزلاء، بما في ذلك تسجيل الدخول والخروج عبر الهاتف المحمول، ومفاتيح الغرف الرقمية، وأنظمة الدفع الإلكتروني الآمنة.	15
3.1.2 تجربة النزيل والتخصيص (15 نقطة)	3.1.2.1	تتوفر تقنيات ذكية داخل الغرف تشمل أنظمة التحكم الصوتي، وأنظمة ترفيه متكاملة، وميزات راحة مدعومة بإنترنت مميز.	15
3.1.4 تسهيلات أصحاب الهمم والابتكار الشامل (15 نقطة)	3.1.4.1	تُدمج تقنيات تسهيلات أصحاب الهمم لدعم النزلاء طوال إقامتهم، بما في ذلك الواجهات الرقمية التكيّفية، وأنظمة التحكم الصوتي، والإرشاد الرقمي، وأنظمة السلامة والإخلاء المُصمّمة للنزلاء من ذوي الإعاقات السمعية أو البصرية أو الحركية، مثل أنظمة الإنذار المرئي وأجهزة التنبيه بالاهتزاز.	15
إجمالي النقاط			**45/100**

المعايير الاختيارية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الاختيارية
3.1.1 سلاسة العمليات وتقديم الخدمات (15 نقطة)	3.1.1.2	تتوفر حلول تشغيل آلي ذكية واحدة على الأقل، مثل: روبوتات المحادثة بالذكاء الاصطناعي، التخصيص بالذكاء الاصطناعي، أنظمة الصيانة التنبؤية، أدوات تمكين الموظفين لتحسين سرعة ودقة واتساق الخدمات الأساسية للنزلاء، منصات التدبير الفندقي الذكية، أو حلول تشغيل آلي ذكية مماثلة.	15
3.1.3 الابتكار التفاعلي والتجريبي (20 نقطة)	3.1.3.1	تُستخدم تقنيات الواقع الافتراضي (AR/VR) لتعزيز تفاعل النزلاء من خلال الجولات الافتراضية، أو السرد التفاعلي، أو المحتوى الثقافي والتراثي.	10
	3.1.3.2	تُوفّر تجارب طعام فريدة تشمل: تقنية الإسقاط الضوئي على الطاولات، أو أجواء طعام تفاعلية تجمع بين الصوت والصورة والروائح.	10
3.1.4 تسهيلات أصحاب الهمم والابتكار الشامل (10 نقاط)	3.1.4.2	تتوفر إعدادات تسهيلات مُخصّصة تُتيح للنزلاء ضبط تفضيلاتهم مسبقاً مثل التباين البصري وحجم الخط والأوامر الصوتية، والتحكم بميزات الغرفة كالإضاءة والحرارة والستائر والأبواب عبر تطبيقات الهاتف أو الأوامر الصوتية.	10
3.1.5 الجاهزية المستقبلية	3.1.5.1	تُستخدم أنظمة تحليل البيانات لمراقبة الخدمات بشكل مستمر، وتحليل ملاحظات النزلاء، وتحسين الأداء.	5

والتكامل التقني (10 نقاط)	3.1.5.2	يختبر الفندق تقنيات ناشئة مثل الذكاء الاصطناعي أو الروبوتات أو المساعدات الذكية لتحسين الكفاءة والتخصيص ورضا النزلاء.	5
إجمالي النقاط			**55//100**

3.2وسام المنتجع الرياضي

التعريف

يُمنح وسام المنتجع الرياضي للفنادق التي توفر بيئة عالية الجودة مُصمّمة للرياضيين، مع مرافق رياضية احترافية، ومرافق لياقة بدنية وتعافٍ معتمدة، وخدمات دعم متكاملة للفرق والنزلاء الرياضيين. يُبرز هذا الوسام المنشآت التي تستوفي المعايير الدولية لمساحات التدريب، وتُقدّم خدمات العلاج الطبيعي المرخّصة، وتضمن معدات آمنة وبحالة جيدة، وتُوفّر وجبات تُلبّي احتياجات التغذية الرياضية مع ساعات خدمة مرنة.

بحصول الفندق على هذا الوسام، يُثبت قدرته على استضافة معسكرات التدريب والفرق الرياضية والإقامات المُركّزة على الأداء وفق المعايير المتوقعة في قطاع الضيافة الرياضية بأبوظبي.

المعايير الإلزامية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الإلزامية
3.2.1 المرافق الرياضية (22 نقطة)	3.2.1.1	يتوفر ملعب أو ساحة أو مضمار أو مسبح بالحجم الكامل ومُنشأ وفق معايير الهيئات الدولية المختصة (مثل FIFA أو FINA أو World Athletics)، سواء داخل الفندق أو من خلال اتفاقية رسمية مع منشأة رياضية أو ملعب معتمد يقع ضمن 5 كم من الفندق.	12
	3.2.1.2	يتوفر صالة رياضية مجهزة بالكامل بأجهزة الكارديو وأجهزة رفع الأثقال وفق المعايير الدولية للياقة البدنية.	6
	3.2.1.3	تمتلك جميع المرافق الرياضية شهادات صيانة وسلامة محلية أو دولية موثّقة تُجدَّد سنوياً.	4
3.2.2 العافية والتعافي (10 نقاط)	3.2.2.1	تتوفر عيادة علاج طبيعي أو طب رياضي داخل الفندق أو عند الطلب، مع اخصائيين مرخّصين.	6
	3.2.2.2	توفير مدربين لياقة بدنية معتمدون، وتُقدَّم حصص لياقة منتظمة ضمن برنامج المنشأة.	4
3.2.3 الإقامة واللوجستيات (10 نقاط)	3.2.3.1	تتوفر مناطق تخزين آمنة للمعدات الرياضية وخدمات غسيل للملابس.	6
	3.2.3.2	تُوفَّر خدمات نقل جماعي أو حافلات إلى الملاعب أو المنشآت الرياضية التابعة حسب الحاجة.	4
3.2.4 التغذية (13 نقطة)	3.2.4.1	يُظهر الفندق القدرة على تخصيص قوائم الطعام أو خطط الوجبات للفرق والنزلاء بناءً على احتياجاتهم الغذائية.	5
	3.2.4.2	تشمل قوائم الطعام خيارات متوازنة (كربوهيدرات، بروتينات، خضروات، قليلة الدهون، قليلة الملح، ومكونات موسمية).	4
	3.2.4.3	تُحافَظ على ساعات طعام مرنة تتوافق مع جداول التدريب والمنافسات.	4
إجمالي النقاط			**55/100**

المعايير الاختيارية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الاختيارية
3.2.1 المرافق الرياضية (11 نقطة)	3.2.1.4	تتوفر ملاعب داخلية و/أو خارجية متعددة الأغراض للاستخدام الترفيهي والتنافسي، بحالة جيدة ومتوافقة مع معايير السلامة.	6
	3.2.1.5	يتوفر مسبح داخل الفندق يسمح بالسباحة المستمرة والتدريب المنظّم، وليس للاستخدام الترفيهي فقط*.	5
3.2.2 العافية والتعافي (12 نقطة)	3.2.2.3	تتوفر مرافق سبا أو ساونا أو بخار أو علاج مائي لتعافي النزلاء.	4
	3.2.2.4	تتوفر أحواض ثلج أو وحدات علاج بالتبريد أو معدات تعافٍ مماثلة، وتُحفظ وفق إرشادات الشركة المصنّعة.	4
	3.2.2.5	تتوفر غرف أو صالات تعافٍ مخصصة للرياضيين أو النزلاء.	2
	3.2.2.6	يمكن للنزلاء طلب معدات لياقة لغرفهم، مثل سجادات اليوجا وأحزمة المقاومة والأوزان الحرة وغيرها.	2
3.2.3 الإقامة والخدمات اللوجستية (6 نقاط)	3.2.3.3	تُسهَّل الحجوزات الجماعية لاستيعاب إقامات المجموعات بكفاءة.	2
	3.2.3.4	تتوفر قاعات اجتماعات وتحضير مجهزة بشاشات عرض وأنظمة صوت لاستخدام الفرق الرياضية.	2
	3.2.3.5	تُطبَّق سياسة صارمة لمنع التدخين في جميع مناطق النزلاء ومنافذ الأغذية والمشروبات، مع السماح بالتدخين في منطقة خارجية مخصصة.	2
3.2.4الطعام والمشروبات (16 نقطة)	3.2.4.4	تُجهَّز المطاعم بتقنيات تُسهّل تجربة أصحاب الهمم، مثل قوائم طعام رقمية سهلة الاستخدام، والطلب الصوتي، والتنبيهات المرئية، ولافتات إرشادية، واضحة.	5
	3.2.4.5	تتوفر وجبات سريعة جاهزة للرياضيين لدعم جداول التدريب والمنافسات المكثفة.	5
	3.2.4.6	يتوفر أخصائي تغذية مؤهل داخل الفندق أو بالتعاون مع طاهي الفندق أو الفريق.	4
	3.2.4.7	تتوفر وجبات خفيفة للتعافي ومحطات ترطيب طوال اليوم في مناطق التدريب والتعافي.	2
إجمالي النقاط			45/100

* عادةً ما تسمح حمامات السباحة المناسبة للتدريب الرياضي بالسباحة المستمرة، وتكون ذات حجم وعمق وتصميم مناسبين لدعم أنشطة التدريب المنظمة.

3.3وسام الفندق العائلي

التعريف

يُمنح وسام الفندق العائلي للفنادق التي تُظهر التزاماً متميزاً بتوفير بيئة آمنة وشاملة للعائلات والأطفال من جميع الأعمار. يُبرز هذا الوسام المنشآت التي تتجاوز معايير الضيافة التقليدية لتُقدّم مرافق وبرامج وخدمات مُصمّمة لراحة العائلات وأمانها ومتعتها.

المعايير الإلزامية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الإلزامية
3.3.1 السلامة وتسهيلات أصحاب الهمم (28 نقطة)	3.3.1.1	تشمل جميع المناطق العامة تدابير سلامة الأطفال مثل اللافتات التحذيرية والأقفال وأطراف الحماية على الأسطح الزجاجية.	8
	3.3.1.2	تُتاح إمكانية التنقل بعربات الأطفال في جميع المناطق المشتركة من خلال ممرات خالية من العوائق ومنحدرات مناسبة.	6
	3.3.1.3	تخضع جميع مناطق المسابح واللعب للإشراف خلال ساعات التشغيل من قبل منقذين حاصلين على شهادة معتمدة من الهيئة العامة للرياضة في الإمارات أو جهة دولية معترف بها.	8
	3.3.1.4	يُحافظ الفندق على مستوى عالٍ من الأمان لضمان عدم خروج الأطفال من المبنى دون إشراف، مع وجود موظفين يراقبون جميع المخارج الرئيسية.	6
3.3.2 خدمات الأطفال والترفيه (12 نقطة)	3.3.2.1	يوفر الفندق اثنين على الأقل من الخيارات الثلاثة التالية: منطقة لعب خارجية مخصصة، منطقة لعب داخلية مخصصة، مسبح للأطفال. يجب أن تكون جميع المرافق مُصمّمة ومُصانة وفق معايير السلامة الدولية.	8
	3.3.2.2	جميع الموظفين المسؤولين عن رعاية الأطفال أو تقديم الترفيه لهم مُدرّبون على الإسعافات الأولية للأطفال.	4
3.3.4 المأكولات والمشروبات (10 نقاط)	3.3.4.1	تتوفر أدوات طعام وأثاث بأحجام مناسبة للأطفال في جميع منافذ الطعام.	5
	3.3.4.2	تتوفر قائمة طعام مخصصة للأطفال تضم 10 خيارات على الأقل، تشمل وجبات صحية ومتوازنة.	5
إجمالي النقاط			**50/100**

المعايير الاختيارية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الاختيارية
3.3.2 خدمات الأطفال والترفيه (20 نقطة)	3.3.2.3	تُقدَّم برامج أنشطة يومية للأطفال تحت الإشراف، تشمل فعاليات تعليمية وثقافية وموسمية.	4
	3.3.2.4	تتوفر مستلزمات الأطفال الأساسية عند الطلب مثل الحليب الصناعي والحفاضات والشامبو المناسب للأطفال.	4
	3.3.2.5	تتوفر عربات أطفال ومقاعد سيارات للأطفال عند الطلب.	4
	3.3.2.6	يتوفر نادي أطفال نهاري يُقدّم برنامجاً ترفيهياً وتعليمياً طوال اليوم، يعمل لمدة 8 ساعات يومياً على الأقل، وتُشرف عليه موظفات.	4
	3.3.2.7	تتوفر خدمة مجالسة الأطفال أو الرعاية المؤقتة عند الطلب من قبل موظفين مؤهلين.	4
3.3.3 إقامة العائلات (20 نقطة)	3.3.3.1	يوفر الفندق أسرّة أطفال قابلة للطي وأسرّة رضّع وفراش آمن عند الطلب.	8
	3.3.3.2	يوفر الفندق مستلزمات عائلية داخل الغرف عند الطلب، تشمل ألعاباً	4

		وشامبو أطفال وقنوات تلفزيونية للأطفال.	
	3.3.3.3	تُركَّب أبواب بطيئة الإغلاق وأقفال أمان كجزء من تصميم الغرف الآمن للأطفال.	4
	3.3.3.4	لا تقل نسبة 30% من غرف النزلاء عن كونها مناسبة للعائلات، تستوعب من 3 إلى 4 أشخاص من خلال غرف أكبر أو غرف متصلة.	4
3.3.4 المأكولات والمشروبات (10 نقاط)	3.3.4.3	تُتاح ساعات طعام مرنة للعائلات تشمل خيارات مبكرة ومتأخرة لتناسب جداول العائلات.	6
	3.3.4.4	يتوفر موظفون لمساعدة الأطفال أو الترفيه عنهم أثناء تناول الطعام.	4
إجمالي النقاط			**50/100**

3.4وسام الضيافة الإماراتية

التعريف

يحتفي وسام «الضيافة الإماراتية» بالفنادق والشقق الفندقية التي تعكس وتروج بشكل أصيل للتراث الثقافي الغني وتقاليد دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال هندستها المعمارية وتصميمها وخدماتها وتجربة ضيوفها. ويشجع البرنامج المؤسسات على دمج الثقافة الإماراتية في عملياتها، مما يمنح الزوار إحساساً حقيقياً بالمكان وارتباطاً أعمق بتاريخ الدولة وقيمها وأسلوب حياة مواطنيها.

يجب على الفنادق أولاً الالتزام الإلزامي بجميع المتطلبات المنصوص عليها في القسم 1.10 من دليل «المعايير الإلزامية الدنيا لتصنيف الفنادق» لتكون مؤهلة للحصول على هذه الجائزة.

تقدم معايير "الضيافة الإماراتية" **مسارًا منظمًا للتقدير من ثلاث مستويات** يؤدي إلى الحصول على علامة" الضيافة الإماراتية".
يشجع هذا الإطار المتدرج على التحسين المستمر ويكافئ المؤسسات التي تنفذ تدريجيًا عددًا أكبر من المعايير البالغ عددها 65 معيارًا، مما يدل على التزام أعمق بإبراز الضيافة الإماراتية الأصيلة والتراث الثقافي.

مستوى التصنيف	عدد المعايير المحققة
باب مزين بثلاث نجمات 	تحقيق 55 معياراً أو أكثر، مع تحقيق معيارين على الأقل من كل فئة
باب مزين بنجمتين 	تحقيق 40 إلى 54 معياراً، مع تحقيق معيارين على الأقل من كل فئة
باب مزين بنجمة واحدة 	تحقيق 21 إلى 39 معياراً، مع تحقيق معيارين على الأقل من كل فئة

للحصول على فئة معينة من علامة «الضيافة الإماراتية»، يجب على الفندق أولاً الامتثال لجميع المعايير الإلزامية العشرين المحددة في القسم 1.10 من «معايير الضيافة الإماراتية» الواردة في «دليل تصنيف الفنادق». وبعد ذلك، يجب على الفندق استيفاء العدد المطلوب من المعايير الإضافية من الخيارات المتبقية، مع الالتزام بشرط اختيار معيارين على الأقل من كل فئة.

على سبيل المثال، للتأهل للحصول على تصنيف **"2 Star Door"**، يجب على الفندق أولاً استيفاء جميع **المعايير الإلزامية العشرين** الواردة في القسم 1.10 من معايير الضيافة الإماراتية، ثم استيفاء ما لا يقل عن **20معياراً إضافياً**، على أن يتم اختيار **معيارين على الأقل من كل فئة**.

وبالمثل، بالنسبة لمؤسسات الشقق الفندقية، يُكرّم هذا الإطار المتدرج المؤسسات التي تطبق عددًا أكبر من المعايير الـ 65، بالإضافة إلى المعايير الإلزامية العشرة:

مستوى التصنيف	عدد المعايير المحققة
باب من ثلاث نجمات 	تحقيق **45** معياراً أو أكثر، مع تحقيق **معيارين** على الأقل من **كل فئة**
باب من نجمتان 	تحقيق **30** إلى **44** معياراً، مع تحقيق **معيارين** على الأقل من **كل فئة**
باب من نجمة واحدة 	تحقيق **11** إلى **29** معياراً، مع تحقيق **معيارين** على الأقل من **كل فئة**

3.5وسام العافية

التعريف

يكرم وسام العافية الفنادق التي تقدم نهجًا شاملاً ومستندًا إلى أدلة علمية لرفاهية الزوار من خلال مرافق صحية عالية الجودة وعلاجات متخصصة ومرافق تركز على الصحة. يسلط هذه الوسام الضوء على المنشآت التي تضم مناطق مخصصة للسبا والعلاجات ومرافق للمشي والحركة واللياقة البدنية ووجبات طعام تدعم الصحة والتغذية وبرامج تتيح تنظيم رحلات صحية مخصصة. كما تعكس التزامًا بخلق بيئات ضيافة تعزز الراحة من خلال غرف مصممة لتحسين النوم، وميزات مضادة للحساسية، ووسائل الراحة الصحية داخل الغرفة.

من خلال الحصول على هذا الوسام، تثبت المنشأة التزامها الشامل والمنضبط بالرفاهية الجسدية والعقلية والصحية، وتضع نفسها في مكانة رائدة في تقديم تجارب صحية تحويلية في قطاع الضيافة في أبوظبي.

المعايير الإلزامية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الإلزامية
3.5.1 المرافق الصحية (28 نقطة)	3.5.1.1	مناطق مخصصة للسبا والعلاج (التدليك، العلاج المائي، العلاج بالروائح).	10
	3.5.1.2	تتوفر مرافق لياقة بدنية وحركة (يوغا، استوديوهات تأمل، صالة رياضية بمدربين معتمدين).	10
	3.5.1.3	مناطق صحية منفصلة للرجال والنساء.	8
3.5.2 الأطعمة والمشروبات (15 نقطة)	3.5.2.1	تقديم أطباق صحية (قوائم طعام عضوية ونباتية ومتوازنة تدعم أهداف العافية).	15
3.5.3 علاجات وباقات الصحة (5 نقاط)	3.5.3.1	مجموعة من العلاجات الصحية مثل العلاج الطبيعي، والعلاج العظمي، والأيورفيدا، والطب الصيني التقليدي.	5
إجمالي النقاط			48/100

المعايير الاختيارية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الاختيارية
3.5.1 المرافق الصحية (10 نقاط)	3.5.1.4	تتوفر 3 غرف تعافي أو صالات هادئة على الأقل (مثل مناطق الاسترخاء والتأمل).	10
3.5.2 الأطعمة والمشروبات (10 نقاط)	3.5.2.2	مشاركة أخصائي التغذية في تصميم ومراجعة قائمة التغذية.	10
3.5.3 باقات العلاجات الصحية (17 نقطة)	3.5.3.2	رحلات صحية مخصصة بناءً على الملفات الصحية للضيوف أو الاستبيانات.	10
	3.5.3.3	الفحوصات الصحية الأساسية وخدمات الرعاية الصحية الوقائية، بما في ذلك الاستشارات الغذائية، وتقييم اللياقة البدنية، وإرشادات إدارة التوتر.	7
3.5.4 غرف الضيوف (15 نقطة)	3.5.4.1	غرف مصممة لنوم مريح (عزل صوتي، ستائر معتمة، إضاءة متوافقة مع الساعة البيولوجية).	7
	3.5.4.2	توفر غرف مضادة للحساسية (أجهزة تنقية الهواء، مواد منخفضة الانبعاثات العضوية المتطايرة).	5
	3.5.4.3	ميني بار أو مرافق داخل الغرفة تركز على الصحة (شاي الأعشاب، وجبات خفيفة عضوية).	3
إجمالي النقاط			52/100

3.6وسام الضيافة الميسرة

التعريف

يُمنح وسام الضيافة الميسرة للفنادق التي تُظهر التزاماً متميزاً بتوفير تسهيلات شاملة لأصحاب الهمم، لضمان تمتّع جميع النزلاء بإقامة مريحة وآمنة وكريمة. يُكرّم هذا الوسام المنشآت التي تتجاوز الحد الأدنى من المتطلبات من خلال تصميم خالٍ من العوائق، ومرافق مُهيّأة، وممارسات خدمة شاملة في جميع مراحل الإقامة.

للتأهل لهذا الوسام، يجب أن تكون 10% على الأقل من إجمالي الغرف مُهيّأة بالكامل لأصحاب الهمم.

المعايير الإلزامية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الإلزامية
3.6.1 إمكانية الوصول والتنقل (25 نقطة)	3.6.1.1	توفير ممرات خالية من الدرجات في جميع مناطق النزلاء الرئيسية (المداخل، الردهة، المطاعم، مناطق الترفيه).	5
	3.6.1.2	تُجهَّز دورات المياه المُهيّأة بمواصفات مثل الدُّش المفتوح، وقضبان الإمساك، وتجهيزات يسهل الوصول إليها، وفقاً لمتطلبات مباني أصحاب الهمم الصادرة عن مؤسسة زايد العليا.	10
	3.6.1.3	ضمان سهولة التنقل في جميع أنحاء المنشأة، بما في ذلك المصاعد المزودة بأزرار لمس وبلغة برايل، وممرات واسعة ومنحدرات وقضبان متصلة.	10
3.6.2 إمكانية الوصول البصري (5 نقاط)	3.6.2.1	يجب توفير لافتات بطريقة برايل في جميع المناطق المخصصة للزوار والمناطق العامة، بما في ذلك أرقام الغرف والمرافق ومخارج الطوارئ.	5
3.6.3 إمكانية الوصول السمعي (10 نقاط)	3.6.3.1	تُركَّب حلقات سمعية أو أجهزة استماع مساعدة في مناطق الاستقبال وقاعات الاجتماعات وقاعات الفعاليات.	5
	3.6.3.2	تُجهَّز غرف أصحاب الهمم بأنظمة تنبيه مرئي لجرس الباب والإنذارات وإشعارات الطوارئ.	5
3.6.5 الخدمة الشاملة والمشاركة المجتمعية (10 نقاط)	3.6.5.1	تُتاح معلومات شاملة عن تسهيلات أصحاب الهمم عند الحجز من خلال الموقع الإلكتروني والتطبيقات وخدمات الكونسيرج.	5
	3.6.5.2	يُدرَّب الموظفون على التعامل مع جميع أنواع الإعاقات (الحركية، البصرية، السمعية، العصبية) والاحتياجات الخاصة لأصحاب الهمم، مع ضمان استمرارية تدريبهم على هذه البرامج بشكل منتظم.	5
إجمالي النقاط			**50/100**

المعايير الاختيارية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الاختيارية
3.6.1 إمكانية الوصول والتنقل (5 نقاط)	3.6.1.4	تتوفر وسائل مساعدة على التنقل للأنشطة الترفيهية، بما في ذلك الكراسي المتحركة المصممة للوصول إلى الرمال أو الشاطئ والرافعات المحمولة للمسابح أو رحلات الغوص.	5
3.6.2 إمكانية الوصول البصري (10 نقاط)	3.6.2.2	تتوفر قوائم الطعام ومعلومات الزوار في صيغ برايل وطباعة كبيرة ورقمية.	5
	3.6.2.3	تتوفر إضاءة كافية وأسطح غير لامعة وتصميم عالي التباين في المناطق الرئيسية للزوار والمناطق العامة.	5
3.6 إمكانية الوصول	3.6.3.3	يتوفر محتوى مترجم متاح على جميع أجهزة التلفاز في الغرف ومنصات الوسائط الرقمية بالفندق.	5

السمعي (5 نقاط)			
3.6.4 التنوع العصبي والاندماج المعرفي (15 نقطة)	3.6.4.1	تتوفر مناطق هادئة ومساحات ملائمة للحواس مع مستويات ضوضاء وإضاءة يمكن التحكم فيها لدعم الزوار ذوي الحساسية الحسية.	10
	3.6.4.2	توفر الفنادق لافتات واضحة وبسيطة ومصحوبة برموز توضيحية، إلى جانب معلومات سهلة الفهم لدعم إمكانية الوصول والفهم لجميع الزوار.	5
3.6.5 الخدمة الشاملة والمشاركة المجتمعية (15 نقطة)	3.6.5.3	يتم توفير خدمات أطعمة ومشروبات شاملة، بما في ذلك خيارات طعام قابلة للتكيف لتلبية الاحتياجات الغذائية، وقوائم طعام مرنة، ومناطق جلوس يسهل الوصول إليها.	10
	3.6.5.4	تُظهر الفنادق تأثيرها الاجتماعي من خلال الشراكات مع منظمات أصحاب الهمم، وتنفيذ آليات تقييم آراء الزوار، وتوظيف أصحاب الهمم.	5
إجمالي النقاط			**50/100**

3.7وسام الاستدامة

التعريف

يُمنح وسام الاستدامة للفنادق التي تُظهر التزاماً متميزاً بالحفاظ على البيئة، والعمليات المستدامة، ودعم البيئة المحلية والمجتمع. يُبرز هذا الوسام المنشآت التي تتجاوز معايير الاستدامة التقليدية من خلال الإدارة المسؤولة للموارد، وتقليل النفايات، وحماية التنوع الحيوي، والتوريد المسؤول، والمبادرات التي تدعم الثقافة والمنتجات والمؤسسات المحلية.

بحصول المنشأة على هذا الوسام، تُؤكّد التزامها بالنمو المستدام وتمكين المجتمع، وتُرسّخ مكانتها الرائدة في الضيافة الصديقة للبيئة، وتُسهم في استدامة قطاع السياحة في أبو ظبي على المدى البعيد.

المعايير الإلزامية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الإلزامية
3.7.1 الشهادات (16 نقطة)	3.7.1.1	الامتثال لتصنيف استدامة بدرجة لؤلؤة واحدة على الأقل.	8
	3.7.1.2	الحصول على شهادة استدامة دولية واحدة على الأقل (مثل LEED Hospitality، EarthCheck، Green Globe، GSTC، Green Engage).	8
3.7.2 الطاقة والكربون (5 نقاط)	3.7.2.1	تنفيذ أنظمة المباني الذكية، بما في ذلك أجهزة استشعار إنترنت الأشياء (IoT) وأنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء (HVAC) أو تحسين الإضاءة المدعومة بالذكاء الاصطناعي.	5
3.7 البلاستيك ونفايات الطعام (10 نقاط)	3.7.3.1	تتوفر برامج لمراقبة مخلفات الطعام وتحويلها، مثل التبرعات أو التسميد أو تحويلها إلى غاز حيوي.	10
3.7 تجربة الزوار والشفافية (5 نقاط)	3.7.4.1	يُنشر تقرير استدامة سنوي علني ويُعرض على الموقع الإلكتروني للفندق.	5
3.7.5 العمليات والتدبير المنزلي (6 نقاط)	3.7.5.1	بطاقات الزوار التي تشير إلى تكرار تغيير أغطية الأسرة والمناشف في غرفهم. يتم إطلاع الزوار بوضوح على سياسة خدمة الغرف وتأثيرها على البيئة.	3
	3.7.5.2	استخدام مصابيح موفرة للطاقة في جميع غرف الزوار والمناطق العامة.	3

3.7.6 المجتمع والاقتصاد المحلي (8 نقاط)	3.7.6.1	يتم الحفاظ على اتفاقيات الشراء مع الموردين المحليين للحرف اليدوية والأغذية والمواد.	5
	3.7.6.2	تُستخدم مكونات محلية الإنتاج، مع الإشارة بوضوح في قائمة الطعام إلى الأطباق التي تحتوي على مكونات محلية الصنع.	3
النقاط الإجمالية			**50/100**

المعايير الاختيارية

المعايير الرئيسية	رقم المعيار	الوصف	النقاط الاختيارية
3.7.2 الطاقة والكربون (16 نقطة)	3.7.2.2	تستخدم الفنادق أنظمة الطاقة المتجددة في الموقع من خلال أنظمة الطاقة الشمسية أو طاقة الرياح أو الطاقة الحرارية الأرضية.	10
	3.7.2.3	يُجرى قياس سنوي للبصمة الكربونية مع الإفصاح عنها، ووضع أهداف خفض محسوبة لكل ليلة إقامة.	6
3.7 البلاستيك و نفايات الطعام (10 نقاط)	3.7.3.2	التخلص الكامل من البلاستيك أحادي الاستخدام في جميع العمليات، بما في ذلك الغرف، ومنافذ الأغذية والمشروبات والفعاليات.	10
3.7 تجربة الزوار والشفافية (6 نقاط)	3.7.4.2	توفر لوحة تحكم رقمية أو تطبيق للزوار لعرض توفير الطاقة والمياه والنفايات لكل إقامة.	6
3.7.5 العمليات والتدبير المنزلي (10 نقاط)	3.7.5.3	يتم استخدام أقمشة غير مبيضة وغير مصبوغة في الغرف والحمامات والمناطق العامة.	5
	3.7.5.4	تُصنع عبوات مستلزمات الحمام من مواد غير قابلة للتخلص أو قابلة لإعادة الاستخدام.	5
3.7.6 المجتمع والاقتصاد المحلي (8 نقاط)	3.7.6.3	مستلزمات الحمام مصنوعة من مكونات طبيعية وخالية من المعالجة الكيميائية.	3
	3.7.6.4	تُعرض أعمال فنية وحرف محلية في ردهة الفندق، وغرف النزلاء، ومنافذ الأغذية، والمشروبات.	3
	3.7.6.5	جميع السياسات الصديقة للبيئة الخاصة بالمنشأة متاحة ويتم إطلاع الزوار عليها.	2
إجمالي النقاط			**50/100**

4. الملحق

معايير الضيافة الإماراتية

معايير الفنادق

1.1 توظيف الموظفين	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1.1.1 إتقان اللغات	1.1.1.1	بالنسبة إلى لغات السياح القادمين من الأسواق الرئيسية، والتى تشمل العربية والصينية والإنجليزية والهندية والروسية، مع مراجعة القائمة سنوياً استناداً إلى بيانات دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي لأكبر خمسة أسواق، إذ يجب أن يتمكن موظفان اثنان على الأقل من إجراء محادثة ترحيبية تشمل التحية ومناقشة تفاصيل الوصول.				
	1.1.1.2	بالنسبة إلى لغات المسافرين الرئيسية، وهي العربية والصينية والإنجليزية والهندية والروسية، على أن تُراجع القائمة سنوياً استناداً إلى بيانات دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي بشأن أكبر خمس أسواق رئيسية، إذ يجب أن يتوفر موظف واحد على الأقل قادر على تقديم نبذة عن الموضوعات الرئيسية بالنسبة لتاريخ دولة الإمارات، استناداً إلى منهج تاريخي معتمد، مع إمكانية استخدام أجهزة لوحية صغيرة كوسيلة بصرية كمساعدة اختيارية. ويجب أن يكون التدريب مقدَّماً من أكاديمية أبوظبي للضيافة – لي روش، أو من خلال برنامج تدريب وترخيص المرشدين السياحيين التابع لدائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، أو «أكاديمية تجربة الزوّار»، أو وفق مناهج تدريبية أخرى معتمدة مسبقاً من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي.				
	1.1.1.3	يوفر الفندق برنامجاً مجانياً وشاملاً لتعلّم اللغات، بإجمالي لا يقل عن 60 ساعة، في إحدى أكثر لغات السياح القادمين إلى الإمارة شيوعاً، لجميع موظفي خدمة النزلاء والاستقبال، أو يساهم الفندق بما لا يقل عن 60% من إجمالي التكلفة في برنامج مماثل من حيث المدة، يختاره موظفو خدمة النزلاء والاستقبال				
	1.1.1.4	يلتزم الفندق بإدراج هدف سنوي واحد على الأقل ضمن خطط أداء الموظفين المعنيين، يستهدف تطوير الكفاءة اللغوية من خلال الالتحاق ببرامج تدريبية متخصصة أو الحصول على شهادات كفاءة معتمدة، مع وضع مستهدفات وجداول زمنية واضحة وقابلة للتنفيذ تراعي طبيعة العمل ومواسم الذروة والوقت المتاح.				
1.2 إدارة الأداء						
1.2.1 قياس أداء الموظفين والمؤشرات	1.2.1.1	يُدرج «رضا الضيوف عن التجربة العامة داخل الفندق أو الضيافة الإماراتية»[1] ضمن مؤشرات الأداء الرئيسية أو الأهداف والنتائج الأساسية العامة للفندق، ويتم قياسه من خلال ملاحظات الزوار أو مؤشرات بديلة ذات صلة.				
	1.2.1.2	بالنسبة إلى الموظفين الذين يتعاملون مباشرةً مع الضيوف أو يؤثرون في تجربة الضيافة الإماراتية داخل الفندق، يعتمد ما لا يقل عن 20% من تقييماتهم السنوية الفردية على مدى نجاحهم في تعزيز هذه التجربة ومستوى النجاح في ترسيخ وتجسيد مبادئ الضيافة الإماراتية.				
	1.2.1.3	يوفر الفندق آلية واضحة ومنظمة لتمكين الضيوف من تقديم الملاحظات، سواء من خلال الشكاوى أو استبيان رقمي أو أي وسيلة أخرى، على أن تتضمن آلية التقييم أسئلة محددة تقيس مدى أصالة تجربة الضيف مع الثقافة الإماراتية.				
1.3 التدريب						

1.3.1 الثقافة الداخلية	1.3.1.1	يوفر الفندق لموظفي خدمة النزلاء والاستقبال تدريباً إلزامياً ومنتظماً، مرتين على الأقل سنوياً، حول الفهم الثقافي وفق منهج معتمد من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مثل برنامج «حيّاك» وغيره.
1.3.2 التدريب الثقافي	1.3.2.1	يوفر الفندق تدريباً إلزامياً ومنتظماً، مرتين على الأقل سنوياً، حول الفهم الثقافي لموظفي خدمة النزلاء والاستقبال[2].
1.3.3 تقديم الخدمة	1.3.3.1	يتمكن جميع موظفي خدمة النزلاء والاستقبال من ذكر ثلاث ممارسات مستحبة وأخري مثلها غير مستحبة متعلقة بالعادات والتقاليد الإماراتية، مثل بعض الآداب والتواصل والسلوكيات وموضوعات الحديث.

1يُعرّف بأنه الرضا عن مفهوم الضيافة الإماراتية والمعرفة بالإمارة، وقدرة الموظفين على توجيه الضيوف بشكل مناسب بشأن المعارف والمعالم والأنشطة ذات الأهمية الثقافية والتاريخية.

وتُترك تفاصيل التعريف الإضافي ومنهجية القياس لتقدير الفنادق، ويجب إدماجها ضمن آلياتها الأوسع لجمع ملاحظات العملاء. 2 على سبيل المثال، وحدات الذكاء الثقافي والتنوع والخدمة الشاملة لجميع أنواع الزوار ضمن تدريب حياك التابع لدائرة الثقافة والسياحة، أو بالشراكة مع مركز الشيخ محمد للتفاهم الثقافي، أو تدريبات مماثلة أخرى.

1.3 التدريب (تابع)	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
1.3.4 التدريب على الهوية الثقافية الإماراتية	1.3.4.1	بالإضافة إلى التدريب الإلزامي حول ثقافة وتاريخ المنطقة قبل قيام دولة الإمارات العربية المتحدة وبعد قيامها، يوفر الفندق تدريباً داخلياً إلزامياً ومنتظماً، مرتين على الأقل سنوياً، حول الثقافة والتراث الإماراتي، بمشاركة مدرب إماراتي واحد على الأقل، مع التركيز بشكل أساسي على مفهوم الضيافة الإماراتية.				
1.3.5 الاحتفاء بالخدمة	1.3.5.1[3]	يحظى الفندق ببرامج رسمية تكافئ الخدمة الاستثنائية، لأربع مرات سنوياً على الأقل، بما يتماشى مع مبادئ الضيافة الإماراتية.		يحظى الفندق ببرامج رسمية تكافئ، الخدمة الاستثنائي مرتين على الأقل سنوياً، بما يتماشى مع مبادئ الضيافة الإماراتية		يحظى الفندق برامج رسمية تكافئ الخدمة الاستثنائية، مرة واحدة على الأقل سنوياً، بما يتماشى مع مبادئ الضيافة الإمارات
2.1 الحجز والسفر						
2.1.1 إعلانات الفندق	*2.1.1.1	يتضمن الموقع الإلكتروني للفندق قسماً مخصصاً للتعريف بتاريخ وثقافة دولة الإمارات العربية المتحدة، أو يوفر رابطاً إلى موقع «ثقافة أبوظبي» (abudhabiculture.ae)، أو أي روابط خارجية أخرى معتمدة مسبقاً من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي.				
	2.1.1.2	تتضمن ردهة الفندق كتيبات معلوماتية رقمية أو مطبوعة، أو مواد تعريفية أخرى تسلط الضوء على المعالم الثقافية والتراثية الحديثة القريبة، بالاستناد إلى مستودع معالم معتمد من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي[4].				
	*2.1.1.3	تستخدم رسائل ما قبل الوصول عباراتٍ عربيةٍ تقليديةٍ للترحيب بالضيوف بما يعكس الطابع المحلي للضيافة الإماراتية، استناداً إلى أحدث المصطلحات المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي للتحية والترحيب.				

	2.1.1.4	تقترح رسائل ما قبل الوصول ثلاث طرق على الأقل لاستكشاف المواقع الثقافية والوطنية خلال الرحلة، مثل زيارة قصر الحصن أو واحة العين أو صرح زايد المؤسس.
2.1.2 اقتراحات ما قبل الرحلة	*2.1.2.1	يقدم الفندق معلومات ونصائح حول سبل تجربة الثقافة والتراث والبيئة الطبيعية الفريدة لدولة الإمارات العربية المتحدة، و/ أو ترتيب زيارات إلى معالم متنوعة في الإمارة، عبر رسالة ترحيبية عبر البريد الإلكتروني أو غيرها من مراسلات ما قبل الرحلة.
2.1.3 خدمة النقل من المطار	2.1.3.1	يتمكن موظفو خدمات النقل من المطار التابعة للفندق أو الخاضعة لإدارته من ذكر ووصف موجز لـ ثلاثة معالم رئيسية على الأقل أثناء الطريق إلى الفندق، استناداً إلى نقاط الحديث الصادرة عن دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي أو إلى منهج معتمد مسبقاً منها.
	2.1.3.2	يتمكن موظفو خدمات النقل المتنوعة التابعة للفندق أو الخاضعة لإدارته من تقديم نصائح حول سبل تجربة الثقافة والتراث والبيئة الطبيعية الفريدة لدولة الإمارات العربية المتحدة، استناداً إلى قائمة معتمدة من دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي للمعالم والأنشطة والمحميات الطبيعية، أو إلى نقاط الحديث الصادرة عنها، أو إلى منهج معتمد مسبقاً منها.
	2.1.3.3	يتمكن موظفو خدمات النقل من المطار التابعة للفندق أو الخاضعة لإدارته من تقديم نبذة موجزة عن العادات وآداب السلوك الإماراتية، استناداً إلى نقاط الحديث الصادرة عن دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي أو إلى منهج معتمد مسبقاً منها.

3 يجب دمج هذه البرامج، حيثما أمكن، في برامج وعمليات تقدير الخدمة والجوائز القائمة لدى الفنادق، مع إدخال عناصر الخدمة الإماراتية ضمن المعايير المتوافقة مع العلامة التجارية؛ 4 يشمل ذلك معلومات عن التراث الحديث والثقافي في أبوظبي وفقاً لـ https://abudhabiculture.ae/en حيثما كان ذلك مناسباً، مع إمكانية إدماج المشهدين الفني والتاريخي الخاصين بالفندق وحيّه على وجه الخصوص.

* معيار إلزامي للفنادق

3.1 ترحيب الضيوف عند الوصول	**رقم المعيار**	**5 نجوم**	**4 نجوم**	**3 نجوم**	**نجمتان**	**نجمة واحدة**
3.1.1 الترحيب بالضيوف	*3.1.1.1	يتلقى الضيوف ترحيباً إماراتياً من موظف مخصص، يتضمن عبارات باللهجة الإماراتية تستند إلى أحدث المصطلحات المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مع تقديم القهوة الإماراتية وفق إرشادات «بيت القهوة»، وتموراً من أصناف إماراتية محلية المصدر.		يتلقى الضيوف ترحيباً إماراتياً من أي موظف، يتضمن عبارات باللهجة الإماراتية تستند إلى أحدث المصطلحات المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مع تقديم القهوة الإماراتية وفق إرشادات «بيت القهوة»، وتموراً من أصناف إماراتية محلية المصدرفي منطقة الترحيب.		
	*3.1.1.2	يتوفر في جميع الأوقات موظف واحد على الأقل يرتدي الزي الإماراتي التقليدي في منطقة الترحيب بالضيوف أو منطقة الاستقبال.				
3.1.2 الترحيب الحسي	3.1.2.1	يدمج الموظفون رائحة العود أو البخور ضمن تجربة الترحيب، بما يعزز الطابع الحسي الأصيل للضيافة الإماراتية.				

3.1.3 تجربة تسجيل عند الوصول	3.1.3.1	يسعى الموظفون إلى إيجاد نقطة تواصل فردية مع كل ضيف، بما يعزز دفء الترحيب ويكرّس الطابع الشخصي للتجربة.	
	3.1.3.2	يستخدم الموظفون الألقاب المناسبة لكل ضيف ويحترمون المعايير الاجتماعية المختلفة، مع تكييف عملية تسجيل الوصول وفقاً لذلك عند الحاجة.	
	*3.1.3.3	يستخدم الموظفون عبارات عربية تقليدية للترحيب بالضيوف بما يعكس الطابع المميز للضيافة الإماراتية، استناداً إلى أحدث المصطلحات المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي للتحية والترحيب.	
3.1.4 الترحيب والتعريف	3.1.4.1	يتلقى الضيوف إحاطة عن الفندق ومرافقه تتضمن تعريفاً بعناصر التراث مثل العمارة، والفن والتصميم وغيرها.	
	*3.1.4.2	يتلقى الضيوف تعريفاً بثقافة وتاريخ المنطقة، يقدمها موظف تلقى تدريباً و/أو حصل على اعتماد في هذه الموضوعات من «أكاديمية أبوظبي للضيافة – لي روش»، أو من خلال برنامج تدريب وترخيص المرشدين السياحيين التابع لدائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، أو «أكاديمية تجربة الزوّار».	توفر منطقة الترحيب كتيبات أو لوحات تُعرّف بثقافة وتاريخ المنطقة استناداً إلى مجموعة من الحقائق المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة أو المستمدة من منهج معتمد من دائرة الثقافة والسياحة[2]، أو تكون المعلومات ذاتها متاحة بسهولة عبر أنظمة الترفيه داخل الغرف.
	3.1.4.3	يتلقى الضيوف إرشادات حول العادات وآداب السلوك الإماراتية، شفهياً أو من خلال كتيب مكتوب، استناداً إلى مجموعة من الحقائق ونقاط الحديث المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة أو المستمدة من منهج معتمد من دائرة الثقافة والسياحة.	
	3.1.4.4	يبادر الموظفون الذين يتعاملون مباشرةً مع الضيوف، بمن فيهم موظفو الاستقبال وخدمة النزلاء ومكتب المعلومات، إلى إتاحة الفرصة للضيوف لترتيب أنشطة تُمكّنهم من اكتشاف الثقافة والتراث والطبيعة في دولة الإمارات.	

* معيار إلزامي للفنادق

3.2 المناطق الخارجية والمدخل عند الوصول	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
3.2.1 ديكورالواجهة الخارجية ومدخل الفندق	3.2.1.1	يتضمن مدخل الفندق تفاصيل تصميمية مستوحاة من الحرف الإماراتية التقليدية، مثل السدو أو الخوص أو غيرها من عناصر قائمة التراث الخاصة بثقافة أبوظبي[5].				
	3.2.1.2	يتضمن مدخل الفندق مواد إماراتية، مثل سعف النخيل أو الحجر الرملي، أو ترتيبات عرض وتجهيزات مستوحاة من طبيعة دولة الإمارات خلال الموسم.				
	3.2.1.3	يحتوي مدخل الفندق على سمات إنشائية إماراتية، مثل الفناء المفتوح والمدخل التقليدي.				

4.1 ديكور وأثاث المناطق العامة		
4.1.1 التعاون مع الفنانين	4.1.1.1	يعرض الفندق لوحة أو منحوتة أو عملاً فنياً آخر واحد على الأقل، لفنانين إماراتيين أو مقيمين في دولة الإمارات، ويكون متاحاً لجميع الضيوف، سواء في منطقة عامة أو عبر الغرف، ومصحوباً بمواد تفسيرية أو لوحات تعريفية توضح ارتباطه بالثقافة والتراث الإماراتيين.
4.1.2 ديكور النباتات	4.1.2.1	تكون معظم النباتات المستخدمة في الديكور من النباتات المحلية في دولة الإمارات، ويتم الحصول عليها بصورة مستدامة، بما يعزز أهميتها الثقافية والطبيعية.
4.2 تصميم المناطق العامة		
4.2.1 التصميم الثقافي للمساحات	4.2.1.1*	تتضمن منطقة عامة واحدة على الأقل من المناطق التي يرتادها الضيوف، مثل الردهة أو منطقة الاستقبال أو منطقة الترحيب، عنصراً تصميمياً واحداً على الأقل مستوحى من التراث الإماراتي، وفق قائمة مرجعية معتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي. تتوافق العناصر البصرية واللمسية مع الأسلوب الإماراتي التقليدي، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر، نقوش السدو، أو الخوص والحرف المصنوعة من سعف النخيل، أو التطريز المستوحى من التلي، أو الأعمال الفنية الإماراتية، أو المواد المحلية، أو العناصر المستوحاة من العمارة التقليدية، أو الزخارف البصرية المرتبطة بمعالم التراث لدى «ثقافة أبوظبي».
	4.2.1.2	تحتوي المناطق العامة على روائح خفيفة تستحضر التاريخ الإماراتي، مثل العود أو البخور أو الروائح الزيتية والشمعية المألوفة.
4.2.2 تصميم التفاعل الاجتماعي	4.2.2.1	يحتوي الفندق على منطقة عامة مركزية واحدة على الأقل مستوحاة من المجلس، بما يشجع التفاعل والتواصل بين الضيوف.
	4.2.2.2	تُنظم أنشطة جماعية مثل فوالة الضيوف وورش الفنون والحرف واستراحات القهوة والتمر وغيرها في المناطق العامة مرتين على الأقل شهرياً لإشراك الضيوف وتحفيز التفاعل بينهم.
5.1 ديكور وأثاث غرف النوم والحمامات		
5.1.1 الديكور والأثاث	5.1.1.1	تتضمن الغرف لمسات تصميمية صغيرة، مثل زينة المكتب أو الوسائد الزخرفية، تدمج السدو أو أنماطاً أخرى خاصة بدولة الإمارات، مع الالتزام بإرشادات العلامة التجارية للفندق.
	5.1.1.2	وفير منتجين تكميليين مقدمين في الغرف والحمامات (مثل مستحضرات التجميل أو القرطاسية أو الوجبات الخفيفة) من إنتاج شركة إماراتية و/أو مصنوع من مواد محلية. / توفير منتج تكميلي واحد على الأقل مقدم في الغرف والحمامات من إنتاج شركة إماراتية و/أو مصنوع من مواد محلية.
	5.1.1.3	تتضمن الغرفة منتجين على الأقل يحتويان على مقتطفات قصصية تشرح أهميتهما التراثية، مثل البطاقات المكتوبة بخط اليد.
	5.1.1.4	تتضمن الحمامات بعض المنتجات المصنوعة محلياً وبشكل مستدام، باستخدام روائح ومكونات محلية، مع الالتزام بإرشادات العلامة التجارية للفندق.

[5] https://abudhabiculture.ae/ar/cultural-heritage

* معيار إلزامي للفنادق

5.2 خدمات الضيوف في غرف النوم والحمامات	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
5.2.1 خدمات الضيوف	5.2.1.1	يوضع في غرفة نوم الضيف أو الحمام عنصر محلي واحد على الأقل كهدية أو وسيلة راحة، يعكس الثقافة والتراث الإماراتيين، مثل تنسيق صغير من التمور والقهوة أو قرطاسية بخط عربي.				
6.1 عرض الطعام						
6.1.1 مصدر المكونات	6.1.1.1	يحصل الفندق على ما لا يقل عن 25% من المكونات المستخدمة في خدمات الطعام من مصادر محلية الصنع أو التوريد.				
6.1.2 خيارات المأكولات المحلية	6.1.2.1	يوفر موقع تقديم طعام واحد على الأقل مفهوماً متكاملاً لتناول الطعام الإماراتي، مع تقديم الأطباق المختلفة على مراحل وفق الطريقة التقليدية.				
	6.1.2.2	تشير قائمة الطعام في موقع تقديم طعام واحد على الأقل بوضوح إلى المكونات المحلية المستخدمة.				
6.2 تجارب تناول الطعام						
6.2.1 إعداد الطعام	*6.2.1.1	يخضع جميع الطهاة، حيثما ينطبق، لتدريب على أساليب إعداد الطعام الإماراتي لدى شركاء معتمدين، أو يتطلب شغل المنصب امتلاك خلفية في إعداد الطعام الإماراتي والتي يتم تقديمها من خلال شركاء التدريب «أكاديمية أبوظبي للضيافة – لي روش»، و«المركز الدولي لفنون الطهي – أبوظبي (ICCA Abu Dhabi)»، و«إيكول دوكاس»، أو غيرها من المؤسسات أو المناهج المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي.				
6.2.2 تجارب تناول الطعام الثقافية	6.2.2.1	يقدم الفندق تجربة منظمة للضيوف مرة واحدة على الأقل شهرياً، تهدف إلى تعميق الوعي بالمطبخ الإماراتي وتمكين الضيوف من تعلم إعداد الطعام الإماراتي التقليدي أو استكشاف النكهات المحلية من خلال التذوق.				
6.2.3 شرح المأكولات	6.2.3.1	يجب على موظفي خدمة النزلاء والاستقبال والأغذية والمشروبات التمكن من ذكر ثلاثة أطباق إماراتية تقليدية على الأقل للزوار، استناداً إلى قائمة معتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مثل الهريس أو الجباب أو البلاليط، مع شرح مكوناتها الرئيسية و/أو خصائص نكهاتها ودورها في تقاليد الطعام الإماراتية.				
	6.2.3.2	يتمكن موظفو الخدمة من شرح عادات الأكل التقليدية في دولة الإمارات استناداً إلى مجموعة من الحقائق ونقاط الحديث المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة أو المستمدة من منهج[5] معتمد من دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي.				
	*6.2.3.3	يتمكن موظفو خدمة النزلاء والاستقبال والأغذية والمشروبات من ذكر ثلاثة أطباق إماراتية تقليدية على الأقل، استناداً إلى قائمة معتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مثل الهريس أو الجباب أو البلاليط، مع شرح مكوناتها الرئيسية و/أو خصائص نكهاتها ودورها في تقاليد الطعام الإماراتية.				
6.2.4 ديكور وأجواء المطعم	6.2.4.1	تتضمن منطقة طعام واحدة على الأقل تفاصيل بصرية أو لمسية أو عطرية إماراتية تقليدية.				
	6.2.4.2	تتضمن منطقة طعام واحدة على الأقل مواد إماراتية، مثل سعف النخيل أو الحجر الرملي، أو ترتيبات عرض وتجهيزات مستوحاة من طبيعة دولة الإمارات خلال الموسم.				

	6.2.4.3	تحتوي منطقة طعام واحدة على الأقل على سمات إنشائية إماراتية، مثل الفناء المفتوح والمدخل التقليدي.
	6.2.4.4	تتضمن منطقة طعام واحدة على الأقل تحوي عناصر من العمارة الإماراتية التقليدية.
6.2.5 تصميم مساحات تناول الطعام	6.2.5.1	تُرتب الكراسي والطاولات في منطقة طعام واحدة على الأقل بطريقة تتيح للغرباء مشاركة تناول الوجبة معاً، بما يعزز قيم التواصل والمشاركة المتأصلة في الضيافة الإماراتية.

* معيار إلزامي للفنادق

7.1 التجارب التي يديرها الفندق	رقم المعيار	5 نجوم	4 نجوم	3 نجوم	نجمتان	نجمة واحدة
7.1.1 متجر الهدايا التذكارية	7.1.1.1	يعرض متجر الهدايا التذكارية في الفندق منتجات محلية من إمارة أبوظبي، بما يعزز حضور المنتجات المحلية ضمن تجربة الضيف.				
7.1.2 توصيات مكتب المعلومات	7.1.2.1	يتمكن الموظفون من التوصية بمتاحف ومعارض ومواقع ثقافية لا تمثل بالضرورة الخيارات الأكثر شعبية ضمن فئاتها، بما يوسع نطاق استكشاف الضيوف للوجهات الثقافية.				
7.1.3 تجارب التواصل الاجتماعي للضيوف	7.1.3.1	يقدم الفندق أنشطة ترفيهية أو تعليمية تتمحور حول الثقافة الإماراتية، مثل جلسات نسج سعف النخيل، أو دروس الخط للمبتدئين، أو تذوق القهوة الإماراتية، أو محاضرات يقدمها مرشد سياحي معتمد، مرتين على الأقل شهرياً.				
	7.1.3.2	يقدم الفندق أنشطة ثقافية خارجية مرتين على الأقل شهرياً، بما في ذلك زيارات إلى المتاحف وورش العمل.				
7.1.4 رحلات جماعية إلى المجتمعات الإماراتية	7.1.4.1	يوصي الفندق بمطاعم ووجهات تسوق وحدائق تقع خارج الأحياء السياحية المألوفة، على سبيل المثال السعديات ومنطقة قصر الحصن وغيرها.				
	7.1.4.2	أثناء إقامة الضيف، عند السؤال يجب أن يتمكن الموظفون من التحدث عن الأحياء والمناطق المختلفة بشكل إيجابي، وكذلك تقديم توصيات بأماكن مناسبة للزيارة وتناول الطعام والتجول.				
8.1 خدمات الضيوف عند المغادرة وما بعد المغادرة						
8.1.1 موارد تكرار الزيارة	8.1.1.1	عند تسجيل المغادرة، يتلقى الضيوف هدية أو منتج من التراث الثقافي، يحتفظ به، مثل علامة كتاب أو قطعة صابون مصنوعة يدوياً.				
	8.1.1.2	يتلقى الضيوف بطاقات بريدية، مطبوعة أو رقمية، أو إشعارات احتفالية أخرى بمناسبة عيد أو غيره من الأعياد الرئيسية.				

* معيار إلزامي للفنادق

1.1 توظيف الموظفين	رقم المعيار	ديلوكس	سوبيريور	قياسي
1.1.1 إتقان اللغات	1.1.1.1	بالنسبة إلى لغات السياح القادمين من الأسواق الرئيسية، والتي تشمل العربية والصينية والإنجليزية والهندية والروسية، مع مراجعة القائمة سنوياً استناداً إلى بيانات دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي لأكبر خمس أسواق، إذ يجب أن يتمكن موظفان اثنان على الأقل من إجراء محادثة ترحيبية تشمل التحية ومناقشة تفاصيل الوصول.		
	1.1.1.2	بالنسبة إلى لغات المسافرين الرئيسية، وهي العربية والصينية والإنجليزية والهندية والروسية، على أن تُراجع القائمة سنوياً استناداً إلى بيانات دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي بشأن أكبر خمس أسواق رئيسية، إذ يجب أن يتوفر موظف واحد على الأقل قادر على تقديم نبذة عن الموضوعات الرئيسية بالنسبة لتاريخ دولة الإمارات، استناداً إلى منهج تاريخي معتمد، مع إمكانية استخدام أجهزة لوحية صغيرة كوسيلة بصرية كمساعدة اختيارية. ويجب أن يكون التدريب مقدَّماً من أكاديمية أبوظبي للضيافة – لي روش، أو من خلال برنامج تدريب وترخيص المرشدين السياحيين التابع لدائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، أو «أكاديمية تجربة الزوّار»، أو وفق مناهج تدريبية أخرى معتمدة مسبقاً من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي.		
	1.1.1.3	يوفر الفندق برنامجاً مجانياً وشاملاً لتعلّم اللغات، بإجمالي لا يقل عن 60 ساعة، في إحدى أكثر لغات السياح القادمين إلى الإمارة شيوعاً، لجميع موظفي خدمة النزلاء والاستقبال، أو يساهم الفندق بما لا يقل عن 60% من إجمالي التكلفة في برنامج مماثل من حيث المدة، يختاره موظفو خدمة النزلاء والاستقبال		
	1.1.1.4	يلتزم الفندق بإدراج هدف سنوي واحد على الأقل ضمن خطط أداء الموظفين المعنيين، يستهدف تطوير الكفاءة اللغوية من خلال الالتحاق ببرامج تدريبية متخصصة أو الحصول على شهادات كفاءة معتمدة، مع وضع مستهدفات وجداول زمنية واضحة وقابلة للتنفيذ تراعي طبيعة العمل ومواسم الذروة والوقت المتاح.		
1.2 إدارة الأداء				
1.2.1 قياس أداء الموظفين والمؤشرات	1.2.1.1	يُدرج «رضا الضيوف عن التجربة العامة داخل الفندق أو الضيافة الإماراتية»[1] ضمن مؤشرات الأداء الرئيسية أو الأهداف والنتائج الأساسية العامة للفندق، ويتم قياسه من خلال ملاحظات الزوار أو مؤشرات بديلة ذات صلة.		
	1.2.1.2	بالنسبة إلى الموظفين الذين يتعاملون مباشرةً مع الضيوف أو يؤثرون في تجربة الضيافة الإماراتية داخل الفندق، يعتمد ما لا يقل عن 20% من تقييماتهم السنوية الفردية على مدى نجاحهم في تعزيز هذه التجربة ومستوى النجاح في ترسيخ وتجسيد مبادئ الضيافة الإماراتية.		
	1.2.1.3	يوفر الفندق آلية واضحة ومنظمة لتمكين الضيوف من تقديم الملاحظات، سواء من خلال الشكاوى أو استبيان رقمي أو أي وسيلة أخرى، على أن تتضمن آلية التقييم أسئلة محددة تقيس مدى أصالة تجربة الضيف مع الثقافة الإماراتية.		
1.3 التدريب				
1.3.1 الثقافة الداخلية	1.3.1.1	يوفر الفندق لموظفي خدمة النزلاء والاستقبال تدريباً إلزامياً ومنتظماً، مرتين على الأقل سنوياً، حول الفهم الثقافي وفق منهج معتمد من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مثل برنامج «حيّاك» وغيره.		

1.3.2 التدريب الثقافي	1.3.2.1	يوفر الفندق تدريباً إلزامياً ومنتظماً، مرتين على الأقل سنوياً، حول الفهم الثقافي لموظفي خدمة النزلاء والاستقبال[2].
1.3.3 تقديم الخدمة	1.3.3.1	يتمكن جميع موظفي خدمة النزلاء والاستقبال من ذكر ثلاث ممارسات مستحبة وأخري مثلها غير مستحبة متعلقة بالعادات والتقاليد الإماراتية، مثل بعض الآداب والتواصل والسلوكيات الدينية وموضوعات الحديث.

1 يُعرّف بأنه الرضا عن الأصالة المتصورة للخدمة الإماراتية، وقدرة الموظفين على توجيه الضيوف بشكل مناسب بشأن المعارف والمعالم والأنشطة ذات الأهمية الثقافية والتاريخية. وتُترك تفاصيل التعريف الإضافي ومنهجية القياس لتقدير الفنادق، ويجب إدماجها ضمن آلياتها الأوسع لجمع ملاحظات العملاء. 2 على سبيل المثال، وحدات الذكاء الثقافي والتنوع والخدمة الشاملة لجميع أنواع الزوار ضمن تدريب حياك التابع لدائرة الثقافة والسياحة، أو بالشراكة مع مركز الشيخ محمد للتفاهم الثقافي، أو تدريبات مماثلة أخرى.

+ معيار إلزامي للشقق الفندقية

1.3 التدريب (تابع)	رقم المعيار	ديلوكس	سوبيريور	قياسي
1.3.4 الإلمام بمعايير وقيم الهوية الثقافية الإماراتية	1.3.4.1	بالإضافة إلى التدريب الإلزامي حول ثقافة وتاريخ المنطقة قبل قيام دولة الإمارات العربية المتحدة وبعد قيامها، يوفر الفندق تدريباً داخلياً إلزامياً ومنتظماً، مرتين على الأقل سنوياً، حول الثقافة والتراث الإماراتي، بمشاركة مدرب إماراتي واحد على الأقل، مع التركيز بشكل أساسي على مفهوم الضيافة الإماراتية.		
1.3.5 الاحتفاء بالخدمة	1.3.5.1[3]	يحظى الفندق ببرامج رسمية تكافئ الخدمة الاستثنائية، لأربع مرات سنوياً على الأقل، بما يتماشى مع مبادئ الضيافة الإماراتية.	يحظى الفندق ببرامج رسمية تكافئ، الخدمة الاستثنائي مرتين على الأقل سنوياً، بما يتماشى مع مبادئ الضيافة الإماراتية	يحظى الفندق برامج رسمية تكافئ الخدمة الاستثنائية، مرة واحدة على الأقل سنوياً، بما يتماشى مع مبادئ الضيافة الإمارات
2.1 الحجز والسفر				
2.1.1 إعلانات الفندق	2.1.1.1	يتضمن الموقع الإلكتروني للفندق قسماً مخصصاً للتعريف بتاريخ وثقافة دولة الإمارات العربية المتحدة، أو يوفر رابطاً إلى موقع «ثقافة أبوظبي» (abudhabiculture.ae)، أو أي روابط خارجية أخرى معتمدة مسبقاً من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي.		
	2.1.1.2	تتضمن ردهة الفندق كتيبات معلوماتية رقمية أو مطبوعة، أو مواد تعريفية أخرى تسلط الضوء على المعالم الثقافية والتراثية الحديثة القريبة، بالاستناد إلى مستودع معالم معتمد من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي[4].		
	+2.1.1.3	تستخدم رسائل ما قبل الوصول عباراتٍ عربيةٍ تقليديةٍ للترحيب بالضيوف بما يعكس الطابع المحلي للضيافة الإماراتية، استناداً إلى أحدث المصطلحات المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي للتحية والترحيب.		
	2.1.1.4	تقترح رسائل ما قبل الوصول ثلاث طرق على الأقل لاستكشاف المواقع الثقافية والوطنية خلال الرحلة، مثل زيارة منطقة الحصن أو واحة العين أو صرح زايد المؤسس.		
2.1.2 اقتراحات ما قبل الرحلة	+2.1.2.1	يقدم الفندق معلومات ونصائح حول سبل تجربة الثقافة والتراث والبيئة الطبيعية الفريدة لدولة الإمارات العربية المتحدة، و/ أو ترتيب زيارات إلى معالم متنوعة في الإمارة، عبر رسالة ترحيبية عبر البريد الإلكتروني أو غيرها من مراسلات ما قبل الرحلة.		

2.1.3 خدمة النقل من المطار	2.1.3.1	يتمكن موظفو خدمات النقل من المطار التابعة للفندق أو الخاضعة لإدارته من ذكر ووصف موجز لـ ثلاثة معالم رئيسية على الأقل أثناء الطريق إلى الفندق، استناداً إلى نقاط الحديث الصادرة عن دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي أو إلى منهج معتمد مسبقاً منها.
	2.1.3.2	يتمكن موظفو خدمات النقل المتنوعة التابعة للفندق أو الخاضعة لإدارته من تقديم نصائح حول سبل تجربة الثقافة والتراث والبيئة الطبيعية الفريدة لدولة الإمارات العربية المتحدة، استناداً إلى قائمة معتمدة من دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي للمعالم والأنشطة والمحميات الطبيعية، أو إلى نقاط الحديث الصادرة عنها، أو إلى منهج معتمد مسبقاً منها.
	2.1.3.3	يتمكن موظفو خدمات النقل من المطار التابعة للفندق أو الخاضعة لإدارته من تقديم نبذة موجزة عن العادات وآداب السلوك الإماراتية، استناداً إلى نقاط الحديث الصادرة عن دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي أو إلى منهج معتمد مسبقاً منها.

3يجب دمج هذه البرامج، حيثما أمكن، في برامج وعمليات تقدير الخدمة والجوائز القائمة لدى الفنادق، مع إدخال عناصر الخدمة الإماراتية ضمن المعايير المتوافقة مع العلامة التجارية؛ 4 يشمل ذلك معلومات عن التراث الحديث والثقافي في أبوظبي وفقاً لـ https://abudhabiculture.ae/ar حيثما كان ذلك مناسباً، مع إمكانية إدماج المشهدين الفني والتاريخي الخاصين بالفندق وحيّه على وجه الخصوص .

+ معيار إلزامي للشقق الفندقية

3.1 ترحيب الضيوف عند الوصول	**رقم المعيار**	**ديلوكس**	**سوبيريور**	**قياسي**
3.1.1 الترحيب بالضيوف	3.1.1.1	يتلقى الضيوف ترحيباً إماراتياً من موظف مخصص، يتضمن عبارات باللهجة الإماراتية تستند إلى أحدث المصطلحات المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مع تقديم القهوة الإماراتية وفق إرشادات «بيت القهوة»، وتموراً من أصناف إماراتية محلية المصدر.	يتلقى الضيوف ترحيباً إماراتياً من أي موظف، يتضمن عبارات باللهجة الإماراتية تستند إلى أحدث المصطلحات المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مع تقديم القهوة الإماراتية وفق إرشادات «بيت القهوة»، وتموراً من أصناف إماراتية محلية المصدرفي منطقة الترحيب.	
	3.1.1.2	يتوفر في جميع الأوقات موظف واحد على الأقل يرتدي الزي الإماراتي التقليدي في منطقة الترحيب بالضيوف أو منطقة الاستقبال.		
3.1.2 الترحيب الحسي	3.1.2.1	يدمج الموظفون رائحة العود أو البخور ضمن تجربة الترحيب، بما يعزز الطابع الحسي الأصيل للضيافة الإماراتية.		
3.1.3 تجربة تسجيل عند الوصول	3.1.3.1	يسعى الموظفون إلى إيجاد نقطة تواصل فردية مع كل ضيف، بما يعزز دفء الترحيب ويكرّس الطابع الشخصي للتجربة.		
	3.1.3.2	يستخدم الموظفون الألقاب المناسبة لكل ضيف ويحترمون المعايير الاجتماعية المختلفة، مع تكييف عملية تسجيل الوصول وفقاً لذلك عند الحاجة.		

	3.1.3.3+	يستخدم الموظفون عبارات عربية تقليدية للترحيب بالضيوف بما يعكس الطابع المميز للضيافة الإماراتية، استناداً إلى أحدث المصطلحات المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي للتحية والترحيب.	
3.1.4 الترحيب والتعريف	3.1.4.1	يتلقى الضيوف إحاطة عن الفندق ومرافقه تتضمن تعريفاً بعناصر التراث مثل العمارة والفن والتصميم وغيرها	
	3.1.4.2+	يتلقى الضيوف تعريفاً بثقافة وتاريخ المنطقة، يقدمها موظف تلقى تدريباً و/أو حصل على اعتماد في هذه الموضوعات من «أكاديمية أبوظبي للضيافة – لي روش»، أو من خلال برنامج تدريب وترخيص المرشدين السياحيين التابع لدائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، أو «أكاديمية تجربة الزوّار».	توفر منطقة الترحيب كتيبات أو لوحات تُعرّف بثقافة وتاريخ المنطقة استناداً إلى مجموعة من الحقائق المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة أو المستمدة من منهج معتمد من دائرة الثقافة والسياحة[2]، أو تكون المعلومات ذاتها متاحة بسهولة عبر أنظمة الترفيه داخل الغرف.
	3.1.4.3	يتلقى الضيوف إرشادات حول العادات وآداب السلوك الإماراتية، شفهياً أو من خلال كتيب مكتوب، استناداً إلى مجموعة من الحقائق ونقاط الحديث المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة أو المستمدة من منهج معتمد من دائرة الثقافة والسياحة.	
	3.1.4.4	يبادر الموظفون الذين يتعاملون مباشرةً مع الضيوف، بمن فيهم موظفو الاستقبال وخدمة النزلاء ومكتب المعلومات، إلى إتاحة الفرصة للضيوف لترتيب أنشطة تُمكّنهم من تجربة الثقافة والتراث والطبيعة الإماراتية.	

+ معيار إلزامي للشقق الفندقية

3.2 المناطق الخارجية والمدخل عند الوصول	رقم المعيار	ديلوكس	سوبيريور	قياسي
3.2.1 ديكورالواجهة الخارجية ومدخل الفندق	3.2.1.1	يتضمن مدخل الفندق تفاصيل تصميمية مستوحاة من الحرف الإماراتية التقليدية، مثل السدو أو الخوص أو غيرها من عناصر قائمة التراث الخاصة بثقافة أبوظبي[5].		
	3.2.1.2	يتضمن مدخل الفندق مواد إماراتية، مثل سعف النخيل أو الحجر الرملي، أو ترتيبات عرض وتجهيزات مستوحاة من طبيعة دولة الإمارات خلال الموسم.		
	3.2.1.3	يحتوي مدخل الفندق على سمات إنشائية إماراتية، مثل الفناء المفتوح والمدخل التقليدي.		
4.1 ديكور وأثاث المناطق العامة				
4.1.1 التعاون مع الفنانين	4.1.1.1	يعرض الفندق لوحة أو منحوتة أو عملاً فنياً آخر واحد على الأقل، لفنانين إماراتيين أو مقيمين في دولة الإمارات، ويكون متاحاً لجميع الضيوف، سواء في منطقة عامة أو عبر الغرف، ومصحوباً بمواد تفسيرية أو لوحات تعريفية توضح ارتباطه بالثقافة والتراث الإماراتيين.		

4.1.2 ديكور النباتات	4.1.2.1	تكون معظم النباتات المستخدمة في الديكور من النباتات المحلية في دولة الإمارات، ويتم الحصول عليها بصورة مستدامة، بما يعزز أهميتها الثقافية والطبيعية.	
4.2 تصميم المناطق العامة			
4.2.1 التصميم الثقافي للمساحات	4.2.1.1+	تتضمن منطقة عامة واحدة على الأقل من المناطق التي يرتادها الضيوف، مثل الردهة أو منطقة الاستقبال أو منطقة الترحيب، عنصراً تصميمياً واحداً على الأقل مستوحى من التراث الإماراتي، وفق قائمة مرجعية معتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي. تتوافق العناصر البصرية واللمسية مع الأسلوب الإماراتي التقليدي، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر، نقوش السدو، أو الخوص والحرف المصنوعة من سعف النخيل، أو التطريز المستوحى من التلي، أو الأعمال الفنية الإماراتية، أو المواد المحلية، أو العناصر المستوحاة من العمارة التقليدية، أو الزخارف البصرية المرتبطة بمعالم التراث لدى «ثقافة أبوظبي».	
	4.2.1.2	تحتوي المناطق العامة على روائح خفيفة تستحضر التاريخ الإماراتي، مثل العود أو البخور أو الروائح الزيتية والشمعية المألوفة.	
4.2.2 تصميم التفاعل الاجتماعي	4.2.2.1	يحتوي الفندق على منطقة عامة مركزية واحدة على الأقل مستوحاة من المجلس، بما يشجع التفاعل والتواصل بين الضيوف.	
	4.2.2.2	تُنظم أنشطة جماعية مثل فوالة الضيوف وورش الفنون والحرف واستراحات القهوة والتمر وغيرها في المناطق العامة مرتين على الأقل شهرياً لإشراك الضيوف وتحفيز التفاعل بينهم.	
5.1 ديكور وأثاث غرف النوم والحمامات			
5.1.1 الديكور والأثاث	5.1.1.1	تتضمن الغرف لمسات تصميمية صغيرة، مثل زينة المكتب أو الوسائد الزخرفية، تدمج السدو أو أنماطاً أخرى خاصة بدولة الإمارات، مع الالتزام بإرشادات العلامة التجارية للفندق.	
	5.1.1.2	وفير منتجين تكميليين مقدمين في الغرف والحمامات (مثل مستحضرات التجميل أو القرطاسية أو الوجبات الخفيفة) من إنتاج شركة إماراتية و/أو مصنوع من مواد محلية.	توفير منتج تكميلي واحد على الأقل مقدم في الغرف والحمامات من إنتاج شركة إماراتية و/أو مصنوع من مواد محلية.
	5.1.1.3	تتضمن الغرفة منتجين على الأقل يحتويان على مقتطفات قصصية تشرح أهميتهما التراثية، مثل البطاقات المكتوبة بخط اليد.	
	5.1.1.4	تتضمن الحمامات بعض المنتجات المصنوعة محلياً وبشكل مستدام، باستخدام روائح ومكونات محلية، مع الالتزام بإرشادات العلامة التجارية للفندق.	

[5] https://abudhabiculture.ae/ar/cultural-heritage

+ معيار إلزامي للشقق الفندقية

5.2 خدمات الضيوف في غرف النوم والحمامات	رقم المعيار	ديلوكس	سوبيريور	قياسي
5.2.1 خدمات الضيوف	5.2.1.1	يوضع في غرفة نوم الضيف أو الحمام عنصر محلي واحد على الأقل كهدية أو وسيلة راحة، يعكس الثقافة والتراث الإماراتيين، مثل تنسيق صغير من التمور والقهوة أو قرطاسية بخط عربي.		
6.1 عرض الطعام				
6.1.1 مصدر المكونات	6.1.1.1	يحصل الفندق على ما لا يقل عن 25% من المكونات المستخدمة في خدمات الطعام من مصادر محلية الصنع أو التوريد.		
6.1.2 خيارات المأكولات المحلية	6.1.2.1	يوفر موقع تقديم طعام واحد على الأقل مفهوماً متكاملاً لتناول الطعام الإماراتي، مع تقديم الأطباق المختلفة على مراحل وفق الطريقة التقليدية.		
	6.1.2.2	تشير قائمة الطعام في موقع تقديم طعام واحد على الأقل بوضوح إلى المكونات المحلية المستخدمة.		
6.2 تجارب تناول الطعام				
6.2.1 إعداد الطعام	6.2.1.1	يخضع جميع الطهاة، حيثما ينطبق، لتدريب على أساليب إعداد الطعام الإماراتي لدى شركاء معتمدين، أو يتطلب شغل المنصب امتلاك خلفية في إعداد الطعام الإماراتي والتي يتم تقديمها من خلال شركاء التدريب «أكاديمية أبوظبي للضيافة – لي روش»، و«المركز الدولي لفنون الطهي – أبوظبي (ICCA Abu Dhabi)»، و«إيكول دوكاس»، أو غيرها من المؤسسات أو المناهج المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي.		
6.2.2 تجارب تناول الطعام الثقافية	6.2.2.1	يقدم الفندق تجربة منظمة للضيوف مرة واحدة على الأقل شهرياً، تهدف إلى تعميق الوعي بالمطبخ الإماراتي وتمكين الضيوف من تعلم إعداد الطعام الإماراتي التقليدي أو استكشاف النكهات المحلية من خلال التذوق.		
6.2.3 شرح المأكولات	6.2.3.1	يتمكن موظفو الخدمة من التعريف بالتاريخ الثقافي للأطباق الإماراتية المدرجة في قوائم الطعام في اي خيارات تناول الطعام في الفندق، ويوفر الفندق مواد أو بطاقات تعريفية تشرح الأطباق الإماراتية في القائمة، استناداً إلى مناهج تدريبية أو نقاط حديث معتمدة مسبقاً من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي.		
	6.2.3.2	يتمكن موظفو الخدمة من شرح عادات الأكل التقليدية في دولة الإمارات استناداً إلى مجموعة من الحقائق ونقاط الحديث المعتمدة من دائرة الثقافة والسياحة أو المستمدة من منهج[5] معتمد من دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي.		
	6.2.3.3	يتمكن موظفو خدمة النزلاء والاستقبال والأغذية والمشروبات من ذكر ثلاثة أطباق إماراتية تقليدية على الأقل، استناداً إلى قائمة معتمدة من دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، مثل الهريس أو الجباب أو البلاليط، مع شرح مكوناتها الرئيسية و/أو خصائص نكهاتها ودورها في تقاليد الطعام الإماراتية.		
6.2.4 ديكور وأجواء المطعم	6.2.4.1	تتضمن منطقة طعام واحدة على الأقل تفاصيل بصرية أو لمسية أو عطرية إماراتية تقليدية.		
	6.2.4.2	تتضمن منطقة طعام واحدة على الأقل مواد إماراتية، مثل سعف النخيل أو الحجر الرملي، أو ترتيبات عرض وتجهيزات مستوحاة من طبيعة دولة الإمارات خلال الموسم.		

	6.2.4.3	تحتوي منطقة طعام واحدة على الأقل على سمات إنشائية إماراتية، مثل الفناء المفتوح والمدخل التقليدي.
	6.2.4.4	تتضمن منطقة طعام واحدة على الأقل عناصر من العمارة الإماراتية التقليدية.
6.2.5 تصميم مساحات تناول الطعام	6.2.5.1	تُرتب الكراسي والطاولات في منطقة طعام واحدة على الأقل بطريقة تتيح للغرباء مشاركة تناول الوجبة معاً، بما يعزز قيم التواصل والمشاركة المتأصلة في الضيافة الإماراتية.

+ معيار إلزامي للشقق الفندقية

7.1 التجارب التي يديرها الفندق	رقم المعيار	ديلوكس	سوبيريور	قياسي
7.1.1 متجر الهدايا التذكارية	7.1.1.1	يعرض متجر الهدايا التذكارية في الفندق منتجات محلية من إمارة أبوظبي، بما يعزز حضور المنتجات المحلية ضمن تجربة الضيف.		
7.1.2 توصيات مكتب المعلومات	7.1.2.1	يتمكن الموظفون من التوصية بمتاحف ومعارض ومواقع ثقافية لا تمثل بالضرورة الخيارات الأكثر شعبية ضمن فئاتها، بما يوسع نطاق استكشاف الضيوف للوجهات الثقافية.		
7.1.3 تجارب التواصل الاجتماعي للضيوف	7.1.3.1	يقدم الفندق أنشطة ترفيهية أو تعليمية تتمحور حول الثقافة الإماراتية، مثل جلسات نسج سعف النخيل، أو دروس الخط للمبتدئين، أو تذوق القهوة الإماراتية، أو محاضرات يقدمها مرشد سياحي معتمد، مرتين على الأقل شهرياً.		
	7.1.3.2	يقدم الفندق أنشطة ثقافية خارجية مرتين على الأقل شهرياً، بما في ذلك زيارات إلى المتاحف وورش العمل بها.		
7.1.4 رحلات جماعية إلى المجتمعات الإماراتية	7.1.4.1	يوصي الفندق بمطاعم ووجهات تسوق وحدائق تقع خارج الأحياء السياحية المألوفة، على سبيل المثال جزيرة السعديات ومنطقة الحصن وغيرهما.		
	7.1.4.2	أثناء إقامة الضيف، عند السؤال يجب أن يتمكن الموظفون من التحدث عن الأحياء والمناطق المختلفة بشكل إيجابي، وكذلك تقديم توصيات بأماكن مناسبة للزيارة وتناول الطعام والتجول.		
8.1 خدمات الضيوف عند المغادرة وما بعد المغادرة				
8.1.1 موارد تكرار الزيارة	8.1.1.1	عند تسجيل المغادرة، يتلقى الضيوف هدية أو منتج يعبر عن تراثنا الإماراتي، يحتفظ به، مثل علامة كتاب أو قطعة صابون مصنوعة يدويا ً.		
	8.1.1.2	يتلقى الضيوف بطاقات بريدية، مطبوعة أو رقمية، أو إشعارات احتفالية أخرى بمناسبة عيد أو غيره من الأعياد الرئيسية.		

+ معيار إلزامي للشقق الفندقية



دائرة الثقافة والسياحة

DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM