



تقييم إجراءات التفتيش الفندقية التابع لوزارة السياحة في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى  
لمياء حسني<sup>١</sup> نفين منصور<sup>٢</sup> خالد الزغل<sup>٣</sup>

١، ٢، ٣ قسم ادارة الفنادق كلية السياحة والفنادق - جامعة حلوان

## المستخلص

تعد صناعة الضيافة أحد العناصر الأساسية التي تعتمد عليها صناعة السياحة حول العالم، وتقوم هذه الصناعة التي تضم العديد من القطاعات على رأسها الفنادق والمطاعم بدوراً هاماً في النمو الاقتصادي للعديد من دول العالم ومنها مصر.

ونظراً لأهمية تلك الصناعة، كان لزاماً على الدول الاهتمام بعملية الرقابة والتفتيش على تلك الصناعة وعلى الخدمات المقدمة بها، وقد قامت الدول بتخصيص المؤسسات الحكومية وغير الحكومية للتفتيش والرقابة على أعمال الفنادق بمختلف أنواعها باعتبارها أحد أهم قطاعات هذه الصناعة، والغرض الأساسي من عملية التفتيش والرقابة هو تفادي كافة أوجه القصور من مخالفات وتلفيات، أيضاً المحافظة على سلامة وتأمين نزلاء الفنادق كما انها تسمح للفنادق في التحكم بشكل أكبر في ظروف العمل وتجعل الفندق دائماً يظهر بشكل جيد مما ينعكس بشكل مباشر على رضا النزلاء، وضمان ولائهم وعودتهم مجدداً بالإضافة إلى ظهور البلد والمنظومة السياحية بشكل إيجابي.

ويهدف هذا البحث إلى تقييم إجراءات التفتيش الفندقية التابع لوزارة السياحة في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى للخروج ببعض التوصيات النابعة من القائمين على صناعة الضيافة في مصر والتي من شأنها تحسين وضع الرقابة والتفتيش على الفنادق المصرية.

وقد تم تطبيق الدراسة على ١٦ فندقاً مصنفاً خمس نجوم بالقاهرة الكبرى، حيث تم عمل مقابلة شخصية مع مديري تلك الفنادق أو من ينوب عنهم من القطاعات التنفيذية بالفندق، وأظهرت النتائج أنه يوجد قصور وضعف في عملية التفتيش الفندقية الذي تشرف عليه وزارة السياحة المصرية وقد خرجت الرسالة بمجموعة من النتائج والتوصيات في هذا الشأن.

©2019 World Research Organization, All rights reserved

**Key Words** Inspection - Ministry of Tourism - Five Star Hotels - Cairo.

**Citation:** Saleh L., Mansour N., & Elzaghl K., (2019) Assessing the Hotel Inspection Procedures of the Ministry of Tourism in Five Star Hotels in Greater Cairo, No.26 -1 (3) 40 – 56.

## المقدمة:

تلعب صناعة الضيافة دوراً هاماً في النمو الإقتصادي للعديد من دول العالم ومنها مصر ، وفي بعض دول العالم يشكل الدخل الناتج عن هذه الصناعة أهمية كبرى في التنمية الإقتصادية لتلك الدول وذلك من خلال توفير العديد من فرص العمل للسكان المحليين مثل العمل في الفنادق والمطاعم وشركات النقل بأنواعه مما يساهم في الحد من مشكلة البطالة ، كذلك المساهمة بنسبة كبيرة في تمويل الناتج المحلي الإجمالي والحد من معدلات التضخم ، وتدفع العملات الأجنبية للبلاد ، أيضاً تطوير البنية التحتية والفوقية، بالإضافة إلى زيادة معدلات الإستثمار والتقدم المجتمعي وتبادل الثقافات بين الشعوب. وتعد صناعة الضيافة أحد أهم العناصر الأساسية التي تعتمد عليها صناعة السياحة حول العالم، وتضم صناعة الضيافة العديد من القطاعات ويأتي على رأسها الفنادق والمطاعم. (Boella, 2000 ; Agaraj & Murati, 2009)

ونظراً لأهمية تلك الصناعة كما أشرنا من قبل وللحفاظ على نموها ، كان لزاماً على الدول الإهتمام بعملية الرقابة والتفتيش على تلك الصناعة وعلى الخدمات المقدمة ، وعليه فقد قامت الدول بتخصيص المؤسسات الحكومية وغير الحكومية للتفتيش والرقابة على أعمال تلك الفنادق بمختلف أنواعها باعتبارها من أهم قطاعات هذه الصناعة ، والغرض الأساسي من عملية التفتيش والرقابة هو تفادي كافة أوجه القصور من مخالفات وتلفيات ، أيضاً تحافظ عمليات التفتيش على سلامة وتأمين نزلاء الفندق وتسمح للفندق في التحكم بشكل أكبر في ظروف العمل وتجعله يظهر دائماً بشكل جيد مما ينعكس بشكل مباشر على رضا العملاء وضمان عودتهم مجدداً بالإضافة إلى ظهور البلد والمنظومة السياحية بشكل إيجابي. (Spielman, 2016)

وتعرف الرقابة بأنها العملية التي يتم بواسطتها التحقق مما إذا كان كل شيء يسير وفقاً للخطة الموضوعية والتعليمات المحددة والمبادئ المقررة. كما أنها تعرف بأنها العملية التي يمكن من خلالها التحقق من أن ما حدث هو ما كان يفترض أن يحدث، وإذا لم يحدث ذلك لابد من إتخاذ الإجراءات اللازمة. وتهدف عملية الرقابة في أساسها إلى كشف نقاط الضعف، أو الأخطاء وتحديدتها من أجل تصحيحها ومنع تكرارها. (Fayol, 2013)

وتركز تلك الدراسة على الفنادق الثابتة بالقاهرة الكبرى، فئة الخمس نجوم، ويبلغ عدد فنادق الخمس نجوم في القاهرة الكبرى عدد ٢٩ فندقاً بطاقة استيعابية ١٣٠٣٢ غرفة فندقية. جدول رقم (١)

### (The Egyptian Hotel Guide, 2017)

أنظر الجدول رقم (١) والذي يوضح أعداد الفنادق بالقاهرة الكبرى طبقاً لكل تصنيف.

| البلد   | خمس نجوم  | أربعة نجوم | ثلاثة نجوم | نجمتين    | نجمة واحدة | غير مصنف | الإجمالي   |
|---------|-----------|------------|------------|-----------|------------|----------|------------|
| القاهرة | ٢٩ فندقاً | ٢١ فندقاً  | ٣٦ فندقاً  | ٣٥ فندقاً | ٣٢ فندقاً  | ٢ فندق   | ١٥٥ فندقاً |

الجدول رقم (١) أعداد فنادق القاهرة الكبرى طبقاً لكل تصنيف (The Egyptian Hotel Guide, 2017)

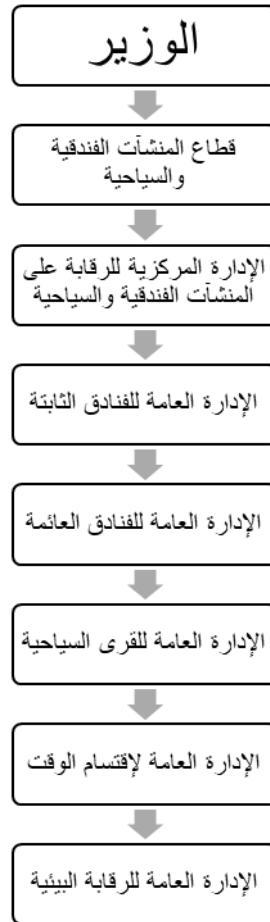
وتخضع تلك الفنادق للرقابة والتفتيش من قبل وزارة السياحة المصرية (قطاع المنشآت الفندقية والسياحية)، حيث أنه القطاع المخول له الرقابة والتفتيش على كافة الفنادق الموجودة داخل مصر، وفيما يلي بعض مسؤوليات قطاع الرقابة على المنشآت الفندقية:

- عمل المعاينة الأولية للمنشأة الفندقية قبل الحصول على الموافقة المبدئية.
- إجراء معاينات التشغيل بعد انتهاء تجهيز المشروع.

- إجراء التقييم للمنشآت الفندقية لوضعها على الدرجة المناسبة.
- المرور الدوري على المنشآت الفندقية لوضعها على الدرجة المناسبة.
- المرور الدوري على المنشآت الفندقية للتأكد من مستويات الجودة.
- اعتماد أسعار المبيت والأكلات والحفلات.
- بحث الشكاوى التي ترد للإدارة من الجمهور، وغيرها العديد من المهام.

## (Ministry of Tourism Guide, 2013)

ويوضح الشكل التالي (1): الإدارة المركزية للرقابة والتفتيش في الهيكل التنظيمي لقطاع المنشآت الفندقية والسياحية في مصر.



الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي لقطاع المنشآت الفندقية والسياحية في مصر (Ministry of Tourism Guide, 2013)

## استعراض الأدبيات السابقة

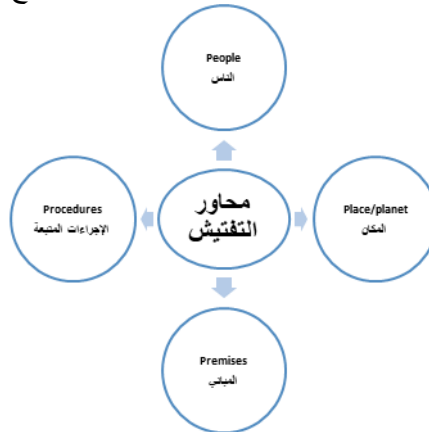
كما ذكرنا من قبل فإن التفتيش هو عبارة عن فحص أو اختبار يجريه المفتش طبقاً للمعايير المحددة. كما يعرف بأنه تقييم يتضمن الفحص والقياس والاختبار والتطابق والمقارنة، حيث يحدد الفحص ما إذا كانت جميع الأمور تسير بشكل صحيح، وإذا كانت مطابقة. أيضاً يعرف التفتيش بأنه عبارة عن زيارة رسمية إلى مبنى أو منظمة للتأكد من أن كل شيء يسير بشكل صحيح وقانوني. والهدف الرئيسي للتفتيش هو تحسين الأداء، والمستفيد الأول والأخير هو الجمهور. وتكمن أهمية التفتيش في الحفاظ على المنتج أو الخدمة المقدمة. حيث يُعد التفتيش من أهم الطرق المعروفة لتحسين الجودة، ويمكن أن يصبح التفتيش أكثر فعالية وناجح بشكل كبير ما إذا تم إجراءه بشكل سليم ومنهجي. ومن ضمن أهم أغراض التفتيش تحديد أي شيء غير مطابق للمواصفات، بحيث يعمل القائمون على الخدمة من إصلاحه أو إزالته من أجل ضمان توافق الخدمة مع المواصفات.

(Parnas & Lawford, 2003 ; [ASQ](#), 2015 ; Merriam Webster Dictionary, 2016 ; Business Dictionary, 2016 ; Macmillan Dictionary, 2016; [Satyendra](#), 2016)

كما أن عملية التفتيش تضمن تقليل الوقت والجهد والتكلفة والسرعة والأمان، وكذلك المساعدة في تقليل أو منع الحوادث والإصابات وتفشي الأمراض والأوبئة، حيث تُعد عمليات التفتيش المنتظمة في أماكن العمل جزءاً هاماً من النظام الشامل لإدارة الصحة والسلامة المهنية. (CCOHS, 2016) .

ويمكن إجراء عمليات التفتيش بشكل يومي، أسبوعي، شهري، نصف سنوي، سنوي، و يركز التفتيش على ٤ محاور رئيسية كما وضحتها **Donna, (2014)** في الشكل رقم (٢) ، وتعرف بالـ 4Ps وهي :

١. الناس People: وتشمل العاملين وسلوكهم وأسلوب تعاملهم
٢. المكان Place/planet: وتشمل الآلات والأدوات المستخدمة في بيئة العمل .
٣. المباني Premises: مكان العمل نفسه وبيئة العمل
٤. الإجراءات المتبعة Procedures: وتشمل الضوابط واللوائح والتراخيص القانونية.



الشكل رقم (٢): المحاور الرئيسية التي يتم التفتيش عليها في أي منشأة 4Ps (Donna, (2014)

## التفتيش الفندقى:

يُعرف التفتيش الفندقى على أنه زيارة المنشأة الفندقية أو أي منشأة أخرى بغرض التقييم. ومن خلال عمليات التفتيش المنظمة والشاملة ، فإن سلاسل الفنادق لا تعمل على تحسين صورة علامتها التجارية فحسب ، بل أيضاً صورة البلدان التي تعمل بها ، فسلامة عملاء الفنادق وشعورهم بالأمن والأمان يزيد من احتمالية أن هؤلاء النزلاء سيعودون مرة أخرى إلى تلك البلدان ، وعلى سلاسل الفنادق أن تقدم وتظهر دائماً صورة إيجابية لجميع عملائها ، حيث أن الضيف إذا مر بتجربة سيئة بأحد سلاسل تلك الفنادق في بلد ما أثناء إقامته ، فسوف يترك ذلك انطباع سيء لديه عن تلك السلسلة في كافة أنحاء العالم ولن يُقبل عليها مجدداً، فمع ظهور مواقع مثل TripAdvisor بعدد زائرين يفوق الـ ٦٥ مليون مشترك، وكذا انتشار مواقع التواصل الاجتماعي، أصبح مشاركة تجربة السائح السيئة مع الآخرين سهلة وسريعة. وعليه فإن على الفنادق أن تلتزم بتقديم أفضل خدمة ممكنة والموضوع ليس مرافق الفندق فقط ومدى مطابقتها للمواصفات الفنية وإنما ما يهتم العميل بشكل أكبر هو الخدمة والصحة والسلامة المهنية والنظافة، وهنا يظهر جلياً دور التفتيش الفندقى في مراجعة كافة تلك النقاط للحفاظ على الخدمات المقدمة للنزلاء وتوقعاتهم الخاصة.

(HMI, 2014 ;Travel Industry Dictionary, 2016)

## أنواع التفتيش الفندقى:

١. **التفتيش الداخلى:** ويقصد به التفتيش أو المراقبة التي يؤديها الفندق على نفسه، أو صاحب السلسلة لمجموعة الفنادق التي تحمل اسمه ويشرف عليها، وفيها يمكن التعاقد مع شركة متخصصة في هذا المجال تقوم بمراجعة ومراقبة الفندق لتحقيق له الجودة المطلوبة وذلك بمقابل مادي. ويبدأ دور التفتيش الداخلى بتدريب موظفي الفندق من أول يوم عمل لهم من حيث تعريفهم بمعايير النظافة والأماكن التي يتم تجاهلها عند التنظيف وكذا التدريب على السلامة والصحة المهنية ودرجات الحرارة.. الخ

٢. **التفتيش الخارجى:** ويقصد به منظمة مثل AAA ( American Automobile Association ) والتي لديها معايير خاصة للتفتيش على الفنادق، وتؤدي عملها دون أي مقابل مادي من المنشأة الفندقية، وقراراتها تكون مؤثرة بشأن تقييم الفندق ورفع درجته أو خفضها. (Zontek, 2016) وقد يقسم التفتيش على الفنادق إلى:

١. **التفتيش الفندقى:** ويشمل (نظافة الغرف – الطوابق والجدران – أجهزة إنذار الحرائق والكشف عن الأدخنة – توفر الماء البارد والساخن بالمنشأة – توفر كافة وسائل الراحة بغرف النزلاء – إتباع الفندق لعمليات الصيانة الدورية والتنظيف السليم وعمليات التعقيم) هذا بالإضافة إلى التفتيش على المباني ودورات المياه العامة بالفندق، وتأمين الفندق، والتراخيص.

٢. **التفتيش الصحى:** وهو التفتيش الذي يركز على سلامة الأغذية، ويشتمل على (الغذاء – المعدات والأدوات والبياضات – الماء والسباكة والنفايات – المرافق – مواد التنظيف والكيماويات المستخدمة والتي تُعرف بالمواد السامة)

(Montana, 2013; FDA, 2014; Yavapai County Government, 2016)

وقد يكون التفتيش الفندقى بغرض الترخيص، أو التفتيش الروتيني، أو بسبب وجود شكوى، أو بسبب وجود وباء، أو بغرض جمع معلومات، أو أن تكون زيارة المفتش للفندق بناءً على طلب الفندق المرخص له للتفتيش على أمر ما. (DBPR Florida, 2007)

ومن أجل إجراء فحص شامل على الفنادق، فمن المهم استخدام ما يعرف (بقائمة التحقق) أو قوائم التفتيش أو ما يعرف بالـ Check-list. حيث تساعد تلك القوائم على عدم إهدار الوقت أثناء عملية التفتيش، حيث أنها تشتمل على كافة مرافق الفندق والتي تضمن عدم تفويت أو نسيان أي شيء، ما يضمن وجود كل



عنصر والتفتيش عليه وتقييمه باستمرار عند زيارة الفندق في كل مرة. ويتم تصميم قائمة التفتيش أو الفحص Check-list بحيث أنها تشتمل على معايير التصنيف من ١ إلى - ١٠، بحيث أن ١ = ضعيف، و ٥ = متوسط، و ١٠ = ممتاز، وتركز الـ Checklist على كافة مرافق الفندق كي تضم المبنى ، الديكورات المستخدمة ، نظافة الغرف ، ديكورات الغرف ، الإضاءة ، الحمامات ، نظافة الحمامات ، وسائل الراحة Amenities ، المرافق ، المطاعم ، المطابخ ، وسائل الترفيه بالفندق ، أماكن انتظار السيارات ، التسعير .. وغير ذلك من نقاط.

(Budimir, 2016; Group Travel, 2016; Zontek, 2016)

نأتي بعد ذلك إلى المفتش الفندقى وهو الشخص الذي يقوم بمراجعة وتقييم الفندق والخدمات المقدمة فيه وكافة المرافق مثل الغرف والمطاعم وكافة أروقة الفندق.

ويمكن للفندق أن يقوم بتعيين مفتش وهو ما أشرنا إليه مسبقاً بالمفتش الداخلي، ويمكن أن يتبع هذا المفتش جهات مستقلة أو جهات تفتيش حكومية رسمية. وهو ما أشرنا إليه كذلك تحت مسمى المفتش الخارجى.

(Collins Dictionary, 2016; Satyendra, 2016)

### ولابد وأن تتوافر بالمفتش الفندقى مجموعة من المؤهلات والمهارات، نذكر منها:

أن يكون حاصلاً على شهادة أو مؤهل مناسب للوظيفة، كذلك لديه القدرة على القراءة والتحدث باللغة الإنجليزية، لديه ٥ سنوات من الخبرة في مجال المطاعم أو الفنادق، تلقى التدريب لمدة ٦ أشهر على يد مفتش من ذوي الخبرة في المجال قبل أن يصبح مفتشاً مستقلاً. كذلك يفضل من لديه خبرة في مجال إدارة الفنادق والموارد البشرية وسلوك العملاء والعاملين وأعمال المكاتب الأمامية.

أما فيما يخص المهارات المطلوب توافرها في المفتش الفندقى، أن تتوافر فيه صفات إدارية، لديه ذوق رفيع، وقدرة على تقدير الخدمة المتميزة، وأن يكون محايداً وغير متحيز أو متحامل، كما أن لديه نظرة ثاقبة باستطاعتها الحرص على جودة الخدمات ، كذلك لابد وأن يتحلى بالصبر ، ولديه مهارات في أعمال الإشراف الداخلي ، ومعرفة جيدة بأنواع الطعام والمشروبات ، وقادر على كتابة التقارير ، ولديه مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين ، ومهارات إدارة الوقت . (Caterer, 2017)

### **منهجية البحث:**

تم تصميم استمارة لإجراء مقابلة شخصية مع مديري عينة من فنادق الخمس نجوم في القاهرة الكبرى (أو من ينوب عنهم) ، وقد تم اختيار مجتمع البحث المتمثل في مدينة القاهرة الكبرى نظراً لتوافر أعداد كبيرة من فنادق الخمسة نجوم بها والتي يبلغ عددها كما أشرنا من قبل إلى ٢٩ فندقاً ، وتم اختيار هذه الفئة من الفنادق نظراً لأنها أكثر فئات الفنادق إهتماماً بالتطوير والتحسين المستمر في المرافق والخدمات ، أما عينة البحث فقد تم إختيار عدد ١٦ فندقاً ، أي ما يمثل نسبة ٥٥,١٧ % من إجمالي عدد فنادق الخمس نجوم في القاهرة الكبرى ،

الجدول رقم (٢) والذي يوضح عينة الفنادق التي وقع عليها الإختيار لإجراء المقابلات الشخصية معهم:

| موقع الفندق                           | اسم الفندق                    | سلسلة الفنادق  |
|---------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| شارع كورنيش النيل - جاردن سيتي        | ١. سميراميس انتركونتيننتال    | انتركونتيننتال |
| شارع عمر بن الخطاب - هليوبوليس        | ٢. انتركونتيننتال سيتي ستارز. |                |
| ١١١٥ كورنيش النيل - ماسبيرو           | ٣. رمسيس هيلتون.              | هيلتون         |
| دريم لاند، طريق الواحات - ٦ أكتوبر    | ٤. هيلتون بيراميدز            |                |
| دريم لاند، طريق الواحات - ٦ أكتوبر    | ٥. هلنان دريم لاند.           | هلنان          |
| ش عبد الحميد بدوي - هليوبوليس         | ٦. كونكورد السلام.            | كونكورد        |
| ٦٠ ش الجيزة، الدقي - الجيزة           | ٧. بيراميزا.                  | بيراميزا       |
| ٥١ ش العروبة - هليوبوليس              | ٨. مريديان هليوبوليس.         | مريديان        |
| ميدان الرماية، الهرم - الجيزة         | ٩. مريديان بيراميدز           |                |
| ٢٠٠٥ ب، كورنيش النيل، رملة بولاق      | ١٠. فيرمونت نايل سيتي.        | فيرمونت        |
| ١٦ ش سرايا الجزيرة - الزمالك          | ١١. ماريوت الزمالك.           | ماريوت         |
| ميراج سيتي - الدائري، القاهرة الجديدة | ١٢. جي دابلو ماريوت.          |                |
| شارع الهرم - الجيزة                   | ١٣. ماريوت مينا هوس           |                |
| ٢٩ كورنيش النيل، المعادي              | ١٤. هوليداي إن المعادي        | هوليداي إن     |
| شارع علي راشد، هليوبوليس              | ١٥. هوليداي إن سيتي ستارز     |                |
| ١١٩١ ش كورنيش النيل                   | ١٦. كونراد القاهرة            | كونراد         |

الجدول رقم (٢) عينة فنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى التي تم إجراء المقابلات الشخصية معها

وقد تم إجراء تلك المقابلات الشخصية إما بشكل مباشر أو عبر الاتصال الهاتفي وذلك مع نائب مدير عموم تلك الفنادق الذين يعملون بالإدارات التنفيذية (قطاع الغرف، قطاع الأغذية والمشروبات)، ومستوى من أجاب على تلك الأسئلة مستوى إداري / إشرافي. وتهدف أسئلة المقابلة الشخصية والمكونة من ٥ أسئلة، إلى تقييم مدى رضا فنادق الخمسة نجوم في القاهرة الكبرى عن أداء المفتش الفندقية / الصحي التابع لوزارة السياحة المصرية، وتقييم عملية التفتيش الفندقية التي يؤديها هؤلاء المفتشين بشكل عام ومدى تأثير مهنة التفتيش الفندقية على (صناعة الضيافة)، ومعرفة أوجه القصور ونقاط الضعف التي يرونها في عملية التفتيش التابعة للسلطة المختصة في مصر ممثلة في وزارة السياحة المصرية، وماذا يمكن أن تقدمه من مقترحات وتوصيات من شأنها رفع مستوى التفتيش الفندقية ومستوى المفتش الفندقية. مرفق في نهاية البحث نموذج أسئلة المقابلة الشخصية والموجهة لمديري فنادق الخمسة نجوم بالقاهرة الكبرى أو من ينوب عنهم.

### فرضية البحث:

يوجد قصور في عملية الرقابة والتفتيش على الفنادق من قبل السلطة المعنية في مصر، والعديد من نقاط الضعف في عملية اختيار المفتش الفندقية ولا بد من تقويمها. بُنيت تلك الفرضية على مضمون الشكاوى التي يقوم السياح بتسجيلها عبر موقع TripAdvisor, 2015 وترصدها وتقوم بنشرها بعض الصحف الرسمية والصحف الخاصة مثل الأهرام والأخبار واليوم السابع وسياحة نيوز وغيرها إما بصفحاتها السياحية أو في صورة تقرير، وذلك بعد زيارتهم لمصر ومنها شكاوى السياح حول عدم التزام الفنادق بالسياسة التسعيرية التي تعلنها وزارة السياحة بالاتفاق مع غرفة الفنادق، كذلك شكاوى حول نظام التايم



شير أو نظام اقتسام الوقت ، أيضاً شكاوى حول سوء الخدمة التي تقدم في الفنادق وتراجع مستوى النظافة ومستوى أداء العاملين ، وسوء حالة الغرف خاصة في فنادق المنتجعات، وعدم الاهتمام بصيانة حمامات السباحة ، كذلك حدوث بعض حالات التسمم لنزلاء الفندق ، علماً أن جميع تلك الأمور تقع ضمن اختصاصات وأعمال مفتشي الفنادق سواء أكان تفتيشاً سياحياً أو صحياً .

## التحليل والنتائج

### تحليل البيانات الواردة:

فيما يخص السؤال الأول:

#### هل يخضع فندقكم الموقر لعملية التفتيش الدوري من قبل وزارة السياحة؟

الهدف من هذا السؤال متابعة قيام جهات التفتيش متمثلة في وزارة السياحة (قطاع الرقابة على الفنادق) بأداء أعمالهم والدور المنوط بهم، "دون تقييم" حيث سيأتي تقييم هذا الدور في سؤال لاحق ، كما أن الإجابة بـ "نعم" على هذا السؤال تفيد أن المتلقي بإستطاعته الإجابة على باقي الأسئلة والمترتبة عليه .

وكانت الإجابة بـ (نعم) تمثل نسبة ١٠٠% من العينة، والإجابة بـ (لا) نسبة صفر %.

والمؤشر ممتاز حيث أنه يتوافق مع استراتيجية وزارة السياحة وما أفادوا به بخصوص تغطية ١٠٠% من فنادق القاهرة الكبرى.

| الإجمالي | لا | نعم  | هل يخضع فندقكم الموقر لعملية التفتيش الدوري من قبل وزارة السياحة؟ |
|----------|----|------|---|
| ١٦       | ٠  | ١٦   | الإجابة   |
| %١٠٠     | ٠% | ١٠٠% | النسبة المئوية  |

وترتبت على هذا السؤال طرح السؤال الفرعي التالي:

#### إذا كانت الإجابة بنعم، كم مرة يتم التفتيش خلال العام؟

حقوق الاختيار الأول "من مرة إلى مرتين" النسبة العظمى من العينة بـ ٥٦,٢٥ %، والاختيار الثاني من ٣مرات إلى أربعة نسبة ٤٣,٧٥ %، والاختيار الثالث ٥ مرات نسبة صفر %.

والمؤشر جيد للغاية حيث أنه يحقق المقاييس الموضوعية من قبل الوزارة نفسها.

| الإجمالي | ٥ مرات فأكثر | ٣ - ٤ مرات | من مرة إلى مرتين | إذا كانت الإجابة بنعم، كم مرة يتم التفتيش خلال العام؟ |
|----------|--------------|------------|------------------|---|
| ١٦       | ٠            | ٧          | ٩                | الإجابة   |
| %١٠٠     | ٠%           | %٤٣,٧٥     | %٥٦,٢٥           | النسبة المئوية  |

فيما يخص السؤال الثاني:

#### ما هي درجة رضاكم عن الدور الذي يقوم به المفتش الفندقي ومفتش الصحة عند قيامه بالتفتيش على فندقكم؟

الهدف من هذا السؤال هو قياس مدى رضا فنادق الخمسة نجوم عن الدور الذي يقوم به المفتش الفندقي ومفتش الصحة وكانت نسبة ٧٥% من الفنادق "غير راضية" حيث أن لديهم تحفظات على أداء من





يقومون بالتفتيش مع الأخذ في الاعتبار أنهم يُقدرون الفكرة في حد ذاتها، ونسبة ٢٥% (راضية) تماماً، ونسبة صفر% محايد.

| الإجمالي | غير راضي | محايد | راضي | ما هي درجة رضاكم عن الدور الذي يقوم به المفتش الفندقي ومفتش الصحة عند قيامه بالتفتيش على فندقكم؟ |
|----------|----------|-------|------|--|
| ١٦       | ١٢       | ٠     | ٤    | الإجابة  |
| %١٠٠     | %٧٥      | %٠    | %٢٥  | النسبة المئوية   |

وعن أسباب عدم الرضا، ذكرت العينة الآتي:

- ١- إفتقار مفتش وزارة السياحة للمبادئ الأساسية في التفتيش الفندقي وإفتقارهم للخبرات الفندقية وخاصة فيما يخص التفتيش الصحي.
- ٢- المفتش التابع لوزارة السياحة معلوماته قديمة وغير مُحدثه ولا تتماشى تماماً مع الأسلوب العصري الذي تدار به الفنادق في الوقت الحالي.
- ٣- أسلوب التفتيش المتبع حالياً من قِبل وزارة السياحة بدائي للغاية، ويفتقر لكافة الأساليب التكنولوجية المتبعة في الخارج بالدول المتقدمة.

فيما يخص السؤال الثالث:

من وجهة نظر سيادتكم، هل لتلك المهنة (مهنة التفتيش الفندقي) التابعة للجهات الرسمية تأثير هام ومُجدي على الصناعة؟

رأت نسبة ٦٢,٥% أن لمهنة التفتيش الفندقي تأثير هام ومُجدي على صناعة الضيافة على وجه العموم بغض النظر عن تقييم الأداء في مصر، ونسبة ٣٧,٥% يرون أن مهنة التفتيش الفندقي التابعة للجهات الرسمية ليس لها تأثير هام ومجدي على الصناعة، ونسبة صفر% محايد.

| الإجمالي | غير موافق | محايد | موافق | من وجهة نظر سيادتكم، هل لتلك المهنة ( مهنة التفتيش الفندقي ) التابعة للجهات الرسمية تأثير هام ومُجدي على الصناعة؟ |
|----------|-----------|-------|-------|---|
| ١٦       | ٦         | ٠     | ١٠    | الإجابة   |
| %١٠٠     | %٣٧,٥     | %٠    | ٦٢,٥% | النسبة المئوية  |

وعن أسباب عدم الموافقة على تأثير تلك المهنة بشكل إيجابي على الصناعة، ذكرت العينة الآتي:

- ١- ترى تلك العينة أن مهنة التفتيش التي تشرف عليها وزارة السياحة ليس لها تأثير هام ومُجدي على صناعة الضيافة، وإلا لما استعانت معظم سلاسل فنادق الخمس نجوم في مصر بشركات متخصصة في مجال التفتيش والرقابة وذلك سعياً لتطبيق الجودة وتحسين الخدمة المقدمة، تلك الشركات تقوم سلاسل الفنادق بتخصيص ميزانيات ضخمة لها للإرتقاء بفنادقها والحفاظ على أسمها، كما تستعين كبرى شركات السياحة في العالم - بشركات عالمية متخصصة في التفتيش لمراجعة الفنادق التي تم التعاقد معها في مصر بإرسال أفواج سياحية إليها من كافة أنحاء العالم - حيث تقوم بإرسال مندوبين عن تلك الشركات إلى الفنادق لفحصها ومراجعة كافة الشروط المنصوص عليها في التعاقدات والبروتوكولات الموقعة وذلك قبل إرسال الأفواج، ولا تنثق شركات السياحة بأراء وتقييمات وزارة السياحة فقط للجنة التي تأتي للتفتيش بنفسها.

- ٢- من ضمن الأسباب أيضاً أن وزارة السياحة تهتم فقط بالنواحي القانونية واللوائح في عملية التفتيش، ولا تركز تماماً على الخدمة وعليه فلا يمكن الإكتفاء بها كجهة تفتيش.
- ٣- أغلب مفتشي وزارة السياحة يقدمون سوء النوايا ولا يسعون للإرشاد أو التوجيه وذلك في إطار توحيد المصالح - فمن المفترض أن جميعنا يسعى لجذب مزيد من أعداد السائحين وكذلك نمو وازدهار تلك الصناعة - وإنما تجد أغلب المفتشين يسعون فقط لتحرير المحاضر وجمع أكبر نسبة من المخالفات.
- ٤- ترى أيضاً تلك العينة أن المفتشين لا يسعون بأي شكل من الأشكال إلى تطوير أنفسهم أو طريقة عملهم، فتجد أن التفتيش تقليدي (روتيني بحث) وذلك بكل ما تعنيه الكلمة ، فتجده يبحث فقط عن الأشياء المادية ، في حين أن العالم بأكمله يبحث في المقام الأول عن جودة الخدمات المقدمة والتي تميز فندق عن فندق آخر ، ثم يأتي في المقام الثاني فحص الأثاث والأسرة والحمامات والتي لا تقلل من أهميتها ولكنها لا تأتي في المقام الأول .

فيما يخص السؤال الرابع:

- هل يوجد قصور أو ضعف في عملية التفتيش الفندقية التي تشرف عليها وزارة السياحة في مصر؟**
- يعتبر هذا السؤال متخصص للغاية حيث أنه يظهر تقييم الفنادق لعملية التفتيش الفندقية في مصر ويعتبر بمثابة تابع للسؤال الثاني: حينما سألنا عن مدى رضا الفنادق وعن الدور الذي يؤديه المفتش الفندقية والصحي التابع لوزارة السياحة، وفيه يشير مديري الفنادق إلى أوجه القصور والضعف التي يرونها من منظورهم في عملية التفتيش الفندقية التي تشرف عليها وزارة السياحة.
- وترى نسبة ٩٣,٧٥% أن هناك قصور أو ضعف في عملية التفتيش ككل، ونسبة ٦,٢٥% لا ترى أي قصور أو ضعف في تلك العملية، ونسبة صفر % محايد.
- وتلك النسبة تطابق فرضية الدراسة التي قام بوضعها الباحث.

| الإجمالي | غير موافق | محايد | موافق   | هل يوجد قصور أو ضعف في عملية التفتيش الفندقية التي تشرف عليها وزارة السياحة في مصر؟ |
|----------|-----------|-------|---------|---|
| ١٦       | ١         | ٠     | ١٥      | الإجابة   |
| %١٠٠     | %٦,٢٥     | %٠    | % ٩٣,٧٥ | النسبة المئوية  |

إلحاقاً لنفس السؤال: طرحنا سؤالاً فرعياً:

**إذا كانت الإجابة موافق أو محايد، نرجو ذكر نقاط الضعف والقصور للمساعدة على تقويمها في المستقبل:**

- ١- عدم الجدية، حيث أن هناك بعض المفتشين التابعين لوزارة السياحة يقومون بالتفتيش دون علم ما هي النقاط التي جاء لمراجعتها أو متابعتها بناءً على آخر زيارة جاء فيها إلى الفندق.
- ٢- افتقاد كثير من المفتشين للخبرة الكافية التي تؤهلهم للتفتيش على الفنادق، خاصة فنادق الخمسة نجوم.
- ٣- قصر وقت التفتيش، حيث أن الوقت الذي تقوم فيه لجنة التفتيش التابعة لوزارة السياحة لا يتعدى ساعة إلى ساعتين على الأكثر وهذا وقت غير كافي تماماً للمرور على كافة مرافق الفندق والغرف.
- ٤- يتم التفتيش الدوري مرة إلى ٣ مرات خلال العام على الأكثر، وهذا الأمر غير كافي تماماً.
- ٥- بعض المفتشين يفتقدون إلى اللباقة والكياسة مع مسؤولي الفنادق أثناء عملية التفتيش.
- ٦- التفتيش الفندقية التابع للوزارة تقليدي بحث، ويلا يحاكي التطور الذي نعيشه حالياً في القرن الحادي والعشرون.

- ٧- اللوائح والقوانين والجزاءات المطبقة قديمة للغاية، ولا تناسب الوضع الحالي.
- ٨- عدم التركيز أثناء التفتيش على الخدمة، وإنما فقط الأشياء المادية (السجاد / الإضاءة، الديكورات ... إلخ).
- ٩- عدم استخدام معظمهم لقائمة الـ checklist أثناء عملية التفتيش.
- ١٠- التساهل أحياناً والتباطؤ في تطبيق الجزاءات والعقوبات على الفنادق.
- ١١- عدم وعي بعض المفتشين لأهمية الفنادق والدور المهم الذي تلعبه في صناعة السياحة.
- ١٢- لا يوجد وسيلة أو آلية لدى جهات التفتيش والمفتشين - للتفتيش على سلوك الموظفين بالفندق لضمان نوعية العمالة التي تقدم خدمات للزبائن والقادرة على كسب ولاء العميل أو النزول من عدمه.
- ١٣- كثيراً لا يتم الرقابة على أسعار الفنادق.
- ١٤- تفتقد معظم الزيارات التي يقوم بها المفتشون إلى عنصر المفاجأة ويكون لدى الفندق علم بالزيارة، ويمكن التحضير لها وتفادي كثير من الأمور التي يمكن التعليق عليها.
- ١٥- إفتقار المفتشين الحاليين للخبرة المهنية المتخصصة والمعاصرة.
- ١٦- لا يهتم كثير من المفتشين ولا وعي لدي الأغلبية أن معظم تلك الفنادق حاصلة على أعلى شهادات الجودة في الخدمة والنظافة والسلامة المهنية.

فيما يخص السؤال الخامس:

- ما هي المقترحات التي يمكن أن تقدمها للمفتش والسلطة المختصة بالتفتيش في مصر؟
- الهدف من هذا السؤال، هو تقويم أوجه القصور السابقة من منظور أو وجهة نظر فنادق الخمسة نجوم في القاهرة الكبرى، وذلك للخروج ببعض التوصيات، وكانت المقترحات على النحو التالي:
- ١- على الجهات المشرفة على التفتيش أن تقوم بتغيير لجان التفتيش باستمرار بحيث لا يكون وجه اللجنة مألوف لدى الفندق.
  - ٢- يجب أن يكون التفتيش على الفنادق بشكل دوري للحفاظ على الصناعة والارتقاء بها، ويرى كثير ممن قمنا بعمل مقابلة شخصية معهم أن يصبح التفتيش كل شهرين أو ربع سنوي.
  - ٣- حوسبة نظام التفتيش وربط عملية التفتيش الفندقي من خلال شبكة تجمع بين المفتش والفندق ووزارة السياحة من خلال جهازتا بلت Tablet يكون مع المفتش أثناء مروره الدوري على الفندق للتفتيش.
  - ٤- إعادة هيكلة القوانين والضوابط والتصنيفات المنظمة لعملية التفتيش الفندقي في مصر، وبأني ضمن تلك الهيكلة تعزيز الدور الرقابي والمراقب أو المفتش.
  - ٥- الإستعانة بالتجارب الخارجية الناجحة في مجال الرقابة والتفتيش على الفنادق.
  - ٦- ضرورة تفعيل الزيارات المفاجأة للفنادق بجانب الزيارات الدورية.
  - ٧- لا بد من وضع آلية للتفتيش على العمالة وسلوكهم وخبراتهم وليس فقط التركيز أثناء عملية التفتيش على التجهيزات والتأنيث.
  - ٨- يراعى في إختيار المفتشين من لديهم خبرات فندقية سابقة، وإن لم تسنح الفرصة لها في العمل في الفنادق، فلزاماً على وزارة السياحة إتاحة فرصة التدريب لهم في الفنادق لمدد لا تقل عن ٣ شهور قبل البدء في العمل كمفتش، وليتم الإستعانة في التدريب بأساتذة الضيافة بالكليات والمعاهد المصرية والخبرات الفندقية، حيث أثبتت التجارب أن الدورات التدريبية التي يخضعون لها من قبل الإتحاد المصري للغرف وديوان عام الوزارة والتي لا تزيد عن ٩ أيام تدريب كحد أقصى ( غير كافية ) ولم تؤتي ثمارها.



- ٩- تفعيل دور العميل الخفي Mystery Shopper في الوزارة والذي سيكون بإستطاعته تقييم الخدمات والتعايش فترة طويلة بالفندق.
- ١٠- إعادة النظر في جداول مراتب المفتشين ومكافآتهم.
- ١١- التدريب بصفة مستمرة دون انقطاع.

## النتائج

- ١- تخضع جميع فنادق القاهرة الكبرى الخمسة نجوم لعملية التفتيش الفندقي الذي تشرف عليه وزارة السياحة المصرية وذلك من مرة إلى ٤ مرات كحد أقصى خلال العام.
- ٢- معظم فنادق الخمس نجوم في القاهرة الكبرى تعي وتقدر حجم التفتيش الفندقي بشكل عام بعيداً عن تقييم دور المفتش أو عملية التفتيش برمتها، إلا أن نسبة ٧٥% من عينة الفنادق التي أجريت معها المقابلات الشخصية غير راضية عن الدور الذي يلعبه المفتش الفندقي والصحي في مصر ولديها العديد من التحفظات.
- ٣- كما تجد نسبة ٦٢,٥% من عينة الفنادق أن مسؤولية التفتيش الفندقي لها تأثير هام ومجدي على صناعة الضيافة.
- ٤- كما يرون أن التفتيش الفندقي في مصر والتابع لوزارة السياحة يحتاج إلى كثير من التقييم، حيث جاءت نسبة الفنادق التي ترى قصور في التفتيش يستحق التقييم ٩٣,٧٥%.
- ٥- كما أن للفنادق رؤى ومقترحات من شأنها الإرتقاء بمنظومة التفتيش وبالمفتش ذاته.

## الاستنتاج:

وضع الباحث في بداية عمله وبناءاً على قراءاته السابقة فرضية أن هناك قصور في عملية الرقابة والتفتيش على الفنادق من قبل السلطة المختصة في مصر، والعديد من نقاط الضعف في عملية إختيار المفتش الفندقي ولا بد من تقويمها. وقد استنتجت الدراسة ومن منظور الفنادق الخمسة نجوم في مصر تأكيد فرضية البحث والتي تم وضعها منذ البداية وهي وجود قصور يحتاج إلى تقويم.

## التوصيات:

- نتج عن تلك الدراسة الخروج ببعض التوصيات، منها ما يخص المفتش الفندقي ، ومنها ما يخص وزارة السياحة المشرفة على عملية التفتيش الفندقي في مصر :
- ١- تفعيل دور العميل الخفي Mystery Shopper في الوزارة والذي سيكون بإستطاعته تقييم الخدمات والتعايش فترة طويلة بالفندق ولن يكون وجهه معلوم لدى الفنادق.
  - ٢- زيادة أعداد المفتشين، وعدد مرات التفتيش على الفنادق.
  - ٣- إعادة هيكلة القوانين المنظمة لعملية التفتيش الفندقي في مصر.
  - ٤- حوسبة نظام التفتيش وربط عملية التفتيش الفندقي من خلال شبكة تجمع بين المفتش والفندق ووزارة السياحة من خلال جهاز تابلت Tablet يكون مع المفتش أثناء مروره الدوري على الفندق للتفتيش.



- ٥- إنشاء موقع إلكتروني ورقم ساخن تابع لوزارة السياحة لاستقبال الشكاوى من عملاء ونزلاء الفنادق.
- ٦- يراعى في إختيار المفتشين من لديهم خبرات فندقية سابقة، وإن لم تسنح الفرصة لها في العمل في الفنادق، فلزماً على وزارة السياحة إتاحة فرصة التدريب لهم في الفنادق لمدد لا تقل عن ٣ شهور قبل البدء في العمل كمفتش، وليتم الاستعانة في التدريب بأساتذة الفنادق بالكليات والمعاهد المصرية والخبرات الفندقية، حيث أثبتت التجارب أن الدورات التدريبية التي يخضعون لها من قبل الإتحاد المصري للغرف وديوان عام الوزارة والتي لا تزيد عن ٩ أيام تدريب كحد أقصى (غير كافية) ولم توتي ثمارها .
- ٧- إعادة النظر في الميزانيات الموضوعة لعملية تأهيل المفتش وتدريبه، كما نوصي بإعادة النظر في جداول مرتبات ومكافآت العاملين بمجال التفتيش الفندقي في مصر.
- ٨- عدم الإكتفاء بالزيارات الدورية للفنادق من قبل المفتشين، وتفعيل الزيارات المفاجئة.
- ٩- كما أن هناك دور هام يقع على عاتق الفنادق وهو المساهمة في عملية الإصلاح بإعطاء الفرصة لهذا القطاع (قطاع الرقابة على الفنادق) للتعافي وتأهيل نفسه.

## المراجع

1. **Agaraj, X. & Murati, M.** (2009) "Tourism an Important Sector of Economy Development," Annals - Economy Series, Constantin Brancusi University, Faculty of Economics, vol. 1, P. 83-90, May.
2. **ASQ [American Society for Quality]**, (2015) " The History of Quality," Available from: <https://asq.org/quality-resources/history-of-quality>. Accessed on [11 December 2015]
3. **Boella, M. J.** (2000) "Human Resource Management in the Hospitality Industry," - Nelson Thornes, P. Not Available.
4. **Budimir, D.**, (2016) " Hotel site inspection checklist: 21 ways to win over planners and close more groups deals", Available from: <https://www.socialtables.com/blog/hotel-sales/site-inspection-checklist/>. Accessed on [8 October 2016]
5. **Business Dictionary**, (2016) "Inspection Definition," Available from: <http://www.businessdictionary.com/definition/inspection.html>. Accessed on [6 March 2016]
6. **Caterer**, (2017) " Restaurant/Hotel Inspector", Total Jobs Group Ltd., Available from: <https://www.caterer.com/careers-advice/job-profiles/restaurant-hotel-inspector>. Accessed on [17 October 2016]
7. **CCOHS [Canadian Centre for Occupational Health & Safety]**, (2016) "Effective Workplace Inspections," Canadian Centre for Occupational Health & Safety, Available from: <https://www.ccohs.ca/oshanswers/prevention/effectiv.html>. Accessed on [8 November 2016]



8. **Collins Dictionary**, (2016) "Hotel Inspection Definition- Types of Hotel Inspection", Harper Collins Publishers, Available from: [www.collinsdictionary.com](http://www.collinsdictionary.com), Accessed on [8 October 2016]
9. **DBPR-Florida [Department of Business and Professional Regulation - State of Florida]**, 2007. " Food service basic violation categories", Available from: <http://www.myfloridalicense.com/dbpr/hr/inspections/foodbasic.html>. Accessed on [3 December 2016]
10. **Donna, C. S.**, (2014) "Inspection Process", Just the facts 101-Quality, 5<sup>th</sup> edition, content technologies inc.
11. **Fayol, H.**, (2013) "General and Industrial Management," Martino Publishing, P. 107
12. **FDA, [Food and Drug Administration]** (2014) " Food Code -U.S. Public Health Service" U.S. Department of Health and Human Services, Available from: <https://www.fda.gov/downloads/Food/GuidanceRegulation/RetailFoodProtection/FoodCode/UCM374510.pdf> Accessed on [18 December 2016]
13. **Group Travel**, (2016) " The Importance of checklist", Available from: <http://grouptravel.org/group-travel/>. Accessed on [8 October 2016]
14. **HMI, [Hotel Management International]** (2014), "the importance of auditing", Trade Media Limited, Available from: <https://www.hmi-online.com/features/featureupon-closer-inspection-the-importance-of-auditing-4260094/>. Accessed on [7 December 2016]
15. **Macmillan Dictionary**, (2016) " Inspection Definition," Available from: <https://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/inspection>. Accessed on [6 March 2016]
16. **Merriam Webster Dictionary**, (2016) "Inspection Definition," Available from: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/inspection>. Accessed on [6 March 2016]
17. **Ministry of Tourism Guide**, (2013) " The Organizational Structure of Supervision Sector of Tourist Services," Planning and Researches Sector, P. 12 -15, 25/29
18. **Montana, H.** (2013) " Food & Consumer Safety Section" Title 50. Health and Safety Chapter 51. Hotels, Motels, And Rooming house, Available from: <https://dphhs.mt.gov/Portals/85/publichealth/documents/FCS/Licensure%26RegulationPA50-51MCA.pdf> Accessed on [14 December 2016]



19. **Parnas, D.L. & Lawford, M.**, (2003) " The Role of Inspection in Software Quality Assurance," IEEE Transactions on Software Engineering (Volume: 29, Issue: 8, Aug. 2003 )
20. **Satyendra, S. 2016.** " Role of Inspection and Testing in maintaining Product Quality," Available from: <http://ispatguru.com/role-of-inspection-and-testing-in-maintaining-product-quality/>. Accessed on [8 November 2016]
21. **Spielman, A.** (2016), " Understand the Importance of a Hotel Guest Room Inspection "Available from: [http://visihow.com/Understand\\_the\\_Importance\\_of\\_a\\_Hotel\\_Guest\\_Room\\_Inspection](http://visihow.com/Understand_the_Importance_of_a_Hotel_Guest_Room_Inspection). Accessed on [2 February 2016]
22. **The Egyptian Hotel Guide**, (2017) " Numbers of hotel rooms," the Egyptian Hotel Association, P.12-13
23. **Travel Industry Dictionary**, (2016) " Hotel Inspection Definition", Available from: <https://www.travel-industry-dictionary.com/>. Accessed on [8 November 2016]
24. **TripAdvisor**, (2015) " Egypt + Complaints", Available from: [https://www.tripadvisor.com/Search?geo=294200&searchNearby=&pid=3825&redirect=&startTime=1550866786240&uiOrigin=MASTHEAD&q=Complaints%20&supportedSearchTypes=find\\_near\\_stand\\_alone\\_query&enableNearPage=true&returnTo=\\_2F\\_Hotels\\_2D\\_q294200\\_2D\\_Egypt\\_2D\\_Hotels\\_2E\\_html&searchSessionId=B4B115133FCDBFD02A3131F268E9A7141550866759050ssid&social\\_typeahead\\_2018\\_feature=true&sid=B4B115133FCDBFD02A3131F268E9A7141550866799084](https://www.tripadvisor.com/Search?geo=294200&searchNearby=&pid=3825&redirect=&startTime=1550866786240&uiOrigin=MASTHEAD&q=Complaints%20&supportedSearchTypes=find_near_stand_alone_query&enableNearPage=true&returnTo=_2F_Hotels_2D_q294200_2D_Egypt_2D_Hotels_2E_html&searchSessionId=B4B115133FCDBFD02A3131F268E9A7141550866759050ssid&social_typeahead_2018_feature=true&sid=B4B115133FCDBFD02A3131F268E9A7141550866799084) Accessed on [17 May 2015]
25. **Yavapai County Government**, (2016), " Inspections - Hotels and Motels", Arizona Administrative code title 9, chapter 8, Article 13, Available from: <http://www.yavapai.us/chs/hotels-and-motels>. Accessed on [14 December 2016]
26. **Zontek , D. (2016)**, " Stressed out about hotel inspections?", The Rooms Chronicle, Vol. 11, No. 5, Available from: <https://hospitalitylawyer.com/wp-content/uploads/hotelinspections.pdf>. Accessed on [11 December 2016]

مقابلة شخصية مع عينة من مديري الفنادق الثابتة ( الخمس نجوم ) بالقاهرة الكبرى

السيد مدير فندق / \_\_\_\_\_ / الاسم /  
 أو من ينوب عن سيادته، الاسم / \_\_\_\_\_ / الوظيفة /  
 هل يخضع فندقكم الموقر لعملية التفتيش الدوري من قبل وزارة السياحة؟

- نعم.  
 لا.

إذا كانت الإجابة بنعم، كم مرة يتم التفتيش خلال العام؟

- ١ - ٢ مرة  
 ٣ - ٤ مرات  
 ٥ مرات فأكثر

٢. ما هي درجة رضاكم عن الدور الذي يقوم به المفتش الفندقى ومفتش الصحة عند قيامه بالتفتيش على فندقكم؟

- راضي.  
 محايد.

غير راضي، إذا كانت الإجابة (محايد / غير راضي)  
 نرجو ذكر بعض تلك الأسباب التي توضح عدم رضاكم:

- (١)  
 (٢)  
 (٣)

٣. من وجهة نظر سيادتكم، هل لتلك المهنة (مهنة التفتيش الفندقى) التابعة للجهات الرسمية تأثير هام ومجدي على الصناعة؟

- موافق.  
 محايد.

غير موافق، إذا كانت الإجابة (محايد / غير موافق)  
 نرجو ذكر بعض تلك الأسباب التي توضح وجهة نظركم:

- (١)  
 (٢)  
 (٣)

٤. هل يوجد قصور أو ضعف في عملية التفتيش الفندقى التي تشرف عليها وزارة السياحة في مصر؟

- موافق.  
 محايد.

غير موافق، إذا كانت الإجابة (محايد / غير موافق)  
 إذا كانت الإجابة موافق أو محايد، نرجو ذكر نقاط الضعف والقصور للمساعدة على تقويمها في المستقبل:

- (١)  
 (٢)  
 (٣)  
 (٤)

٥. ما هي المقترحات التي يمكن أن تقدمها للمفتش والسلطة المختصة بالتفتيش في مصر؟  
المقترحات:

- (١)  
 (٢)  
 (٣)  
 (٤)

شكراً لحسن تعاونكم معنا ،

الباحث ،





## **Assessing the Hotel Inspection Procedures of the Ministry of Tourism in Five Star Hotels in Greater Cairo**

### **English Summary**

The Hospitality industry plays an important role on the economic growth for many countries of the world including Egypt. Hospitality is one of the key elements on which the tourism industry around the world depend on it. The hospitality industry has many sectors on the top of them come the hotels and restaurants.

Due to the importance role of the hotel industry around the world and in order to keep it always in a better condition. Countries around the world realized that one of their proprieties is to make governmental and non-governmental organization get responsibilities of controlling these hotels and to check again in reviewing deficiencies in accommodation, food and beverage problems or any other deficiencies.

Now we could realize that inspections keep guests safe and secure properties and let hotel control more in proper working conditions. In addition to the previous objectives loyalty of the guest or a customer will be emphasizing appreciation to country and the tourist system in a positive way.

The major objective of this research was to assess the governmental hotel inspection which belongs to the Ministry of Tourism in Egypt from the side of leaders in 5 Star Hotels. The intention was to provide some recommendation based on the opinions of those who are in managerial levels in the hotel industry in Egypt in order to ameliorate the relation between the hotels and the control and inspection in Egyptian Hotels.