

تقييم عملية التفتيش الفندقية وآلية تعيين المفتشين بوزارة السياحة المصرية نفيين منصور^١ خالد الزغل^٢

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

المستخلص

تعتبر صناعة الضيافة أحد أهم الركائز والأعمدة التي تقوم عليها صناعة السياحة حول العالم، وتعرف الضيافة بأنها عملية استقبال الضيوف أو المسافرين الذين يطلق عليهم مسمى العملاء أو النزلاء، والضيافة الفندقية هي توفير خدمات الإقامة والإعاشة للنزلاء بالإضافة للعديد من الخدمات الأخرى التي تقدم لهم منذ وصولهم وحتى وقت مغادرتهم البلاد. ولا يقتصر دور الفنادق فقط في تحسين صورة علاماتها التجارية فحسب، وإنما أيضاً تكمن أهميتها في تحسين صورة البلدان التي تعمل بها أو تمارس نشاطها بداخلها، فإذا كانت تجربة الضيف سيئة خلال فترة إقامته الفندقية فإن هذا الأمر ينعكس على الصورة الذهنية للبلد المضيف بشكل سلبي وعلى السلسلة الفندقية بأكملها.

وتواجه معظم الفنادق نفس التحديات والمشكلات والشكاوى، ولتفادي تلك المشكلات يظهر دور التفتيش والمفتش الفندقية. والتفتيش الفندقية هو التحقق مما إذا كان كل شيء يسير وفقاً للمعايير الموضوعية والتعليمات المحددة والمبادئ المقررة. وجزء من نجاح عملية التفتيش الفندقية، عملية اختيار المفتش الفندقية وآلية تعيينه، ومن ضمن المهارات التي لا بد وأن تتوفر بالمفتش الفندقية: مؤهل دراسي ذو صلة بالمهنة، كذلك الخبرة العملية في مجال الفنادق، أيضاً لا بد وأن يكون المفتش موضوعي ومحيد، كما يجب أن يكون لديه مهارة حل المشكلات، على دراية باللوائح والقوانين المنظمة لعملية التفتيش الفندقية، ولديه وعي بكل ما هو جديد في القطاع من أدوات وأجهزة وتكنولوجيا حديثة مستخدمة، كما يجب أن يكون لديه علم بالأماكن المفترض التركيز عليها داخل الفندق أثناء عملية التفتيش.

ويهدف هذا البحث إلى التعرف على الوضع الحالي لعملية الرقابة والتفتيش في مصر والتي تشرف عليها وزارة السياحة المصرية متمثلة في (قطاع الرقابة على المنشآت الفندقية والسياحية) وآلية تعيين المفتش الفندقية، وذلك للخروج ببعض التوصيات التي من شأنها تحسين عملية الرقابة والتفتيش على الفنادق، وكذلك تقويم المفتش الذي يقوم بعملية التفتيش مما ينعكس بالإيجاب على المنظومة السياحية ككل.

وقد تم تطبيق الدراسة على قطاع الرقابة والتفتيش على المنشآت الفندقية والسياحية التابع لوزارة السياحة المصرية وكذلك السادة مفتشي الفنادق بالوزارة، حيث تم عمل مقابلة شخصية مع رئيس الإدارة المركزية للمنشآت الفندقية والسياحية بالوزارة وعدد ٤٠ من مفتشي الفنادق (فندقية / صحي) ممن يحملون الضبطية القضائية، وأظهرت النتائج وجود قصور وضعف في عملية التفتيش على الفنادق وكذلك قصور في آلية اختيار المفتش، وقد خرج البحث ببعض التوصيات في هذا الشأن.

©2019 World Research Organization, All rights reserved

Key Words Inspection - Ministry of Tourism - Evaluating - Appointing.

Citation: Mansour N., & Elzaghl K., (2019) Evaluating the Hotel Inspection Process and the Mechanism of Appointing the Inspectors at the Egyptian Ministry of Tourism, No.26 -1 (6) 93 – 124.



المقدمة:

تعد صناعة الضيافة أحد أهم العناصر الأساسية التي تعتمد عليها صناعة السياحة حول العالم، وتضم صناعة الضيافة العديد من القطاعات ويأتي على رأسها الفنادق ووسائل الإقامة المختلفة وما تقدمه من خدمات الإقامة والإعاشة لنزلائها، وتواجه معظم الفنادق حول العالم نفس التحديات والمشكلات والشكاوى، ولتفادي تلك المشكلات يظهر دور التفتيش الفندقي - والمفتش الفندقي. والتفتيش الفندقي هو التحقق مما إذا كان كل شيء يسير وفقاً للمعايير الموضوعية والتعليمات المحددة والمبادئ المقررة، كما يُعرف أيضاً على أنه زيارة المنشأة الفندقية أو أي منشأة أخرى بغرض التقييم.

وجزاء من نجاح عملية التفتيش الفندقي، عملية اختيار المفتش الفندقي وآلية تعيينه، ومن ضمن المهارات التي لا بد وأن تتوافر بالمفتش الفندقي: مؤهل دراسي ذو صلة بالمهنة، كذلك الخبرة العملية في مجال الفنادق، أيضاً لا بد وأن يكون المفتش موضوعي ومحادي، كما يجب أن يكون لديه مهارة حل المشكلات، على دراية باللوائح والقوانين المنظمة لعملية التفتيش الفندقي، ولديه وعي بكل ما هو جديد في القطاع من أدوات وأجهزة وتكنولوجيا حديثة مستخدمة، كما يجب أن يكون لديه علم بالأماكن المفترض التركيز عليها داخل الفندق أثناء عملية التفتيش.

(Boella, 2000; Fayol, 2013; Spielman, 2016; Travel Industry Dictionary, 2016; AQSS, 2017)

وتركز هذه الدراسة على وزارة السياحة المصرية (قطاع المنشآت الفندقية والسياحية)، حيث أنه القطاع المخول له الرقابة والتفتيش على كافة الفنادق الموجودة داخل مصر، وتقع من ضمن 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)

استعراض الأدبيات السابقة:

بداية سوف نستعرض أهم الجهات والمؤسسات الرقابية التي تقوم بعملية التفتيش الفندقي حول العالم وفي بعض الدول العربية، ثم نتطرق بشيء من التفصيل للتفتيش الفندقي داخل مصر.

ولنبداً من روسيا حيث تؤول عملية التفتيش الفندقي إلى Russian Association of Business Travel وتعرف أحياناً تحت مسمى ABT-ACTE Russia ويتميز العاملين في مجال التفتيش بتلك المنظمة أو الجمعية بخبرتهم العملية في مجال إدارة الفنادق وصناعة الضيافة وذلك قبل التحاقهم بمجال التفتيش للعمل كمفتشين، حيث تشترط تلك الجمعية سنوات الخبرة في العمل الفندقي ألا تقل عن (٥ سنوات)، على أن يترك عمله السابق بمجرد التحاقه بالجمعية. وتستغرق مدة التفتيش على كل فندق من ٢ - ٤ ساعات حسب حجم الفندق وعدد غرفه وعدد المطاعم وغرف الاجتماعات وقاعات الحفلات، ويقوم



المفتش بالاعتماد على قائمة الفحص Checklist عند قيامه بالتفتيش تضم ٣٤٥ عنصر يقوم بالتفتيش عليهم ، ويجب ألا يقل الفندق عند تقييمه على ٧٥% والتي تعد بمثابة مؤشر إيجابي عن هذا الفندق وفي حال حصل الفندق على نسبة أقل من ذلك يقوم المفتش بكتابة تقرير به من مجموعة من التوصيات والتوجيهات والتي يقوم بمراجعتها في زيارته القادمة ، وفي حالة عدم التزام الفندق بتلك التوصيات تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات والجزاءات المنصوص عليها في هذا الإطار .

(Business Travel Russia, 2013)

ومن روسيا إلى الولايات المتحدة الأمريكية والتي لا يوجد بها جهة وحيدة للتفتيش على الفنادق، ولكن هناك العديد من المؤسسات التي تشرف على عملية التفتيش الفندقي داخل الولايات المتحدة وتقسّم بحسب الولايات ويتغير اسمها من ولاية إلى ولاية أخرى. ويرجع أيضاً السبب في عدم وجود قطاع واحد مسؤول عن إجراء التفتيش على كل مطاعم وفنادق الولايات المتحدة؛ وذلك نظراً للحجم الهائل لكل ولاية في أمريكا، بالإضافة إلى العدد الهائل من الغرف وأنواع السلاسل المختلفة ووسائل النقل. (State NJ, 2016)

ومن أشهر المؤسسات والمنظمات الأمريكية في مجال التفتيش الفندقي:

مؤسسة ميشلان والتي يصدر عنها دليل ميشلان والذي يُعد أحد أوسع الأدلة السياحية انتشاراً وابتاتت نجومه التقديرية مصدر تباه بين الحاصلين عليها، وعن أسلوب عمل مفتشي ميشلان، ففي كل عام ينتقل مفتشو ومفتشات ميشلان دون الإفصاح عن هوياتهم، يتناول كل واحد منهم ما معدله ٢٥٠ وجبة في المطاعم ، ويقضون نحو ١٥٠ ليلة في الفنادق ، ويوزر كل واحد أو واحدة منهم ما يزيد على ٨٠٠ منشأة ، مطعم أو فندق أو دار سكنية ، ويقدم كل مفتش ومفتشة نحو ١١٠٠ تقرير. وفي يناير ٢٠٠٩، بلغ عدد مفتشي ميشلان ٨٦ رجلاً وامرأة، موزعين على أوروبا (٧٠) وأميركا (١٠) وآسيا (٦). ويبلغ معدل أعمار المفتشين ٤٠ سنة، ومعظمهم تلقوا تعليماً فندقياً متبوعاً بخبرة من ٥ إلى ١٠ سنوات في صناعة الضيافة الفندقية.

ولتعيين شخص كمفتش لدى ميشلان، ينبغي أن يمر بسلسلة مقابلات واختبارات على أيدي مفتشين خبراء، ويتم التركيز على نحو خاص على موهبة المرشح في ملاحظة التفاصيل الدقيقة. ويخضع كل مرشح لفترة تدريب مدتها ستة أشهر، يتعلم خلالها معايير نجوم وتصنيفات ميشلان، فيما يمارس خلال الفترة ذاتها التفتيش على المطاعم بمرافقة المفتش المشرف عليه، وكل ذلك قبل أن تتاح له الفرصة لتقديم تقييماته الخاصة. وفي العموم، يقضي كل مفتش ثلاثة أسابيع في الشهر في ترحال مستمر، بحثاً عن الفنادق والمطاعم المميزة، يتذوق ويرصد ويكتشف، ويقرر في نهاية المطاف أي المطاعم أو الفنادق تستحق أن تضاف إلى "دليل ميشلان".

(Michelin Guide, 2016)

ومن أشهر المؤسسات ذائعة الصيت أيضاً في مجال التفتيش بالولايات المتحدة الأمريكية مؤسسة أو جمعية AAA (American Automobile Association) وتقوم بتقييم النوادي والمطاعم والفنادق وفقاً لمقياس "الألماس Diamonds" (من واحد إلى خمسة). وأفضل الفنادق والمطاعم وفقاً لمعايير AAA تحصل على جائزة Five Diamond Award وتتم عمليات التفتيش ويقوم مفتشو AAA بإجراء عمليات التفتيش طبقاً لمجموعة من المعايير والضوابط. وتتم عمليات التفتيش بشكل سري غير معلن لضمان الحصول على تجربة حقيقية نموذجية.



وتضع مؤسسة AAA مجموعة من المعايير لاختيار المفتش التابع لها ومنها:
يجب أن يكون حاصلًا على درجة البكالوريوس من كلية أو جامعة معتمدة.
يجب أن يكون لدى المتقدمين أيضًا ثلاث سنوات على الأقل من الخبرة العملية في مجال صناعة الضيافة
أو السفر. من الجيد أيضًا حصوله على بعض الخبرات في مجال الإدارة.
كما تركز AAA بشكل أساسي على الخلفية التعليمية وخبرة العمل السابقة وإتقان لغتين على الأقل إلى
جانب اللغة الإنجليزية، مثل الفرنسية والإسبانية، وحصول المفتش على رخصة قيادة وبطاقة ائتمان
([The Auto channel, 2002](#); [News Room AAA, 2015](#); [Henman, 2016](#);
[Reluctant Gourmet, 2017](#))

وعن تجربة الإمارات العربية المتحدة في مجال التفتيش الفندقي فإن الإمارات مثل أمريكا ليس بها جهة
وحيدة تنفرد بعملية التفتيش على كافة فنادق الإمارات ، ولكن التفتيش الفندقي داخل الإمارات العربية
المتحدة مقسم بحسب كل إمارة ، ولكنها جميعاً تحت إشراف حكومي ، فنجد أن هيئة أبو ظبي للسياحة
والثقافة هي المنوطة بإجراء التدقيق الدوري والتفتيش والتدريب لكافة الفنادق والشقق المفروشة
والمنتجعات بمنطقة أبو ظبي ، كذلك فإنها تقوم بمراجعة تقارير الأداء المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية
في قطاع السياحة بأكمله ، كذلك تقوم الهيئة بإصدار واعتماد وتجديد وتعديل وإلغاء التراخيص الخاصة
بالمشآت الفندقية والسياحية والمطاعم ، وكذلك عملية التقييم بالنقاط وعمل المقارنات المعيارية للأداء
ودراسة المؤشرات ذات الصلة بتوجهات وتجارب الضيوف.

(Department of Culture and Tourism, 2016)

وفي دبي تعتبر دائرة السياحة والترويج والتجاري هي الجهة الرسمية المتخصصة في الإمارة المنوط بها
تنظيم ترخيص وتصنيف المنشآت الفندقية ، ومن أبرز مهام الدائرة : وضع الشروط والضوابط والمعايير
الفنية الواجب توافرها والإجراءات الواجب إتباعها لترخيص وتصنيف المنشأة الفندقية ، إضافة إلى البت
في طلبات ترخيص وتجديد المنشأة الفندقية ، وكذلك تحديد مهام وواجبات والتزامات مدير المنشأة الفندقية
كذلك الإشراف على المنشآت الفندقية والرقابة والتفتيش عليها وعلى العاملين فيها وتلقي الشكاوى المقدمة
بحق المنشأة الفندقية وبحق أي جهة أخرى تزاوّل النشاط دون ترخيص من الدائرة ، أيضاً التحقيق في تلك
الشكاوى واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها وفرض العقوبات على المخالفين . (DTCM, 2016)

وكمثال آخر للدول العربية، نتطرق إلى المملكة المغربية حيث تعتبر وزارة السياحة والنقل الجوي
والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي بالمملكة المغربية هي المسؤولة عن عملية تصنيف وتقييم
المنشآت الفندقية والسياحية وكذلك عملية الرقابة والتفتيش عليها، وتولي المغرب اهتماماً كبيراً بقطاع
السياحة وتبذل مجهوداً كبيراً للارتقاء بهذا القطاع.

وتأتي الرقابة والتفتيش على الفنادق من ضمن إجراءات الترخيص، حيث تتم الرقابة على مرحلتين:
– المرحلة الأولى يقوم بها متخصصين معتمدين من قبل الوزارة، حيث تتم الزيارة بشكل دوري
ومعلن.

– المرحلة الثانية تتم من خلال مراقبين سريين Mystery shopper حيث يقوموا بتلك الزيارة
بشكل غير معلن ويتخفون في صورة عملاء أو نزلاء للفندق. ([Moroccan Ministry of
Tourism, 2016](#))



وفي مصر تعتبر وزارة السياحة المصرية هي المسئولة عن المنشآت الفندقية والسياحية، وإذا تتبعنا تاريخ التنظيم الرسمي للسياحة في مصر، نجد أنه في ١٩٣٥ أصدر مجلس الوزراء قراراً بإنشاء مكتب السياحة الحكومي بوزارة المالية، وفي نفس العام أصدر قراراً بتحويل المكتب إلى مصلحة السياحة، حيث كانت تضم إدارة عامة للسياحة الخارجية وإدارة عامة للسياحة الداخلية. وقد شهدت الخمسينات نمواً سريعاً في حركة السياحة الدولية من حيث عدد السياح ومعدل الإنفاق، واتجهت الدول النامية للاستفادة من السياحة كمصدر هام لزيادة إيراداتها من العملات الصعبة، وتمشياً مع هذا الاتجاه؛ فقد صدر القانون رقم ٤٤٧ لسنة ١٩٥٣ بإنشاء مجلس أعلى للسياحة، ثم صدر بعد ذلك قانون بتنظيم شركات ووكالات السفر والسياحة، ثم صدر قرار جمهوري بإنشاء هيئات إقليمية لتنشيط السياحة. ورغبة من الدولة في تنظيم هذا النشاط وتنميته، رأت الدولة إصدار قرار جمهوري رقم ١٤٤١ لسنة ١٩٦٦ بإنشاء وزارة السياحة. أعقب ذلك عدة قوانين وقرارات جمهورية من شأنها تنظيم العمل بوزارة السياحة، كذلك فقد تم فصل قطاع الآثار وضمه إلى وزارة الثقافة، وذلك قبل أن تصبح وزارة مستقلة. ومع تطور النشاط السياحي في مصر وزيادة الحركة الوافدة من الخارج، كان لابد من إصدار قانون يقوم بتنظيم العمل داخل المنشآت الفندقية والسياحية، وبالفعل فقد صدر القانون رقم (١) لسنة ١٩٧٣ حيث حدد القانون المنشآت الفندقية والسياحية، ووضع لها تعريفات، كذلك فقد تطرق القانون للشروط الواجب توافرها في العاملين بالمنشآت الفندقية أو السياحية، أيضاً تطرق القانون لجزئية تسعير الخدمات المقدمة بالمنشآت الفندقية والسياحية، كذلك تصنيف المنشآت والرقابة عليها. (Elias, 2004)

وفي الوقت الحالي، يعتبر قطاع المنشآت السياحية والفندقية التابع لوزارة السياحة المصرية هو القطاع المخول له الرقابة والتفتيش على الفنادق داخل مصر، ويتبع هذا القطاع إدارتين مركزيين، هما:

- الإدارة المركزية لتراخيص المنشآت والاحتياجات السياحية
- الإدارة المركزية للرقابة والتفتيش على المنشآت الفندقية والسياحية.

وتتبع الإدارة المركزية للرقابة والتفتيش مجموعة من الإدارات، وهي:

١. الإدارة العامة للفنادق الثابتة
٢. الإدارة العامة للفنادق العائمة والقرى السياحية.
٣. الإدارة العامة لاقتسام الوقت.
٤. الإدارة العامة للرقابة على البيئة.

(Ministry of Tourism Guide, 2013)

وبوضوح الشكل التالي (١): الإدارة المركزية للرقابة والتفتيش في الهيكل التنظيمي لقطاع المنشآت الفندقية والسياحية في مصر .



الشكل رقم (١) الهيكل التنظيمي لقطاع المنشآت الفندقية والسياحية في مصر
(Ministry of Tourism Guide, 2013)

ويعد 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; Satyendra, 2016)

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

منهجية البحث:

تم تصميم استمارتين لإجراء مقابلات شخصية، وهي على النحو التالي:
 – **الاستمارة الأولى:** لعمل مقابلة شخصية مع الإدارة العليا بقطاع الرقابة على الفنادق التابع لوزارة السياحة المصرية.

– **الاستمارة الثانية:** لعمل مقابلة شخصية مع عينة من مفتشي المنشآت الفندقية والسياحية ممن يحملون الضبطية القضائية والذين يبلغ عددهم ٦٦ مفتش يقومون بتغطية كافة فنادق الجمهورية بمختلف أنواعها ، ورغم ان الدراسة تغطي منطقة القاهرة الكبرى فقط وتحديداً الفنادق الثابتة الخمسة نجوم ، إلا أننا علمنا من الإدارة العليا أن المفتش الحاصل على الضبطية القضائية أياً كانت إدارته التي يعمل بها إلا أنه يتم الاستعانة به للتفتيش على مختلف أنواع الفنادق بالجمهورية وذلك نظراً لقلّة أعداد المفتشين ، مثال ذلك مفتش يعمل بإدارة الفنادق الثابتة ، يقوم القطاع بالاستعانة به للتفتيش على الفنادق العائمة أو المحال السياحية ، وعليه فقد قمنا بتغيير خطة البحث ، حيث كان من المستهدف فقط عمل مقابلة شخصية مع مفتشي الفنادق الثابتة ، والذين يبلغ عددهم ١٠ مفتشين ، إلا أننا وبعد معرفة فكرة (الضبطية القضائية) المشار إليها عاليه قررنا زيادة عينة البحث ، وذلك بإعداد عدد ٤٠ استمارة لتغطية أكبر عدد من المفتشين ، حيث يمثل هذا العدد حوالي نسبة ٦٠,٦٠% من إجمالي عدد المفتشين الذين يحملون الضبطية القضائية ، أما عينة البحث فقد تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية بحيث تغطي الـ ٥ إدارات الرئيسية التابعة للقطاع وهي (الإدارة العامة للفنادق الثابتة ، الإدارة العامة للفنادق العائمة ، الإدارة العامة للقرى السياحية ، الإدارة العامة للقرى السياحية ، الإدارة العامة لاقتسام الوقت ، الإدارة العامة للرقابة البيئية) كما شملت العينة المفتش الصحي والمفتش الفندقية .

وقد تم إجراء جميع المقابلات بشكل مباشر بمقر قطاع الرقابة على المنشآت الفندقية والسياحية بشارع عدلي – بالقاهرة.

وتهدف الأسئلة التي وجهت للإدارة العليا متمثلة في وكيل وزارة – رئيس الإدارة المركزية للمنشآت الفندقية والسياحية نائباً عن وكيل أول وزارة – رئيس قطاع الفنادق، إلى استعراض الأسس التي يتم على أساسها اختيار المفتش الفندقية (أو ما يعرف بألية اختيار المفتش الفندقية) من حيث الخبرات والمهارات والمؤهلات الدراسي وإجراءات المقابلة الشخصية ومعرفة أعدادهم والمشكلات التي تواجههم وإجراءات التفتيش المتبعة ومقترحاتهم نحو تقويم عملية التفتيش وتقييم المفتش.

أما الأسئلة الموجهة للمفتشين فالهدف منها التعرف أكثر على المفتش الفندقية مؤهلاته ، مجال دراسته ، عدد سنوات الخبرة في مجال التفتيش الفندقية ، خبرته السابقة قبل عمله كمفتش ، هل لديه خبرة العمل بالمطاعم والفنادق قبل التحاقه للعمل بالقطاع ، كذلك معرفة الدورات التدريبية التي حصل عليها لتأهيله لعملية التفتيش الفندقية والمهارات التي يتقنها ، وأسئلة عن بيئة العمل ، وإجراءات المقابلة الشخصية التي قامت السلطة المختصة بإجرائها معه عند تعيينه ، والإجراءات المتبعة في عملية التفتيش والصعوبات التي تواجهه ، ومقترحاتهم نحو تحسين عملية التفتيش في المستقبل .

مرفق (١) في ختام البحث: والذي يوضح نموذج استمارة المقابلة الشخصية مع الإدارة العليا المشرفة على التفتيش.

مرفق (٢) في ختام البحث: والذي يوضح نموذج استمارة المقابلة الشخصية مع مفتشي الفنادق الذي يحملون الضبطية القضائية.

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 السياحة ، كذلك حدوث بعض حالات التسمم لنزلاء الفندق ، علماً أن جميع تلك الأمور تقع ضمن اختصاصات وأعمال مفتشي الفنادق سواء أكان تفتيشاً سياحياً أو صحياً .

ويطرح الباحث مجموعة من التساؤلات منها:

هل يقوم جهاز الرقابة والتفتيش بدوره على الوجه الأكمل في ظل كثرة المهام والاختصاصات وأعداد الفنادق؟ وهل يتوافر بهذا القطاع العدد الكافي من المفتشين الأكفاء ذوي المهارة لمتابعة استيعاب كافة تلك المهام؟ وما هي الخطط والإستراتيجيات التي يضعونها لأداء تلك المهام ولتغطية كافة فنادق مصر خلال العام؟ وهل قطاع الفنادق مستعد لحجم الاستثمارات المتوقع إضافتها للسوق المصري؟ كما يهدف البحث إلى التعرف عن كثب على المفتش الفندقية / الصحي التابع لوزارة السياحة المصرية والذي يقوم بعملية الرقابة والتفتيش على الفنادق الثابتة، وذلك بالتعرف على: (آلية تعيينه كمفتش بالوزارة - المؤهلات المطلوبة - المهارات المطلوب توافرها فيه - هل يخضع لمقابلة شخصية يترتب عليها قبول تعيينه من عدمه؟ - البرامج التدريبية التي يخضع لها)

التحليل والنتائج

تحليل البيانات الواردة:

فيما يخص المقابلة الشخصية مع الإدارة العليا لقطاع المنشآت الفندقية والسياحية

ولنبداً بالسؤال الأول :

ما هي الإجراءات التي يتم على أساسها تعيين المفتش الفندقية بالقطاع ؟

أفادت السيدة / رئيس الإدارة المركزية أنه لا توجد إجراءات يتم على أساسها تعيين المفتش الفندقية، حيث أن التعيينات أصبحت قاصرة على أوائل الخريجين ومصابي الثورة وحملة الماجستير والدكتوراة من خريجي كليات السياحة والفنادق والإرشاد السياحي، وكذلك أصبحت التعيينات مقصورة على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، علماً أن باب التعيينات مغلق منذ عام ٢٠١٥ وحتى تاريخه . وتتبع رئيس الإدارة المركزية أسلوب جديد لم يكن ينتهجه القطاع قبل قدومها وذلك بتوزيع المعينين على كافة الإدارات التابعة للقطاع (الفنادق الثابتة ، العائمة ، القرى السياحية ، المحال السياحية ، التايم شير) ويقضي الشخص المعين شهراً بكل إدارة يتعرف فيها على كافة الأعمال الإدارية والقوانين واللوائح المنظمة ونظام العمل ، ومن ثم ينتقل من إدارة إلى أخرى ، ثم يقوم كل مدير عام بكتابة تقرير عن كل موظف ، ومن ثم يتم تخبير الموظف بين إدارتين ليختار من بينها ، أو يتم استبعاده من إدارة معينة بسبب تقرير (المدير) .

ونظراً لقلّة أعداد مفتشي الصحة (الأطباء البيطريين) حيث أصبح العدد الفعلي لهم خمسة مفتشين فقط بعض أن كان العدد يقارب الثلاثون مفتشاً صحياً ، وذلك نظراً لهجرة البعض أو السفر للإقامة أو التحاقهم بأعمال أخرى خارج الوزارة وذلك لتدني المرتبات أو بلوغهم سن المعاش ، فقد قامت رئيس الإدارة المركزية بعمل دورات تدريبية في مكتبها بشارع عدلي حيث تقوم بجمع مفتشي الفنادق على

مراحل وتطلب من مفتش الصحة المتواجدين إعطائهم محاضرة أو أكثر عن دور المفتش الصحي والبنود التي يقوم بالتفتيش عليها في المطابخ والثلاجات والمطاعم .. إلخ ، وذلك حتى يتسنى للمفتش الفندقي التفتيش أيضاً على النواحي الصحية داخل الفنادق في حال عدم وجود المفتش الصحي . كما أنها قامت بالتنسيق مع السيدة / مستشار الوزيرة للتدريب على منح جميع العاملين بالتفتيش دورات تدريبية في السلامة المهنية والصحة الشخصية .

فيما يخص السؤال الثاني :

هل يخضع المفتش لمقابلة شخصية عند تعيينه يترتب عليها قبوله للتوظيف من عدمه ؟

لا يخضع المفتش لهذا النوع من المقابلات التي يترتب عليها مصيره ، فكما أشرنا في إجابة السؤال الأول أن الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة يفرض على القطاع مجموعة من أوائل الخريجين وحملة الماجستير والدكتوراة من خريجي كليات السياحة والفنادق والإرشاد السياحي ، وكذلك مصابي الثورة . ويخضع المفتش لمقابلة شخصية ولكن لا يترتب عليها قبول تعيينه من عدمه، وإنما قد تفيد في معرفة المكان الذي سيتم توزيعه عليه داخل القطاع . قديماً قبل عام ٢٠١٢ كان يتم الإعلان عن وظائف ويتم عمل مقابلات شخصية من النوع المقصود في السؤال وكانت تغلب عليها (الوسائط والمعارف) .

فيما يخص السؤال الثالث:

هل يشترط في المفتش الفندقي أن يكون لديه خبرة عمل سابقة بالفنادق والمطاعم ؟

لا يشترط ذلك (بل إن سيادتها تفضل عدم وجود خبرة سابقة) مُعللة ذلك لسهولة تشكيل المفتش بالشكل الذي يتطلبه القطاع .

فيما يخص السؤال الرابع:

هل يمكن حصر عدد المفتشين الحاليين التابعين للوزارة ؟

عدد المفتشين ٦٦ مفتش ممن يحملون الضبطية القضائية ويحق لهم التفتيش على كافة أنواع الفنادق ، إلا أن كثير منهم في إجازات بدون مرتب ، أو معارين خارج مصر ، ويتفوق عدد الإناث على عدد الذكور ، مثال ذلك :

عدد مفتشي الفنادق الثابتة ممن يحملون الضبطية بالإضافة إلى موظفين إداريين وسكرتارية :
١٠ موظفين (٧ إناث ، و ٣ ذكور)

عدد مفتشي الفنادق العائمة ممن يحملون الضبطية بالإضافة إلى موظفين إداريين وسكرتارية:
٩ موظفين (٥ إناث ، ٤ ذكور)

فيما يخص السؤال الخامس:

هل يتوافر بهذا القطاع العدد الكافي من المفتشين ، أم أن القطاع في حاجة إلى تعيينات ؟

العدد لا يكفي تماماً ، والقطاع في حاجة إلى تعيينات ، وتفضل رئيس الإدارة المركزية الذكور (الشباب) حيث أنه يغلب على الوزارة عموماً وليس قطاع المنشآت الفندقية والسياحية تفوق عدد الإناث عن الذكور ، وما يعانيه القطاع من هذا الأمر هو كثرة أعدار الإناث ورفض الأسرة أو الزوج سفر بناتهم أو زوجاتهم إلى المحافظات وقضاء أسبوع بعيداً عن المنزل بغرض التفتيش، كذلك أعدار الأبناء والمدارس وغير ذلك.

فيما يخص السؤال السادس :

هل يوجد مؤهل معين تشترطه الوزارة لإختيار المفتش الفندقى ؟

لا يوجد مؤهل معين تشترطه الوزارة أو قطاع التفتيش في المعينين هذا قبل عام ٢٠١٢ ، قبل أن يؤول الأمر إلى الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، أما بعد عام ٢٠١٢ فبات التعيين قاصراً في الأغلب أو في المقام الأول على الحاصلين على مؤهل سياحة وفنادق هذا فيما يخص المفتش الفندقى أو مؤهل عالي من كليات أخرى ، أما في حالة مفتشي الصحة فممن إنشاء القطاع فيشترط أن يكون طبيباً بيطرياً.

فيما يخص السؤال السابع:

هل يوجد بعض المهارات لابد وأن تتوفر في المفتش الفندقى ويتم أخذها في الإعتبار عند إختيارهم؟

لابد وأن تتوفر بعض المهارات التالي ذكرها ، ولكن الحقيقة أنها غير متوفرة :
المظهر اللائق الذي يجبر على الاحترام ، اللباقة ، الكياسة ، وبعوض الإرشادات والتوجيهات استطاعت الوزارة جعل البعض يلتزم بارتداء زي رسمي formal والاهتمام بالنظافة الشخصية والظهور بشكل حضاري.

فيما يخص السؤال الثامن :

هل يوجد بعض الخبرات اللازم توافرها في المفتش الفندقى ؟ (المقصود هنا خبرته العملية السابقة)

يفضل بالطبع، ولكن هذا الأمر غير قابل للتطبيق نظراً للأسباب السابق ذكرها في عملية التعيين ، وعلى العموم لم يكن هذا الأمر يتوقف عليه تأهيل الشخص من عدمه للوظيفة قبل عام ٢٠١٢ .
وعليه تصبح الإجابة لا يوجد خبرات مطلوبة كشرط للتعين.

فيما يخص السؤال التاسع :

هل يقوم المفتشون الحاليين بتغطية كافة فنادق الجمهورية المصنفة من نجمة إلى ٥ نجوم وذلك خلال العام ؟

لا تتم التغطية (قولاً واحداً) فمن المفترض أن يكون هناك تفتيش بصفة مستمرة مرتين في السنة ، حيث أنه من المفترض ألا يجلس المفتش داخل مقر عمله وإنما يقوم بالتفتيش بصفة مستمرة، إلا أن ميزانية الوزارة في الوقت الحالي لا تسمح بذلك ، وهناك أقاويل تتردد حول أن صندوق السياحة الذي يتكفل بجزء من ميزانيات القطاع سوف يرفع يده عن الأمر ، ومن ثم العودة إلى قانون رقم ٤٠ لسنة ١٩٥٨ والذي يتم في مكافأة رئيس لجنة التفتيش ب ٧ جنيهاً ، و ٤ جنيهاً لموظف التفتيش.

فيما يخص السؤال العاشر :

ما هي المشكلات والعقبات التي تواجه المفتش أثناء عمله ؟

- صعوبة توفير وسيلة إنتقال ثابتة للمفتشين للتنقل بها إلى مأموريات عملهم ، بسبب ميزانية القطاع المتدهورة .
- ضيق الوقت أثناء عملية التفتيش .
- قلة أعداد المفتشين ما يترتب عليه حدوث إجهاد شديد للمفتشين حيث أن المطلوب كثير ويفوق الإمكانيات المتاحة وبدون مقابل مادي مجزي.
- كذلك صعوبة التفتيش أثناء المواسم السياحية .
- فضلاً عن أن تأثر القطاع بقلة الإنفاق ينعكس على مظهر المفتش ، فالمفتش بحاجة لملابس وأحذية ومستحضرات تجميل للسيدات و عطور وأدوات ومستلزمات للنظافة الشخصية .

فيما يخص السؤال الحادي عشر:

هل يوجد جهات أخرى تقوم بعملية التفتيش على الفنادق المصرية بجانب وزارة السياحة؟
نعم يوجد ، وزارة الصحة ، وزارة البيئة ، شرطة السياحة ، الحماية المدنية ، ولكن دور تلك الجهات ليس على نفس النطاق أو المستوى الذي تقوم به وزارة السياحة ، كما أنه لا يتم إتخاذ أي إجراء أو إصدار أية قرارات تجاه الفنادق إلا بعد العودة إلى وزارة السياحة أولاً .

فيما يخص السؤال الثاني عشر :

هل تتم عملية التفتيش من خلال قائمة Check-list أم أن هناك وسيلة أخرى؟
يتم الإعتماد فقط على الـ Check-list في عملية التصنيف عند التقدم لعمل فندق جديد أو لرفع درجة، حينها يقوم المفتش بمراجعة بنود التصنيف من خلال قائمة check-list ، أما إذا كانت الزيارة للتفتيش الدوري أو المفاجئ فيتم الإعتماد على التقرير السابق وأخذ ملاحظاته من التقرير.

فيما يخص السؤال الثالث عشر :

هل تقومون بعمل زيارات مفاجئة، أم أن الزيارات تكون بناءً على شكوى مقدمة ضد أحد الفنادق ، أم أن هناك جدول للتفتيش تسير الإدارة عليه؟

في معظمها تكون زيارات مفاجئة، أو يتم دفع لجنة عاجلة لمتابعة شكوى أو حادث أو مشكلة ، قديماً كما ذكرنا كانت تتم عمليات التفتيش مرتين في السنة إلا أنه ونظراً للأزمة المالية المشار إليه عليه ، فإن هناك عدة محافظات لم يتم التفتيش عليها منذ ٤ سنوات مثل الغردقة والأقصر وأسوان .

فيما يخص السؤال الرابع عشر :

هل تستجيب كافة الفنادق لملاحظات المفتشين؟

بالطبع ، ولكن تجدر الإشارة هنا أن الملاحظات تسير في شكل توجيهات ، حيث أن العلاقة توجيهية في المقام الأول ، ثم تأتي الرقابة في المقام الثاني .

فيما يخص السؤال الخامس عشر :

وما هي الإجراءات المتبعة في حالة عدم الإنسيق لتلك الملاحظات؟

إتباع الإجراءات القانونية من تخفيض درجة ، غلق ، إلغاء تراخيص .

فيما يخص السؤال السادس عشر :

ما هي الجوانب التي يقوم المفتش بالتركيز عليها عند زيارة الفندق؟

يقوم المفتش الصحي بالتركيز على الشق الغذائي فيقوم بالتفتيش على المطابخ ومنطقة الإستلام والتخزين والثلاجات ، ويقوم المفتش الفندقى بالتركيز على مستوى جودة الخدمات المقدم طبقاً لاشتراطات وزارة السياحة المصرية المتعارف عليها طبقاً لتصنيف كل منشأة وطبقاً لنجومها .

فيما يخص السؤال السابع عشر :

هل القطاع مستعد لحجم الاستثمارات المتوقع إضافتها للسوق المصري خلال الفترة المقبلة ، حيث أنه من المتوقع زيادة عدد الغرف الفندقية من ٢٥٠ ألف غرفة إلى ٤٥٠ ألف غرفة فندقية؟

هذا الأمر يتطلب إمكانات مادية – بشرية – وتكنولوجية

وحالياً لا نمتلك منها إلا بعض الكفاءات الشابة والتي نقسو عليها بتفتيش ٧ فنادق في اليوم الواحد في بعض الأوقات وهذا الأمر يفوق قدرته البشرية في حين أن الوصف القياسي لهذا الأمر ألا يتخطى تفتيشه ٣ فنادق في اليوم.

كذلك لا بد من ضبط الأوضاع المالية لعملية التفتيش وللمفتش وذلك بالتنسيق مع الأمانة العامة بالوزارة وصندوق السياحة.

فيما يخص السؤال الثامن عشر :

هل لسيادتكم أي ملاحظات أو آراء تود إضافتها لموضوع الدراسة ؟

١. عمل ورش عمل لمفتشي الوزارة بالخارج في دول مثل أسبانيا وفرنسا وذلك لتدريبهم على أعمال التفتيش الصحي والفنقي مع نظرائنا من الجهات الرقابية في الخارج، حيث أن هذا الأمر كان مفعلاً في وقت وزير السياحة الأسبق زهير جرانة وتم عمل تلك الورش وكانت تمتد لمدة أسبوعين، وقام وزير السياحة الأسبق هشام زعزوع بعمل مثل تلك الورش مع نظرائنا في المملكة العربية السعودية .
٢. تعديل اللوائح والقوانين المالية الحالية والتي أفنى عليها الدهر والتي لا تحمي حق المفتش ولا تشجعه بل أحبطت القطاع ودمرته.
٣. مخاطبة مسؤولي التدريب في الوزارة لتنظيم دورات متقدمة في اللغات يتم إلزام المفتشين بالحصول عليها.
٤. وكذلك استمرارية تقديم دورات متقدمة في مجال الـ HACCP والـ Hygiene والتي بدأت الوزارة في تنظيمها منذ عام.
٥. الاعتماد على وسائل تكنولوجية حديثة من كاميرات، أجهزة تابلت، حيث أن الوضع الحالي معتمد تماماً على الأعمال الورقية ويستخدم الموظفون هواتفهم الشخصية في التصوير.

فيما يخص المقابلة الشخصية مع عينة من مفتشي الفنادق التابعين لقطاع الرقابة والتفتيش على الفنادق

ولنبداً بالسؤال الأول :

(الفئة العمرية)

الفئة العمرية	٣٠-٢١	٤٠-٣١	٥٠-٤١	أكثر من ٥٠	الإجمالي
الإجابة	١٠	١٤	١٢	٤	٤٠
النسبة المئوية	٢٥%	٣٥%	٣٠%	١٠%	١٠٠%

تعتبر الفئة العمرية من ٣١ - ٤٠ سنة هي الفئة الغالبة في الوزارة وذلك بنسبة ٣٥%، يليها الفئة العمرية من ٤١ - ٥٠ سنة بنسبة ٣٠%، يلي ذلك الفئة العمرية من ٢١ - ٣٠ سنة بنسبة ٢٥% وأخيراً الفئة العمرية الأكثر من ٥٠ سنة بنسبة ١٠% .

فيما يخص السؤال الثاني:

المؤهل الدراسي / مجال الدراسة

مجال الدراسة	بكالوريوس فنادق	بكالوريوس سياحة	بكالوريوس إرشاد	بكالوريوس تجارة	ليسانس حقوق	طب بيطري	أخرى	الإجمالي
الإجابة	١٥	٣	٦	٥	٤	٣	٤	٤٠
النسبة المئوية	٣٧,٥%	٧,٥%	١٥%	١٢,٥%	١٠%	٧,٥%	١٠%	١٠٠%

تعتبر نسبة الحاصلين على بكالوريوس السياحة والفنادق والإرشاد السياحي مجتمعين نسبة ٦٠% من إجمالي عدد العاملين في الوزارة بمهنة التفتيش والحاصلين على الضبطية القضائية ، يلي ذلك الحاصلين على بكالوريوس التجارة بنسبة ١٢,٥% ، يلي ذلك ليسانس الحقوق بنسبة ١٠% والطب البيطري بنسبة ٧,٥% ، ومؤهلات أخرى بنسبة ١٠% .

فيما يخص السؤال الثالث:

عدد سنوات الخبرة في مجال التفتيش الفندقى :

سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	من ٥ - ١٠	من ١١ - ١٥	أكثر من ١٥ سنة	الإجمالي
الإجابة	١١	١٣	٩	٧	٤٠
النسبة المئوية	٢٧,٥%	٣٢,٥%	٢٢,٥%	١٧,٥%	١٠٠%

فيما يخص عدد سنوات الخبرة داخل الوزارة فإن من خبراتهم تفوق ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات هي الفئة الغالبة بنسبة ٣٢,٥% يليها من خبراتهم تقل عن ٥ سنوات بنسبة ٢٧,٥% ، يلي ذلك الفئة من ١١ إلى ٥ سنة خبرة فتصل نسبتهم إلى ٢٢,٥% ، ومن هم أكثر من ١٥ سنة فتصل إلى ١٧,٥%.

فيما يخص السؤال الرابع:

هل عملت / أو تدربت في مجال الفنادق والمطاعم قبل إتحاقك للعمل بمجال التفتيش الفندقى / الصحى بوزارة السياحة؟

هل عملت / أو تدربت في مجال الفنادق والمطاعم قبل إتحاقك للعمل بمجال التفتيش الفندقى / الصحى بوزارة السياحة؟	نعم	لا	الإجمالي
الإجابة	١٦	٢٤	٤٠
النسبة المئوية	٤٠%	٦٠%	١٠٠%

نسبة ٦٠% من مفتشى الوزارة لم يعملوا أو يتدربوا بمجال الفنادق أو المطاعم قبل إتحاقهم للعمل بمجال التفتيش الفندقى أو الصحى بوزارة السياحة، ونسبة ٤٠% فقط هم من تدربوا أو عملوا بمجال الفنادق أو المطاعم.

فيما يخص السؤال الخامس:

هل هناك دورات تدريبية حصلت عليها لتأهيك لعملية التفتيش الفندقى ؟

هل هناك دورات تدريبية حصلت عليها لتأهيك لعملية التفتيش الفندقى ؟	نعم	لا	الإجمالي
الإجابة	٢٥	١٥	٤٠
النسبة المئوية	٦٢,٥%	٣٧,٥%	١٠٠%

وقد ترتب على هذا السؤال: طرح سؤالاً فرعياً :

إذا كانت الإجابة بنعم ، الرجاء ذكرها ؟

الدورة	العدد	النسبة	الدورة	العدد	النسبة
الإتيكيت	٢	٥%	قيادة	٥	١٢,٥%
لغة إنجليزية	١	٢,٥%	إدارة مالية	١	٢,٥%
تسويق إلكترونى	١	٢,٥%	استيوارد	١	٢,٥%
ضيافة	٢	٥%	TOT	٢	٥%
مطبخ	١	٢,٥%	مكاتب أمامية	٧	١٧,٥%
إدارة فنادق	١	٢,٥%	مهارات إتصال	٣	٧,٥%
أغذية ومشروبات	٦	١٥%	خدمة عملاء	١	٢,٥%
TQM	٢	٥%	التقييم البيئى	١	٢,٥%
سلامة الأغذية	٩	٢٢,٥%	إشراف داخلى	٧	١٧,٥%
HACCP	٨	٢٠%	السلوك الوظيفى	١	٢,٥%
ISO 22000	٢	٥%	مهارات التفتيش الفندقى	٤	١٠%

نسبة ٦٢,٥% من مفتشى الوزارة حصلوا على دورات تدريبية قامت بمساعدتهم أو تأهيلهم لعملية التفتيش، ونسبة ٣٧,٥% لم يحصلوا على دورات تدريبية.

كانت النسبة العظمى من تلك الدورات في مجال سلامة الأغذية، والـ HACCP. فيما يخص السؤال السادس:

هل هناك شروط ومهارات لابد وأن تتوفر في المفتش الفندقى التابع لوزارة السياحة؟

الإجمالي	لا	نعم	هل هناك شروط ومهارات لابد وأن تتوفر في المفتش الفندقى التابع لوزارة السياحة؟
٤٠	١١	٢٩	الإجابة
%١٠٠	٢٧,٥ %	٧٢,٥ %	النسبة المئوية

نسبة ٧٢,٥% من المفتشين يرون أن هناك شروط ومهارات لابد وأن تتوفر في المفتش الفندقى ، و ٢٧,٥% لا يرون أن هناك شروط تضعها الوزارة لتعيين المفتش .

وقد ترتب على هذا السؤال : طرح سؤالاً فرعياً :
إذا كانت الإجابة بنعم ، الرجاء ذكرها ؟

الحقيقة وبناءاً على المقابلة الشخصية مع رئيس الإدارة المركزية ، فإن الوزارة لا تضع شروط ومهارات فنية في حال توفرها يتم تعيين المفتش الفندقى من عدمه ، حيث إن تعيين المفتش يتم من خلال الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة والذي تتركز شروطه فقط في أن يكون الشخص حاملاً للماجستير أو الدكتوراة أو من أوائل الخريجين أو من مصابي الثورة ، ورغم ذلك كانت إجابات المفتشين كالتالي:
إتقان اللغة الإنجليزية ، حسن المظهر ، القدرة على التعامل والتواصل مع الآخرين ، ثقة بالنفس ، قوي الملاحظة ، لديه معلومات فندقية ، قادر على حل المشكلات ، بإستطاعته قيادة لجنة تفتيش ، قوي الشخصية ، قادر على الإقناع ، لديه مهارات استخدام الكمبيوتر ، المرونة ، الذكاء ، اللباقة ، الثبات الانفعالي ، الهدوء ، سرعة البديهة ، الصدق ، الأمانة ، القبول ، القدرة على الحوار ، الشفافية ، الدقة ، القدرة على اتخاذ القرار ، وتحمل المسؤولية ، حصوله على مؤهل عالي ، حصوله على الضبطية القضائية ، الإلمام الكامل بالقوانين المطبقة وتعليمات العمل والإلمام بكافة النقاط الفنية والصحية ، لديه معلومات فندقية ، القدرة على التقويم ، يحترم ويقدر عمله ، حاصل على دورات في مجال التفتيش ، توجيه الملاحظات بشكل لائق ودون انفعال ، معرفة حدوده كجهة رقابية من حيث كيفية التعامل مع نزلاء الفندق أو موظفي ومديري الفنادق.

فيما يخص السؤال السابع:

هل خضعت لمقابلة شخصية Personal Interview عندما التحقت بالعمل كمفتش فندقى ، ترتب على أثرها قبولك للعمل من عدمه ؟

الإجمالي	لا	نعم	هل خضعت لمقابلة شخصية Personal Interview عندما التحقت بالعمل كمفتش فندقى ، ترتب على أثرها قبولك للعمل من عدمه ؟
٤٠	٢٤	١٦	الإجابة
%١٠٠	٦٠ %	٤٠ %	النسبة المئوية

نسبة ٦٠% من المفتشين لم يخضعوا لمقابلة شخصية ترتب على أثرها قبولهم للعمل من عدمه، و ٤٠% فقط هم من خضعوا لمقابلات شخصية ترتب على أثرها قبولهم للعمل وفي الغالب تم تعيينهم قبل ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١

- وترتب على هذا السؤال: طرح سؤالاً فرعياً:
إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هي أهم الأسئلة التي تعرضت لها في هذا اليوم ؟
تركزت معظم الإجابات في الآتي :
١. المؤهل الدراسي / اللغات / موضوع رسالة الماجستير أو الدكتوراة
 ٢. ماهي فكرتك نحو التفتيش الفندقى؟
 ٣. لماذا ترغب في العمل كمفتش ؟
 ٤. هل سبق لك العمل في الفنادق ؟
 ٥. ما هي رؤيتك لتطوير العمل بالإدارة ؟
 ٦. الخبرات السابقة ؟
 ٧. الدورات التدريبية الحاصل عليها ؟
 ٨. هل باستطاعتك العمل تحت ضغط ؟

فيما يخص السؤال الثامن:

هل توجد صعوبات تواجهكم كمفتش داخل الفندق ؟

الإجمالي	لا	نعم	هل توجد صعوبات تواجهكم كمفتش داخل الفندق؟
٤٠	١	٣٩	الإجابة
% ١٠٠	٢,٥ %	٩٧,٥ %	النسبة المئوية

نسبة ٩٧,٥ % من المفتشين تواجههم صعوبات داخل الفنادق عند قيامهم بعملية التفتيش ، ونسبة ٢,٥ % فقط لم تواجههم صعوبات داخل الفنادق عند قيامهم بالتفتيش .

وقد ترتب على هذا السؤال : طرح سؤالاً فرعياً :

إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هي أهم تلك الصعوبات ؟

تركزت معظم الإجابات في الآتي :

١. عدم إظهار الفنادق التعاون الكافي مع اللجنة التي تقوم بالتفتيش.
٢. التأخر والمماطلة في إحضار المطلوب من الأوراق والمستندات .
٣. التأخر في إحضار المفاتيح .
٤. الفجوة بين المستوى المعرفي بين المفتش وبين مديري الفنادق أو المديرين التنفيذيين.
٥. كثرة عدد الفنادق باليوم الواحد .
٦. صعوبة الالتزام بالوقت المحدد للبرنامج نظراً لضيق الوقت المخصص للتفتيش على الفندق.
٧. افتقار الزيارة لعنصر المفاجأة .
٨. غياب المديرين وأفراد الإدارات التي يتم التفتيش عليها .
٩. عدم كفاية المعلومات .
١٠. محاولة بعض الفنادق إعطاء الرشاوي بشكل غير مباشر أثناء عملية التفتيش.
١١. اكتظاظ الفندق بالعملاء والنزلاء مما يعيق من عملية التفتيش خصوصاً في الغرف.
١٢. غياب وعي الفندق بأهمية التفتيش والدور المهم الذي يلعبه التفتيش الصحي والفندقى.
١٣. عدم التزام بعض الفنادق بتعليمات ولوائح الوزارة وتعليمات اللجنة .
١٤. تطاول أصحاب الفنادق في بعض الأحيان والخروج عن النص .
١٥. سوء استقبال بعض الأشخاص بالفنادق للسادة أعضاء لجنة التفتيش الوزاري .
١٦. قلة عدد مرات التفتيش نظراً لقلة أعداد المفتشين بالوزارة .

١٧. عدم تطبيق معايير الجودة داخل كثير من الفنادق .
فيما يخص السؤال التاسع:

هل توجد صعوبات تواجهكم كمفتش في بيئة عملك داخل ديوان عام الوزارة ؟

الإجمالي	لا	نعم	هل توجد صعوبات تواجهكم كمفتش في بيئة عملك داخل ديوان عام الوزارة؟
٤٠	٢	٣٨	الإجابة
%١٠٠	٥	٩٥	النسبة المئوية
	%	%	

نسبة ٩٥ % من المفتشين تواجههم صعوبات داخل بيئة عملهم بديوان عام الوزارة ، ونسبة ٥ % فقط لم تواجههم صعوبات داخل بيئة عملهم .

ترتبت على هذا السؤال : طرح سؤالاً فرعياً :

إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هي أهم تلك الصعوبات ؟

تركزت معظم الإجابات في الآتي :

١. عدم التمكن من عرض أي مقترح .
٢. الروتين الحكومي.
٣. عدم حزم الوزارة في اتخاذ قرارات رادعة ضد الفنادق المخالفة .
٤. الأفكار القديمة غير الإبداعية .
٥. قوانين العمل قديمة ، وكذلك القوانين المنظمة للتفتيش والمفتش قديمة ولا تناسب الواقع الذي نعيشه .
٦. عدم توافر الأدوات التي تساعد على العمل (ورق تصوير – أقلام – انترنت ...إلخ)
٧. المركزية .
٨. الدور المستندية الطويلة .
٩. غياب الإمكانيات المادية .
١٠. ضعف القوانين والعقوبات المطبقة .
١١. عدم وجود إمكانيات بشرية (نقص أعداد المفتشين)
١٢. عدم وجود إمكانيات تكنولوجية وإلكترونية .
١٣. ضغط العمل نتيجة قلة أعداد المفتشين بالوزارة .
١٤. عدم تكافؤ الفرص (عدم توزيع المهام بين الموظفين بطريقة صحيحة)
١٥. محاباة أهل الثقة على أهل الكفاءة .
١٦. الانتصار لكبار الموظفين والمديرين على حساب صغار الموظفين .
١٧. التمييز بين العاملين.
١٨. لا يوجد معايير محددة لتقييم الموظفين .
١٩. إتاحة الدورات التدريبية لفئة عمرية معينة دون غيرها .
٢٠. عدم توافر قاعدة بيانات يمكن من خلالها معرفة التاريخ التفتيشي لكل فندق بحيث يسهل متابعته واسترجاع أي بيانات بسهولة .
٢١. لا يوجد تشجيع أو مقابل مادي .
٢٢. إلغاء معظم الأمور بسبب تدهور ميزانية التفتيش بالقطاع
٢٣. عدم وجود خطة أو إستراتيجية واضحة للتفتيش الفندقي في الوزارة.
٢٤. عدم تبادل الخبرات بين الأجيال السابقة والحالية .



٢٥. عدم مواكبة برامج التدريب المقدمة لطبيعة العمل المطلوب كمفتش وغير المواكبة للعصر.
٢٦. بدل الضبطية القضائية مازال ٢٠ جنيهاً منذ عام ١٩٨٥

فيما يخص السؤال العاشر:

هل تتم عملية التفتيش الفندقية من خلال قائمة Checklist ؟

الإجمالي	لا	نعم	هل تتم عملية التفتيش الفندقية من خلال قائمة Checklist ؟
٤٠	٢٩	١١	الإجابة
%١٠٠	٧٢,٥ %	٢٧,٥ %	النسبة المئوية

أكد جميع المفتشين أثناء إجراء المقابلة الشخصية أنهم يستخدمون قائمة الـ checklist عند التقييم فقط وذلك لمنح الدرجة أو الترخيص أو رفع درجة، ولا يستخدمونه في حالة التفتيش الدوري وإنما يعتمدون على التقرير اليومي المكتوب عن آخر زيارة قاموا بها لهذا الفندق ، وبناءً على ذلك كانت نسبة من يستخدمون الـ Checklist ٢٧,٥% وذلك في عملية التقييم وليس التفتيش الفندقية ، ونسبة ٧٢,٥% لا يستخدمونه .

فيما يخص السؤال الحادي عشر:

ما هي الجوانب التي تقوم بالتركيز عليها عند عملية التفتيش الفندقية؟
تركزت معظم الإجابات في الآتي:

النسبة	العدد	ما يقوم المفتش بالتركيز عليه	النسبة	العدد	ما يقوم المفتش بالتركيز عليه
%٢,٥	١	Back Area	%١٠	٤	صيانة الأثاث
%٢,٥	١	النظافة الشخصية للعاملين	%٢,٥	١	مرافق الفندق
%١٥	٦	العاملين أنفسهم	١٢,٥ %	٥	المطاعم
%٢,٥	١	البارات	%٧,٥	٣	المطابخ
%٢٥	١٠	مستوى جودة الخدمات المقدمة	١٢,٥ %	٥	الغرف
%٢,٥	١	سلامة الأغذية	%٢,٥	١	المخازن
%٢٥	١٠	النواحي الصحية	%٧,٥	٣	النجوم ووضعها في مكان واضح بالاستقبال
%٢,٥	١	النادي الصحي	%٢,٥	١	قوائم الأسعار
%٥	٢	الأداء العام للمنشأة	%٥	٢	صور التراخيص
%٢,٥	١	النظافة العامة للمنشأة	%٢,٥	١	منطقة الاستلام
%٧,٥	٣	تدريب العاملين	%٢,٥	١	مستوى الفخامة

اختلفت كثيراً الجوانب التي يقوم المفتشون بالتركيز عليها عند عملية التفتيش الفندقية ، ولعل السبب الرئيسي في هذا هو عدم استعانتهم بـ check-list عند قيامهم بعملية التفتيش الدوري أو المفاجئ ولهذا تجد كل مفتش يركز على شيء دون غيره ويهتم بالتفتيش على بعض الأمور تختلف عن زميله أو رئيس اللجنة ، وكانت أكثر الجوانب التي يتم التركيز عليها هي النواحي الصحية بنسبة ٢٥% من العينة ، وكذلك مستوى جودة الخدمات المقدمة بنسبة ٢٥% أيضاً ، يلي ذلك التركيز على العاملين أنفسهم (وتشمل أسلوبهم في التعامل ، النظافة الشخصية ، السلوك) نسبة ١٥% ، يلي ذلك الغرف والمطاعم بنفس النسبة ١٢,٥% ، صيانة الأثاث بنسبة ١٠% .

فيما يخص السؤال الثاني عشر:

كم فندقاً تقوم بزيارته لغرض التفتيش خلال العام الميلادي ؟

عدد الفنادق	أقل من ٢٥	٢٦-٥٠	٥١-٧٥	٧٦-١٠٠	أكثر من ١٠٠	الإجمالي
الإجابة	١٤	١٦	٣	٤	٣	٤٠

النسبة المئوية	%٣٥	%٤٠	%٧,٥	%١٠	%٧,٥	%١٠٠
----------------	-----	-----	------	-----	------	------

نسبة ٤٠% من مفتشي الفنادق يقومون بتفتيش ٢٦ إلى ٥٠ فندق خلال العام، يليها نسبة ٣٥% يقومون بتفتيش أقل من ٢٥ فندق خلال العام، ثم نسبة ١٠% تفتش على عدد ٧٦ إلى ١٠٠ فندق في العام، ونسبة ٧,٥% تقوم بتفتيش ٥١ إلى ٧٥ فندق في العام الميلادي، ونفس النسبة ٧,٥% تفتش على أكثر من ١٠٠ فندق خلال العام.

فيما يخص السؤال الثالث عشر:

هل تقومون كجهة تفتيش بتغطية كافة فنادق الجمهورية؟ أم أن الأمر مقسم طبقاً للمحافظات، بحيث لا يقوم مفتش القاهرة بزيارة فنادق الإسكندرية ولا يقوم مفتش الإسكندرية بزيارة فنادق وقرى شرم الشيخ؟

هل تقومون كجهة تفتيش بتغطية كافة فنادق الجمهورية	نعم	لا	الإجمالي
الإجابة	٦	٣٤	٤٠
النسبة المئوية	١٥%	٨٥%	%١٠٠

قام المفتشون بتوضيح الأمر أثناء عمل المقابلة الشخصية، حيث أنهم أفادوا أنه من المفترض أن يقوم قطاع الرقابة على الفنادق بتغطية كافة فنادق الجمهورية، ولكن لعدم وجود تمويل مالي مناسب للانتقال والإقامة خارج القاهرة فإن خدمة التفتيش على فنادق المحافظات متوقفة حالياً والاهتمام فقط بالقاهرة والجيزة، وبالفعل يقوم مفتش القاهرة بالتفتيش على فنادق شرم والغردقة نظراً للمركزية حيث أن المسئول عن جميع فنادق مصر هو قطاع الفنادق بعدي فقط.

نسبة ٨٥% من المفتشين أفادوا بأنهم كجهة تفتيش لا يقومون بتغطية كافة فنادق الجمهورية خلال العام نظراً للأسباب السابق ذكرها.

فيما يخص السؤال الرابع عشر:

كم عدد المفتشين الذين يقومون بعملية تفتيش الفندق أثناء الزيارة الواحدة؟

عدد المفتشين الذين يقومون بعملية تفتيش الفندق	أقل من ٥	من ٦ - ١٠	أكثر من ١٠	الإجمالي
الإجابة	٣١	٥	٤	٤٠
النسبة المئوية	%٧٧,٥	١٢,٥	%١٠	%١٠٠

نسبة ٧٧,٥% من المفتشين أكدوا أن عدد المفتشين الذين يقوموا بعملية تفتيش الفندق يكون أقل من ٥ مفتشين.

فيما يخص السؤال الخامس عشر:

هل تخضع الفنادق المصرية لأي جهات رقابية أخرى بخلاف وزارة السياحة؟

هل تخضع الفنادق المصرية لأي جهات رقابية أخرى بخلاف وزارة السياحة؟	نعم	لا	الإجمالي
الإجابة	٣٨	٢	٤٠
النسبة المئوية	٩٥%	٥%	%١٠٠

نسبة ٣٨% من العينة أكدت أن هناك جهات رقابية أخرى تفتش على الفنادق المصرية بجانب وزارة السياحة.



ترتب على هذا السؤال : طرح سؤالاً فرعياً :
إذا كانت الإجابة بنعم ، أذكر لنا تلك الجهات ؟

١. وزارة الصحة .
 ٢. الدفاع المدني / الحماية المدنية .
 ٣. وزارة الداخلية / شرطة السياحة .
 ٤. وزارة البيئة .
 ٥. التأمينات .
 ٦. المحافظات .
 ٧. الري / والنقل في حال كانت الفنادق عائمة .
 ٨. هيئة التنمية السياحية .
- فيما يخص السؤال السادس عشر:
- هل لسيادتكم أية مقترحات يمكن تقديمها لنا لتحسين وضع المفتش الفندقى / الصحي في مصر ؟
١. الحصول على دورات تدريبية قبل بداية العمل كمفتش .
 ٢. توفير دورات تدريبية مع خبراء أجانب لمواكبة الأساليب الحديثة في التفتيش الفندقى.
 ٣. زيادة المقابل المادي والأجر الوظيفي للمفتش وذلك بتعديل اللوائح الخاصة بأجر المفتش.
 ٤. زيادة أعداد المفتشين وقبول التعيينات .
 ٥. إعادة ورش العمل مع دول الخارج والتي يسافر فيها المفتش الفندقى لاكتساب مزيد من المهارات والخبرات.
 ٦. عمل زي موحد للمفتشين والمفتشات Uniform .
 ٧. توفير سيارات خاصة للمفتشين للذهاب إلى مأمورياتهم .
 ٨. تطبيق نظام الـ Mystery Shopper .
 ٩. تسهيل الإجراءات المالية للصرف حتى يتمكن المفتش من القيام بمهام عمله بالقاهرة وخارج القاهرة والمحافظات .
 ١٠. جعل المفتش يعمل في أكثر من إدارة بحيث لا يقتصر عمله طوال عمره على إدارة معينة .
- Rotation .
١١. عدم التمييز بين الموظفين والمساواة فيما بينهم .
 ١٢. ضرورة النظر في البدالات الخاصة بأعمال التفتيش .
 ١٣. رفع الوعي الصحي لدى العاملين والنظافة الشخصية .
 ١٤. توفير دورات لغة للمفتشين .
 ١٥. تحفيز وتشجيع المفتشين على الابتكار والإبداع والاستماع إلى مقترحاتهم خاصة الشباب
 ١٦. دورات متخصصة للتفتيش على الأنواع الجديدة من الفنادق
 ١٧. إدراج التكنولوجيا في عملية التقييم بحيث يمكن تصميم الـ Check-list إلكترونية .
 ١٨. تحقيق العدالة بين المفتشين في توزيع المهام .
 ١٩. تقدير المفتش أدبياً ومالياً حتى يظهر بصورة جيدة أثناء عملية التفتيش .

فيما يخص السؤال السابع عشر:

هل لسيادتكم أية مقترحات يمكن تقديمها لنا لتحسين وضع التفتيش الفندقي في مصر؟

١. زيادة عدد مرات التفتيش على الفنادق .
٢. الجدية والحزم في تطبيق القوانين والضوابط على كافة الفنادق .
٣. اهتمام الحكومة المصرية بتسليط الضوء على الدور المهم الذي يلعبه المفتش وأهمية التفتيش الفندقي.
٤. توفير خط ثابت بل أكثر من خط للمفتشين لمراقبة المفتشين أثناء مرورهم الدوري على الفنادق.
٥. توفير بيئة عمل صحية ومريحة للموظفين .
٦. توحيد طريقة التفتيش بالالتزام بقائمة الفحص Check-list.
٧. زيادة أعداد المفتشين والاهتمام بتدريبهم ونقل خبراتهم .
٨. تطبيق المعايير الجديدة في التصنيف N.N
٩. تفعيل المأموريات دون توقف .
١٠. وضع لوائح وتشريعات حديثة .
١١. تأهيل المفتش .
١٢. معالجة وتحديث القانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣
١٣. تفعيل فكرة الـ Mystery Shopper لقياس جودة الخدمات المقدمة في الفنادق .
١٤. توفير الدعم الفني والمادي لدفع اللجان للمحافظات لتتمكن من المتابعة الدورية للفنادق.
١٥. زيادة عدد مرات التفتيش .
١٦. التوأمة مع بعض الدول المتقدمة في عملية التفتيش الفندقي للاستفادة من خبراتها .
١٧. القضاء على المركزية وتفعيل دور مكاتب الوزارة بالمحافظات للمساعدة في عملية التفتيش على فنادق المحافظات وتخفيف الأعباء قليلاً على مفتشي الوزارة بعدلي ، وكذلك توفير الوقت والجهد ونفقات السفر والإقامة .
١٨. عمل دورات تدريبية عملي بالفنادق وليس مجرد دورات نظرية في مقر ديوان عام الوزارة أو مركز التدريب التابع لها بشارع رمسيس .
١٩. القضاء على الروتين والبيروقراطية.
٢٠. تطوير مبنى قطاع المنشآت الفندقية والسياحية بشارع عدلي وتحسين المرافق حيث أن هذا المكان يستقبل مديري فنادق مصريين وأجانب ورجال صناعة ولا يليق أن يكون بهذا الشكل .

نتائج المقابلة الشخصية مع الإدارة العليا لقطاع الرقابة على الفنادق

١. لا توجد إجراءات يتم على أساسها تعيين المفتش الفندقي بوزارة السياحة، حيث أن التعيينات أصبحت قاصرة على أوائل الخريجين ومصابي الثورة وحملة الماجستير والدكتوراة من خريجي كليات السياحة والفنادق والإرشاد السياحي ، وأصبحت التعيينات مقصورة على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، علماً أن باب التعيينات مغلق منذ عام ٢٠١٥ وحتى تاريخه.
٢. لا يخضع المفتش لمقابلة شخصية يترتب عليها مصيره سواء بالقبول أو الرفض ، حيث أن الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة يفرض على القطاع مجموعة من أوائل الخريجين وحملة الماجستير والدكتوراة من خريجي كليات السياحة والفنادق والإرشاد السياحي ، وكذلك مصابي الثورة ، ويتم عمل مقابلات شخصية للمفتشين للتعرف عليهم وتوزيعهم على الأقسام والإدارات التابعة للقطاع ، قديماً قبل عام ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ كان يتم الإعلان عن وظائف ويتم عمل مقابلات شخصية وكانت تغلب عليها (الوسائط والمعارف) .

٣. لا تشترط الوزارة في المفتش الفندقى أن يكون لديه خبرة عمل سابقة بالفنادق والمطاعم ، بل أنها تفضل ألا يكون لديه خبرة سابقة .
٤. عدد المفتشين الحاصلين على الضبطية القضائية ٦٦ مفتش ممن يحملون الضبطية القضائية ويحق لهم التفتيش على كافة أنواع الفنادق ، إلا أن كثير منهم في إجازات بدون مرتب ، أو معارين خارج مصر ، ويتفوق عدد الإناث فيهم على عدد الذكور، يدخل ضمن هذا العدد خمسة مفتشين للصحة فقط (أطباء بيطريين) يقع على عاتقهم جميع فنادق الجمهورية التي تتعدى ١١٦٠ فندقاً (طبقاً لإحصائيات ٢٠١٦) وقد كانت أعدادهم في السابق تتخطى الثلاثون مفتشاً إلا كثير منهم أحيل للمعاش أو قام بالهجرة أو الإعارة خارج مصر بسبب تدني المرتبات ، أو ذهب للعمل بالقطاع الخاص لنفس الأسباب ، وبالتالي نحن بصدد أزمة يترتب عليها قصور.
٥. عدد المفتشين الحالي لا يكفي تماماً، والقطاع في حاجة إلى تعيينات، ويفضل القطاع أن تكون التعيينات لشريحة الذكور(الشباب) نظراً لقلة أعمارهم وتقبل أسرهم لطبيعة عملهم.
٦. لا يوجد مؤهل معين تشترطه الوزارة أو قطاع التفتيش في المعينين هذا قبل عام ٢٠١١ ، قبل أن يؤول الأمر إلى الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، أما بعد عام ٢٠١١ فبات التعيين قاصراً في المقام الأول على الحاصلين على مؤهل سياحة وفنادق هذا فيما يخص المفتش الفندقى ، أو مؤهل عالي من كليات أخرى ، أما في حالة مفتشي الصحة فممن إنشاء القطاع فيشترط أن يكون المفتش طبيباً بيطرياً.
٧. فيما يخص المهارات التي لا بد وأن تتوفر في المفتش الفندقى (المظهر اللائق الذي يجبر على الاحترام ، اللباقة ، الكياسة ، وبععض الإرشادات والتوجيهات أستطاع القطاع جعل البعض يلتزم بزي formal والاهتمام بالنظافة الشخصية والظهور بشكل حضاري ، ولكن الحقيقة أن الأمر يحتاج لمزيد من الجهد للخروج بالقدر الكافي أو المنشود.
٨. لا يقوم مفتشي وزارة السياحة بتغطية كافة فنادق الجمهورية خلال العام وهذا يُعد قصوراً ، ولكن ميزانية الوزارة في الوقت الحالي لا تسمح بذلك .
٩. فيما يخص المشكلات والعقبات التي تواجه المفتش أثناء عمله :
- أ- صعوبة توفير وسيلة انتقال ثابتة للمفتشين للتنقل بها إلى مأموريات عملهم ، بسبب ميزانية القطاع المتدهورة.
- ب- ضيق الوقت أثناء عملية التفتيش .
- ج- قلة أعداد المفتشين ما يترتب عليه حدوث إجهاد شديد للمفتشين حيث أن المطلوب كثير ويفوق الإمكانيات المتاحة وبدون مقابل مادي مجزي.
- د- كذلك صعوبة التفتيش أثناء المواسم السياحية .
- هـ- فضلاً عن تأثر القطاع بضعف الميزانية ينعكس على مظهر المفتش ، فالمفتش بحاجة لملاص وأحذية ومستحضرات تجميل للسيدات و عطور وأدوات ومستلزمات للنظافة الشخصية .
١٠. هناك جهات أخرى تقوم بعملية التفتيش على الفنادق المصرية بجانب وزارة السياحة وزارة الصحة ، ووزارة البيئة ، وشرطة السياحة ، والحماية المدنية ، ولكن دور تلك الجهات ليس على نفس النطاق أو المستوى الذي تقوم به وزارة السياحة ، كما أنه لا يتم اتخاذ أي إجراء أو إصدار أية قرارات تجاه الفنادق إلا بعد العودة إلى وزارة السياحة أولاً .
١١. لا يتم الاعتماد على الـ Check-list إلا عند عملية التقديم المبدئي للفنادق عند التقدم لعمل فندق جديد أو لرفع درجة ، حينها يقوم المفتش بمراجعة بنود التصنيف من خلال قائمة check-list ، أما إذا كانت الزيارة للتفتيش الدوري أو المفاجئ فيتم الاعتماد على التقرير السابق وأخذ ملاحظاته من هذا التقرير.

١٢. نظراً للأزمة المالية التي يمر بها القطاع فإنه يتم إلغاء كثير من المأموريات، وأصبح التركيز فقط على فنادق القاهرة والجيزة وأصبح هناك إهمال شديد في التفتيش على باقي المحافظات وهناك مجموعة من المحافظات لم يتم التفتيش عليها منذ عام ٢٠١٤ أي منذ أكثر من ٤ سنوات مثل الغردقة والأقصر وأسوان .
١٣. تستجيب كافة الفنادق لملاحظات المفتشين حيث أنه لا مناص إلا بالاستجابة وإلا إتباع الإجراءات القانونية من تخفيض درجة، غلق ، إلغاء تراخيص .
١٤. الجوانب التي يقوم المفتش الصحي بالتركيز عليها عند زيارة الفندق التركيز على الشق الغذائي فيقوم بالتفتيش على المطابخ ومنطقة الاستلام والتخزين والثلاجات، ويقوم المفتش الفندقي بالتركيز على مستوى جودة الخدمات المقدم طبقاً لاشتراطات وزارة السياحة المصرية المتعارف عليها طبقاً لتصنيف كل منشأة وطبقاً لنجومها .
١٥. القطاع غير مستعد لحجم الاستثمارات المتوقع إضافتها للسوق المصري خلال الفترة المقبلة ، حيث أن هذا الأمر يتطلب إمكانات مادية – وبشرية – وتكنولوجية ، وحالياً لا يمتلك القطاع منها إلا بعض الكفاءات الشابة والتي يقسو عليها بتفتيش ٧ فنادق في اليوم الواحد في بعض الأوقات وهذا الأمر يفوق قدرة المفتش البشرية في حين أن الوصف القياسي الذي قامت الوزارة بوضعه ألا يتخطى تفتيشه ٣ فنادق في اليوم ،كذلك لابد من ضبط الأوضاع المالية لعملية التفتيش وللمفتش وذلك بالتنسيق مع الأمانة العامة بالوزارة وصندوق السياحة وحينها يمكننا القول أن القطاع مؤهل لهذا الحجم من الاستثمارات .

نتائج المقابلة الشخصية مع عينة من مفتشي الفنادق التابعين لقطاع الرقابة والتفتيش على الفنادق

١. تعتبر الفئة العمرية من ٣١- ٤٠ سنة هي الفئة الغالبة بين المفتشين في الوزارة وذلك بنسبة ٣٥%، يليها الفئة العمرية من ٤١ - ٥٠ سنة بنسبة ٣٠%، يلي ذلك الفئة العمرية من ٢١ - ٣٠ سنة بنسبة ٢٥% .
٢. تعتبر نسبة الحاصلين على بكالوريوس السياحة والفنادق والإرشاد السياحي مجتمعين نسبة ٦٠% من إجمالي عدد العاملين في الوزارة بمهنة التفتيش والحاصلين على الضبطية القضائية، يلي ذلك الحاصلين على بكالوريوس التجارة بنسبة ١٢,٥% .
٣. يصل عدد سنوات الخبرة داخل الوزارة بين المفتشين من تفوق خبراتهم من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات وذلك بنسبة ٣٢,٥% يليها من خبرتهم تقل عن ٥ سنوات بنسبة ٢٧,٥% .
٤. نسبة ٦٠% من مفتشي الوزارة لم يعملوا أو يتدربوا بمجال الفنادق أو المطاعم قبل التحاقهم للعمل بمجال التفتيش الفندقي أو الصحي بوزارة السياحة.
٥. نسبة ٦٢,٥% من مفتشي الوزارة حصلوا على دورات تدريبية قامت بمساعدتهم وتأهيلهم لعملية التفتيش وذلك بعد التحاقهم بالوزارة، ونسبة ٣٧,٥% لم يحصلوا على أي دورات تدريبية، وكانت النسبة العظمى من تلك الدورات في مجال سلامة الأغذية، و الـ HACCP .
٦. الوزارة لا تضع أية شروط أو مهارات فنية في حال توفرها يتم تعيين المفتش الفندقي من عدمه، حيث إن تعيين المفتش يتم من خلال الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة والذي تتركز شروطه فقط في أن يكون الشخص حاملاً للماجستير أو الدكتوراة أو من أوائل الخريجين، ورغم ذلك كان لعينة المفتشين بعض الشروط والمهارات لابد وأن تتوفر في المفتش الفندقي ومنها:
٧. حسن المظهر، القدرة على التعامل والتواصل مع الآخرين، ثقة بالنفس، قوي الملاحظة ، لديه معلومات فندقية ، قادر على حل المشكلات ، قوي الشخصية ، قادر على الإقناع ، لديه مهارات استخدام الكمبيوتر ، المرونة ، الذكاء ، اللباقة ، الثبات الانفعالي ، الهدوء ، سرعة البديهة ، الصدق ، الأمانة ، القبول ، القدرة على الحوار ، الشفافية ، الدقة ، القدرة على اتخاذ القرار وغيرها العديد من الشروط .

٨. نسبة ٦٠% من المفتشين لم يخضعوا لمقابلة شخصية ترتب على أثرها قبولهم للعمل من عدمه.
٩. نسبة ٩٧,٥% من المفتشين تواجههم صعوبات داخل الفنادق عند قيامهم بعملية التفتيش.
١٠. نسبة ٩٥% من المفتشين تواجههم صعوبات داخل بيئة عملهم بديوان عام الوزارة.
١١. وفيما يخص الجوانب التي يقوم المفتش بالتركيز عليها في الفنادق ، فقد اختلفت كثيراً الجوانب التي يقوم المفتشون بالتركيز عليها عند عملية التفتيش الفندقية ، ولعل السبب الرئيسي في هذا هو عدم استعانتهم بـ **checklist** عند قيامهم بعملية التفتيش الدوري أو المفاجئ ولهذا تجد كل مفتش يركز على شيء دون غيره ويهتم بالتفتيش على بعض الأمور تختلف عن زميله أو رئيس اللجنة ، وكانت أكثر الجوانب التي يتم التركيز عليها هي النواحي الصحية بنسبة ٢٥% من العينة ، وكذلك مستوى جودة الخدمات المقدمة بنسبة ٢٥% أيضاً ، يلي ذلك التركيز على العاملين أنفسهم (وتشمل أسلوبهم في التعامل ، النظافة الشخصية ، السلوك) بنسبة ١٥% ، يلي ذلك الغرف والمطاعم بنفس النسبة ١٢,٥% ، صيانة الأثاث بنسبة ١٠% .
١٢. أكد جميع المفتشين أثناء إجراء المقابلة الشخصية أنهم يستخدمون قائمة الـ **checklist** عند التقييم فقط وذلك لمنح الدرجة أو الترخيص أو رفع درجة، ولا يستخدمونه في حالة التفتيش الدوري وإنما يعتمدون على التقرير اليدوي المكتوب عن آخر زيارة قاموا بها لهذا الفندق، وبناءً على ذلك كانت نسبة من يستخدمون الـ **Check-list** ٢٧,٥% وذلك في عملية التقييم وليس التفتيش الفندقية، ونسبة ٧٢,٥% لا يستخدمونه.
١٣. نسبة ٤٠% من مفتشي الفنادق يقومون بتفتيش ٢٦ إلى ٥٠ فندق خلال العام، يليها نسبة ٣٥% يقومون بتفتيش أقل من ٢٥ فندق خلال العام.
١٤. من المفترض أن يقوم قطاع الرقابة على الفنادق بتغطية كافة فنادق الجمهورية، ولكن لعدم وجود تمويل مالي مناسب للانتقال والإقامة خارج القاهرة فإن خدمة التفتيش على فنادق المحافظات متوقفة حالياً والاهتمام فقط بالقاهرة والجيزة.
١٥. نسبة ٧٧,٥% من المفتشين أكدوا أن اللجنة المكونة للتفتيش على الفندق تكون أقل من ٥ مفتشين.
١٦. هناك جهات رقابية أخرى تفتش على الفنادق المصرية بجانب وزارة السياحة، أهمها
- (١) وزارة الصحة.
 - (٢) الدفاع المدني / الحماية المدنية.
 - (٣) وزارة الداخلية / شرطة السياحة.
١٧. وقد قدم مفتشي الفنادق مقترحات من شأنها تحسين وضع المفتش الفندقية / الصحي في مصر.
١٨. كما كان لهم بعض المقترحات من شأنها تحسين وضع التفتيش الفندقية في مصر على وجه العموم.

الاستنتاج:

وضع الباحث في بداية عمله وبناءً 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 اختيار المفتش الفندقية ولا بد من تقويمها.

وقد استنتجت الدراسة العملية تأكيد فرضية البحث والتي تم وضعها منذ البداية وهي وجود قصور في عملية التفتيش وآلية اختيار المفتش الفندقية مما يحتاج إلى تقويم.

كما قام الباحث بوضع أسئلة في بداية تلك الدراسة، ولعلنا استطعنا الإجابة عنها بعد عمل الدراسة العملية:

١. هل يقوم جهاز الرقابة والتفتيش بدوره على الوجه الأكمل في ظل كثرة المهام والاختصاصات وأعداد الفنادق؟

الإجابة لا، حيث ظهر ذلك جلياً أثناء الدراسة العملية والمشار إليها عالية، حيث يواجه القطاع أزمة مالية كبيرة وأعداد المفتشين في تناقص مستمر وخاصة مفتشي الصحة من الأطباء البيطريين وكذلك المركزية وعدم تفعيل دور مكاتب الوزارة بالمحافظات للمساعدة في عملية التفتيش على فنادق المحافظات وتخفيف الأعباء قليلاً على مفتشي الوزارة بشارع عدلي، وكذلك توفير الوقت والجهد ونفقات السفر والإقامة.

٢. هل يتوافر بهذا القطاع العدد الكافي من المفتشين الأكفاء ذوي المهارة لمتابعة استيعاب كافة تلك المهام؟

الإجابة لا يتوافر العدد الكافي، حيث ان التعيينات قاصرة على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة والتعيينات متوقفة منذ عام ٢٠١٥ وحتى تاريخه، والوزارة تتباطئ وتغض الطرف عن فكرة إعادة هيكلة وتوزيع الموظفين على ديوان عام الوزارة وهيئة تنشيط السياحة وهيئة التنمية السياحية، كذلك فإن الضائقة المالية التي يمر بها القطاع وضعف الرواتب والمكافآت والبدلات والافتقار إلى بيئة عمل مشجعة جعلت الكثير من المفتشين يقدمون على إجازات بدون مرتبات أو الإعارة للخارج وأصبح القطاع من أكثر القطاعات الطاردة للموظفين خاصة فيما يخص مفتشي الصحة والذي وصل عددهم إلى ٥ موظفين بعد أن كانت أعدادهم في وقت سابق ٣٠ مفتش.

٣. ما هي الخطط والإستراتيجيات التي يضعونها لأداء تلك المهام ولتغطية كافة فنادق مصر خلال العام؟

إن الخطط والإستراتيجيات الموضوعية تصطدم مباشرة مع الميزانية المتدهورة للقطاع، فنجد أن القطاع يضع من ضمن إستراتيجياته المرور الدوري على الفنادق مرتين على الأقل في السنة هذا بخلاف الزيارات المفاجئة أو المبنية على شكاوى أو مشكلات، إلا أنه عند التطبيق نجد أن أغلب تلك الأمور يتم إلغاؤها بسبب ضعف الميزانيات الموضوعية من حيث البدلات وإقامة المفتشين في حال كان التفتيش على المحافظات، فنجد أن الوزارة لم تذهب للتفتيش على بعض المحافظات مدة تزيد عن ٤ سنوات، واهتمامها الآن منصب على فنادق القاهرة والجيزة فقط.

٤. هل قطاع الفنادق مستعد لحجم الإستثمارات المتوقع إضافتها للسوق المصري؟

القطاع غير مستعد لحجم الإستثمارات المتوقع إضافتها للسوق المصري خلال الفترة المقبلة، حيث أن هذا الأمر يتطلب إمكانات مادية – وبشرية – وتكنولوجية، وحالياً لا يمتلك القطاع منها إلا بعض الكفاءات الشابة والتي يقسو عليها بتفتيش ٧ فنادق في اليوم الواحد في بعض الأوقات وهذا الأمر يفوق قدرة المفتش البشرية في حين أن الوصف القياسي الذي قامت الوزارة بوضعه ألا يتخطى تفتيشه ٣ فنادق في اليوم.

أما فيما يخص التساؤلات التي تم وضعها في بداية البحث نحو التعرف على:

١. آلية تعيينه كمفتش بالوزارة؟
التعيينات قاصرة على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة على حملة الماجستير والدكتوراة وأوائل الخريجين ومصابي ثورة يناير، وهي الآن متوقفة منذ عام ٢٠١٥
٢. المؤهلات المطلوبة؟
استنابعا للتساؤل الأول، فإن الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة أصبح يركز على تعيين مؤهل السياحة والفنادق والإرشاد السياحي شرطاً في المقام الأول للعمل بوزارة السياحة، وبعد الاكتفاء من تلك الأعداد يقوم بتعيين مؤهلات أخرى كالتجارة والحقوق والآداب والإعلام وغيرها من المؤهلات، أما فيما يخص المفتش الصحي فيشترط أن يكون طبيباً بيطرياً،
٣. المهارات المطلوب توافرها في المفتش؟
لا تشترط الوزارة أي مهارات لابد وأن تتوفر في المفتش لتعيينه بالوزارة.
٤. هل يخضع المفتش لمقابلة شخصية يترتب عليها قبول تعيينه من عدمه؟
لا يخضع المفتش الفندقي لهذا النوع من المقابلات الشخصية التي يترتب عليها قبول التعيين من عدمه وذلك منذ عام ٢٠١٢، وما قبل ذلك كان يتم عمل مثل تلك المقابلات وكان يغلب عليها الوسائط والمعارف.
٥. البرامج التدريبية التي يخضع لها المفتش؟
نسبة ٦٢,٥% من مفتشي الوزارة حصلوا على دورات تدريبية قامت بمساعدتهم أو تأهيلهم لعملية التفتيش، ونسبة ٣٧,٥% لم يحصلوا على دورات تدريبية.
كانت النسبة العظمى من تلك الدورات في مجال سلامة الأغذية، والـ HACCP.

التوصيات

١. في ضوء أن تعيين موظفي الوزارات والهيئات والمصالح الحكومية بات قاصراً على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة وذلك للحاصلين على درجة الماجستير والدكتوراة وأوائل الخريجين ، فعلى الدولة أن تستثني بعض الهيئات والمصالح الحكومية التي تتطلب وظائفها ليس فقط المؤهل والدرجة العلمية وإنما تتطلب مهارات وخبرات عملية معينة ، بحيث يكون لها استثناءات في التعيين ، مثال ذلك ما نحن بصدد الآن في تعيين المفتشين فقد نتج عن الدراسة أن الخبرات العملية لدى المفتشين الحاليين في مجال الفنادق والمطاعم ضئيلة للغاية ولا تتعدى مستوى التدريب العملي الذي تتطلبه بعض المعاهد والكليات أثناء فترة الدراسة ، في حين أننا نجد أن المفتش الفندقي في دول مثل روسيا والولايات المتحدة الأمريكية لا يقل مستوى خبرة من يعمل في هذا المجال عن ٣ سنوات إلى ٥ سنوات من الخبرة العملية في مجال المطاعم أو الفنادق هذا بخلاف مهارات أخرى في الإدارة والموارد البشرية والخبرات المالية وغيرها العديد من الخبرات.
٢. لحين النظر في التوصية الأولى من قبل المعنيين في الدولة، فعلى القائمين بوزارة السياحة الحالية إعادة هيكلة توزيع الموظفين بالوزارة والهيئات التابعة لها (هيئة التنمية السياحية ، هيئة تنشيط السياحة) ، حيث أن هذا الأمر يأتي ضمن خطط ورؤى وعود كل وزير يأتي على سلطة وزارة السياحة ، إلا أنه في الواقع لا يتم تطبيق أي من تلك الرؤى والخطط ، وذلك يأتي بسبب إيقاف التعيينات منذ عام ٢٠١٥ وفي نفس الوقت نسبة من أحيلاوا على سن المعاش في الفترة من ٢٠١٥ وحتى عام ٢٠١٩ نسبة كبيرة للغاية وتسترعي الانتباه ، وبالتالي كل إدارة أو قطاع يتمسك بموظفيه حتى وإن كانوا غير أكفاء وذلك لسير العمل ، أما وإن تمت إعادة الهيكلة والتوزيع فسوف يتم حينها الاستعانة بخبرات فندقية موجودة داخل أروقة الوزارة متفرقين هنا وهناك في قطاعات مالية وسياحية وليست فندقية في المقام الأول.

٣. لابد من تفعيل دور المقابلة الشخصية وأن تكون اللجان المشرفة على تلك المقابلات محايدة وذات خبرة في المجال سواء الفندقية أو الرقابي، وأن يكون لدى تلك اللجان أسلوب عملي وموضوعي في التقييم ومن ثم الاختيار، وأن يوضع المفتش فترة اختبار مدة ٦ شهور وفي حال أثبت عدم كفاءة يتم نقله للعمل الإداري داخل الوزارة.
٤. على قطاع الرقابة والتفتيش على الفنادق أن ينسق مع بعض الفنادق الأربعة والخمسة نجوم في مختلف محافظات مصر في تدريب مفتشي الوزارة لديها بعد تقسيمهم إلى مجموعات من ٣ إلى ٦ أشهر وذلك حتى يحصل المفتش على قسط لا بأس به من التدريب والتعرف عن كثب بكل خبايا الفندق في المطابخ والمطاعم وأماكن التخزين وأعمال المكاتب الأمامية والإشراف الداخلي والمغسلة ، وكذلك التعرف على أحدث الأنظمة المستخدمة في تلك النوعية من الفنادق ومستويات وشهادات الجودة الحاصل عليها الفندق ، سوف تمثل تلك النقطة فارق كبير في شخصية المفتش أثناء قيامه بعد ذلك بعملية التفتيش ، حيث أثبتت الدراسة أن الدورات التدريبية التي تمنح للمفتش والتي لا تزيد كأقصى حد عن ٩ أيام كالتالي يقدمها الإتحاد المصري للغرف السياحية ، لا تكفي لسوق العمل ولا تواكبه .
٥. فتح باب التعيينات فوراً لتعويض النقص الشديد في أعداد المفتشين والذي يقل يوماً بعد يوم إما بسبب المعاشات أو بسبب الهجرة أو الإعاقة بالخارج أو تشجيع الحكومة على الإجازات بدون مرتب.
٦. إيجاد وسائل وسبل لجعل هذا القطاع غير طارد للموظفين ، حيث وصل عدد مفتشي الصحة كما ذكرنا من قبل إلى خمسة مفتشين فقط بعد أن كان عددهم يصل لثلاثون مفتش ، ولعل أهم تلك الوسائل النظر في رواتب ومكافآت المفتشين وتوفير بيئة عمل مشجعة ، ووسائل مادية ومالية وتكنولوجية ، والقضاء على البيروقراطية والروتين والفساد الإداري ، وتشجيعهم على الإبداع والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم ، كذلك توفير خطوط سيارات ثابتة لهم تساعد على الانتقال إلى مأموريات عملهم داخل وخارج القاهرة ، كذلك تكافؤ الفرص وعدم التمييز بين العاملين وتوفير معايير واحدة لتقييم الموظفين وإتاحة فرص التدريب للجميع .
٧. التركيز في التعيينات على الذكور من فئة الشباب عند اختيار المفتش (وهذا ليس تحيزاً من الباحث) ولكن هذا الأمر قد جاء على لسان رئيس الإدارة المركزية نفسها وهي أمره، حيث أن عمل المفتش عمل شاق وفيه سفر وانتقالات وإقامة بعيداً عن المنزل والأسرة بالأسبوع، ويراعى ذلك عند إعادة الهيكلة.
٨. تخصيص بدل سنوي للمفتشين وذلك بغرض الحفاظ على مظهرهم العام، وذلك حتى يظهر هذا المفتش بشكل لائق بالتوازي مع شكل ومظهر مديري الفنادق وموظفي وزبائن تلك الفنادق.
٩. اعتماد Checklist للتفتيش على الفنادق (محدث) ومتفق عليه يغطي كافة أروقة الفندق كلاً على حسب درجته وتصنيفه ولا يعتد بأي تفتيش أو تقييم بدون تلك الاستمارات، على أن يتم استحداثه كلما تطلب الأمر لذلك.
١٠. استمرار دعم صندوق السياحة لقطاع الرقابة والتفتيش وذلك فيما يخص مكافآت المفتشين ومأمورياتهم.
١١. تفعيل فكرة أو مقترح العميل الخفي Mystery Shopper والذي سيصبح بإستطاعته قياس جودة الخدمات على أرض الواقع وسيكون بإستطاعته الإقامة وتناول الطعام والشراب وخدمة الغرف واستخدام كافة وسائل الترفيه والراحة دون علم من الفندق وفي سرية تامة سوف يكون بإستطاعته تقييم تلك الخدمات ومغادرته الفندق دون علم من أحد، حيث أن المفتش الحالي وكما علمنا أثناء الدراسة انه من الممنوع ان يتناول أي طعام أو شراب بالفندق وبالتالي فإنه لا يستطيع تقييم الطعام والشراب من جهة وخدمة هذا الطعام والشراب من جهة أخرى.



١٢. معالجة وتحديث القوانين المنظمة لعملية التفتيش الفندقي من حيث الجزاءات غير الرادعة على الفنادق المخالفة، وكذلك القوانين المنظمة لمكافآت ومأموريات لجنة التفتيش الفندقي وطريقة وآلية اختيار المفتش وذلك بنص فقرة تلزم أن يكون المفتش لديه مهارات معينة وشروط ومواصفات معينة وخبرات عملية معينة لفترات معينة، وأن يتم وضع المقابلة الشخصية ضمن إجراءات التعيين، حيث أن القوانين الحالية والتي تعود لسنتين وسبعينات القرن الماضي لا تحمي المفتش ولا تشجعه بل أحبطت القطاع ودمرته.
١٣. التوأمة مع بعض الدول المتقدمة في مجال التفتيش الفندقي والاستفادة من خبراتهم في هذا المجال وعمل ورش عمل للمفتشين خارج مصر مع نظرائهم من مسؤولي التفتيش الفندقي بالخارج.
١٤. توفير وسائل تكنولوجية حديثة يستفاد منها في عملية التفتيش ورصد المخالفات من كاميرات وأجهزة تابلت، حيث أن الوضع الحالي معتمد تماماً على الأعمال الورقية ويستخدم الموظفين أغراضهم الشخصية للتصوير ورصد المخالفات.
١٥. القضاء على المركزية وتفعيل دور مكاتب الوزارة بالمحافظات للمساعدة في عملية التفتيش على فنادق المحافظات وتخفيف الأعباء قليلاً على مفتشي الوزارة بعدلي، وكذلك توفير الوقت والجهد ونفقات السفر والإقامة.
١٦. إنشاء موقع إلكتروني ورقم ساخن تابع لوزارة السياحة لاستقبال الشكاوى من عملاء ونزلاء الفنادق.



المراجع

1. **AQSS**, [Abacus Quality System Services] (2017) "Qualities of a Good quality control Inspector", Available from: www.aqss-usa.com/. Accessed on [17 October 2017]
2. **Boella, M. J**, (2000) "Human Resource Management in the Hospitality Industry," - Nelson Thornes, P. Not Available.
3. **Business Travel Russia**, (2013) "Business and Conference Hotel Attestation", ABT-ACTE Russia (Russian Association of Business Travel) Available from: <http://www.businesstravelrussia.ru/en/programs/business-and-conference-hotel-attestation/> Accessed on [17 April 2016]
4. **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]
5. **Department of Culture and Tourism**, (2016) " Abu Dhabi Governmental Hotel Inspection", Available from: <https://tcaabudhabi.ae/ar/default.aspx>. Accessed on [9 May 2016]
6. **DTCM**, (2016) "Department of Tourism and Commerce Marketing", Available from: <http://www.dubai.ae/ar/Lists/GovernmentDepartments/DispForm.aspx?ID=7&category=government>. Accessed on [9 May 2016]
7. **Elias, A.**, (2004) " Tourism and hotel legislation ", Dar Al - Hani for Printing and Publishing, P. 12-14
8. **Fayol, H.**, (2013) "General and Industrial Management," Martino Publishing, P. 107
9. **Michelin Guide**, (2016) "Michelin Guide History" Available from: <https://www.beyond.fr/food/michelin-guide-history.html>. Accessed on [22 April 2016]
10. **Henman, P.**, 2016. " How to Become a AAA Hotel Inspector", Available from: <http://work.chron.com/become-aaa-hotel-inspector-12516.html>. Accessed on [16 April 2016]
11. **Ministry of Tourism Guide**, (2013) " The Organizational Structure of Supervision Sector of Tourist Services," Planning and Researches Sector, P. 12 -15, 25/29
12. **NEWS ROOM AAA** [American Automobile Association], (2015) "AAA Inspections" Available from: <https://newsroom.aaa.com/diamond-ratings/aaa-inspections/>. Accessed on [8 July 2016]



13. **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)
14. **Reluctant Gourmet,** (2017) "AAA History", Available from: <https://www.reluctantgourmet.com/>. Accessed on [21 August 2017]
15. **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]
16. **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. Accessed on [2 February 2016]
17. **State NJ,** (2016) "Bureau of Housing Inspection", Available from: <https://www.state.nj.us/dca/divisions/codes/offices/housinginspection.html>. Accessed on [17 April 2016]
18. **The Auto Channel,** (2002) "AAA to Celebrate 100 Years with Special Offerings to Members", Available from: <https://www.theautochannel.com/news/2002/01/14/034524.html>. Accessed on [8 July 2016]
19. **Moroccan Ministry of Tourism,** (2016) " The Ministry - Duties and Responsibilities" Available from: <https://www.tourisme.gov.ma/en/ministry/duties-and-responsibilities> . Accessed on [9 May 2016]
20. **Travel Industry Dictionary ,** (2016) " Hotel Inspection Definition", Available from: [HYPERLINK "https://www.travel-industry-dictionary.com/"](https://www.travel-industry-dictionary.com/) . Accessed on [8 November 2016]
21. **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 Accessed on [17 May 2015]

المرفقات:

مرفق (١) نموذج استمارة المقابلة الشخصية مع الإدارة العليا المشرفة على التفتيش

مقابلة شخصية مع الإدارة العليا لقطاع المنشآت الفندقية والسياحية

السيد / رئيس قطاع المنشآت الفندقية والسياحية

أو من ينوب عن سيادته، الاسم / _____ الوظيفة / _____

١. ما هي الإجراءات التي يتم على أساسها تعيين المفتش الفندقي بالقطاع ؟
٢. هل يخضع المفتش لمقابلة شخصية عند تعيينه ؟
٣. هل يشترط في المفتش الفندقي أن يكون لديه خبرة عمل سابقة بالفنادق والمطاعم ؟
٤. هل يمكن حصر عدد المفتشين الحاليين التابعين للوزارة ؟
٥. هل يتوافر بهذا القطاع العدد الكافي من المفتشين ، أم أن القطاع في حاجة إلى تعيينات ؟
٦. هل يوجد مؤهل معين تشترطه الوزارة لاختيار المفتش الفندقي ؟
٧. هل يوجد بعض المهارات لابد وأن تتوفر في المفتش الفندقي ويتم أخذها في الاعتبار عند اختيارهم ؟
٨. هل يوجد بعض الخبرات اللازم توافرها في المفتش الفندقي ؟ (المقصود هنا خبرته العملية السابقة)
٩. هل يقوم المفتشون الحاليين بتغطية كافة فنادق الجمهورية المصنفة من نجمة إلى ٥ نجوم وذلك خلال العام ؟
١٠. ما هي المشكلات والعقبات التي تواجه المفتش أثناء عمله ؟
١١. هل يوجد جهات أخرى تقوم بعملية التفتيش على الفنادق المصرية بجانب وزارة السياحة ؟
١٢. هل تتم عملية التفتيش من خلال قائمة Checklist أم أن هناك وسيلة أخرى ؟
١٣. هل تقومون بعمل زيارات مفاجئة ، أم أن الزيارات تكون بناءً على شكوى مقدمة ضد أحد الفنادق ، أم أن هناك جدول للتفتيش تسيير الإدارة عليه ؟
١٤. هل تستجيب كافة الفنادق لملاحظات المفتشين ؟
١٥. وما هي الإجراءات المتبعة في حالة عدم الانسحاق لتلك الملاحظات ؟
١٦. ما هي الجوانب التي يقوم المفتش بالتركيز عليها عند زيارة الفندق ؟
١٧. هل القطاع مستعد لحجم الاستثمارات المتوقع إضافتها للسوق المصري خلال الفترة المقبلة ، حيث أنه من المتوقع زيادة عدد الغرف الفندقية من ٢٥٠ ألف غرفة إلى ٤٥٠ ألف غرفة فندقية ؟
١٨. هل لسيادتكم أي ملاحظات أو آراء تود إضافتها لموضوع الدراسة ؟
شكراً لحسن تعاونكم معنا ،

مرفق (٢) نموذج استمارة المقابلة الشخصية مع مفتشي الفنادق الذي يحملون الضبطية القضائية

مقابلة شخصية مع عينة من مفتشي الفنادق التابعين لقطاع الرقابة والتفتيش على الفنادق

الأسم : (إختياري) _____

١. السن : ٢١ - ٣٠ ٣١ - ٤٠ ٤١ - ٥٠ أكثر من ٥٠

٢. المؤهل الدراسي : _____ مجال الدراسة : _____

٣. عدد سنوات الخبرة في مجال التفتيش الفندقى : أقل من ٥ سنوات من ٥ - ١٠ من ١١ - ١٥ أكثر من ١٥ سنة

٤. هل عملت / أو تدربت في مجال الفنادق والمطاعم قبل التحاقك للعمل بمجال التفتيش الفندقى / الصحي بوزارة السياحة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، الرجاء إعطائنا نبذة عن خبراتك السابقة في مجال الفنادق أو المطاعم ؟
لقد عملت أو تدربت بفنادق ومطاعم :

٥. هل هناك دورات تدريبية حصلت عليها لتأهيلك لعملية التفتيش الفندقى ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة (بنعم) ، (الرجاء ذكرها) : _____

٦. هل هناك شروط ومهارات لابد وأن تتوفر في المفتش الفندقى التابع لوزارة السياحة ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة " بنعم " ، نرجو منك أن تذكر لنا بعض الشروط والمهارات اللازم توافرها : _____

٧. هل خضعت لمقابلة شخصية **Personal Interview** عندما التحقت بالعمل كمفتش فندقى ، ترتب على أثرها قبولك للعمل من عدمه ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هى أهم الأسئلة التى تعرضت لها فى هذا اليوم ؟ _____

٨. هل توجد صعوبات تواجهك كمفتش داخل الفنادق عند قيامك بعملية التفتيش ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هى أهم تلك الصعوبات ؟ _____

٩. هل توجد صعوبات تواجهك فى بيئة عملك داخل ديوان عام الوزارة ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هى أهم تلك الصعوبات ؟ _____

١٠. هل تتم عملية التفتيش الفندقى من خلال قائمة **Checklist** ؟ نعم لا

١١. ما هى الجوانب التى تقوم بالتركيز عليها عند عملية التفتيش الفندقى ؟ _____

١٢. كم فندقاً تقوم بزيارته لغرض التفتيش خلال العام الميلادى ؟ أقل من ٢٥ ٢٦ - ٥٠ ٥١ - ٧٥ ٧٥ - ١٠٠ أكثر من ١٠٠ فندق

١٣. هل تقومون كجهة تفتيش بتغطية كافة فنادق الجمهورية ؟ أم أن الأمر مقسم طبقاً للمحافظات ، بحيث لا يقوم مفتش القاهرة بزيارة فنادق الإسكندرية ولا يقوم مفتش الإسكندرية بزيارة فنادق وقرى شرم الشيخ؟ نعم لا

١٤. كم عدد المفتشين الذين يقومون بعملية تفتيش الفندقى أثناء الزيارة الواحدة ؟ أقل من ٥ من ٦ - ١٠ أكثر من ١٠

١٥. هل تخضع الفنادق المصرية لأي جهات رقابية أخرى بخلاف وزارة السياحة ؟ نعم لا ، أخرى ، أنكرها

١٦. هل لسيادتكم أية مقترحات يمكن تقديمها لنا لتحسين وضع المفتش الفندقى / الصحي فى مصر ؟ _____

١٧. هل لسيادتكم أية مقترحات يمكن تقديمها لنا لتحسين وضع التفتيش الفندقى فى مصر ؟ _____

شكراً لحسن تعاونكم معنا ،



Evaluating the Hotel Inspection Process and the Mechanism of Appointing the Inspectors at the Egyptian Ministry of Tourism

English Summary

Hospitality is one of the major elements on which the tourism industry around the world depend on it. Hospitality gives a very important consideration to the guest and the hotel. Every guest expects and deserves hospitable treatment. Providing hospitality to meet guests' needs, involves not only a positive attitude but a selection of services that make the guests stay enjoyable. In addition, hospitality is the major factor in every vacation and business trip, and thus important to individual .customers and businesses

The importance of the inspection in the hotel industry is to provide standards and evaluate if the company meets those standards. Most hotel groups are facing the same opportunities and challenges in the expending of global market place. Through regular visits and inspections, hotel chains can improve not only the image of their brand but the image of the countries they operate from. If a guest has a bad time and is let down during his stay at a hotel, he will associate any negative feelings with the .entire chain

In order to achieve a successful inspection, this department would need to select qualified inspector with some requirements such as: work & managerial experience in hotels. Also, an inspector must be objective, neutral. He also must have some solving problem skills, sound technical knowledge, must be aware of the most hotel industry standards and regulations. He must understand which area to focus more and where not .to

This study aims to improving the process of inspection of hotels, as well as improving the image of the inspector who performs the inspection, which is reflected better on the hotel and the quality of services provided to the .tourist