



# دليل خدمات

## لائحة إدارة مرفق الضيافة السياحي



mt.gov.sa

وكالة الشؤون التنظيمية والسياسات  
الإدارة العامة للتراخيص  
النسخة الأولى 2022

## المحتويات

الصفحة	الوصف
3	المقدمة
4	فئات إدارة مرافق الضيافة السياحية
5	آليات إدارة مرفق الضيافة السياحي
7	أولاً: إصدار ترخيص
9	ثانياً: تجديد الترخيص
10	ثالثاً: تحديث بيانات
11	رابعاً: تغيير فئة الترخيص
12	خامساً: إلغاء الترخيص

## المقدمة:

تعنى وزارة السياحة بتنظيم وتنمية وترويج القطاع السياحي في السعودية وتعزيز دوره وتذليل العوائق التي تحول دون نموه، بما يتوافق مع مكانة المملكة وقيمها، وكما تسعى الوزارة إلى تنمية وتطوير صناعة السياحة من خلال إيجاد برامج وأنشطة سياحية متكاملة، تشتمل على مختلف العناصر التي يتطلبها السائح خلال رحلته السياحية، وتعمل على تحفيز القطاع الخاص وتشجيعه ليكون له دوراً رئيسياً في إنشاء وتأسيس المنشآت السياحية الاستثمارية.

عزيزي المستثمر، نضع بين يديك هذا الدليل بهدف التعريف بإجراءات الحصول على خدمات ترخيص لنشاط إدارة مرافق الضيافة السياحية من خلال المنصة الإلكترونية للأنشطة السياحية التي تقدمها وزارة السياحة، والاشتراطات والمتطلبات اللازمة لكل منها، بناء على نظام السياحة ولائحة إدارة مرافق الضيافة السياحية.

## فئات إدارة مرافق الضيافة السياحية

#	تعريفه	الآيزك
(أ)	لإدارة جميع أنواع مرفق الضيافة السياحي، ومرفق الضيافة السياحي الخاص.	خبرة اربع سنوات في تشغيل مرفق ضيافة سياحي فئة (5) نجوم، أو في إدارته.
(ب)	لإدارة مرفق ضيافة سياحي فئة (4) نجوم وما دونها، وجميع الدرجات، والأنواع الأخرى غير المصنفة، ومرفق الضيافة السياحي الخاص.	خبرة اربع سنوات في تشغيل مرفق ضيافة سياحي فئة (4) نجوم، أو في إدارته.
(ج)	لإدارة مرفق ضيافة سياحي فئة (3) نجوم وما دونها، ودرجة أولى وما دونها، والأنواع الأخرى غير المصنفة، ومرفق الضيافة السياحي الخاص.	خبرة ثلاث سنوات في تشغيل مرفق ضيافة سياحي فئة (3) نجوم، أو في إدارته.
(د)	لإدارة مرفق ضيافة سياحي درجة أولى وما دونها، والأنواع الأخرى غير المصنفة، ومرفق الضيافة السياحي الخاص.	خبرة سنتين في تشغيل الأنواع المصنفة بالدرجات والأنواع الأخرى غير المصنفة، أو في إدارتها.

## المتطلبات المتعلقة بآليات إدارة مرفق الضيافة السياحي:

المعيار	المتطلب
التخطيط الاستراتيجي	<ul style="list-style-type: none"> <li>الرؤية والرسالة والقيم والأهداف الاستراتيجية للمكتب.</li> <li>مؤشرات (KPI) لقياس أداء للمكتب ومرافق الضيافة السياحية التابعة له.</li> <li>أهداف سنوية قابلة للقياس للمكتب ومرافق الضيافة السياحية التابعة له.</li> <li>العلامة التجارية (الشعار) إن وجد.</li> <li>خطة عن المشاريع المستقبلية للشركة في المملكة وأهدافها.</li> </ul>
الهيكل التنظيمي والمسؤوليات والوصف الوظيفي	<ul style="list-style-type: none"> <li>الهيكل التنظيمي لجميع إدارات وأقسام المكتب، ويغطي 3 مستويات وظيفية على الأقل، مع تحديد المهام والمسؤوليات لكل وحدة إدارية.</li> <li>المهام والمسؤوليات والأهداف التشغيلية لكل قسم من أقسام المكتب.</li> <li>الوصف الوظيفي لكل وظيفة بالمكتب.</li> </ul>
نظام التشغيل الإداري	<ul style="list-style-type: none"> <li>قائمة بأسماء وعقود وعناوين مرافق الضيافة السياحية التي يقوم بإدارتها حالياً مقدم طلب التأهيل سواء داخل وخارج المملكة ونسخة من التراخيص لتلك المرافق.</li> <li>(إجراء + نماذج + خطة) اجتماعات دورية مع مدراء مرافق الضيافة السياحية التابعة للمكتب.</li> </ul>
الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> <li>نسخة من السيرة الذاتية لمدير المكتب مرفقاً معها صورة من المؤهل الأكاديمي وشهادات الخبرة.</li> <li>قائمة بأسماء ووظائف ومؤهلات وخبرات وجنسيات مدراء الإدارات بالمكتب.</li> <li>خطة التوظيف في المكتب ومرافق الضيافة السياحية التي يشرف عليها المكتب متضمنة تحقيق نسب التوطين على مدى 5 سنوات على الأقل.</li> <li>خطة لتطوير وتدريب الموارد البشرية في المكتب ومرافق الضيافة السياحية التابعة له.</li> </ul>
نظم إدارة الجودة	<ul style="list-style-type: none"> <li>(إجراء + نماذج + خطة) توضح آليه (التدقيق/Auditing) التي يقوم بها المكتب على مرافق الضيافة السياحية التابعة له لقياس مستوى أداء العمليات في تلك المرافق.</li> <li>(إجراء + نماذج + خطة) توضح آليه إعداد وتنفيذ ومتابعة المكتب لبرنامج (الضيف الخفي/ Mastery Shopper) لقياس مستوى جودة الخدمات في مرافق الضيافة السياحية التي يشرف عليها المكتب.</li> <li>(إجراء + نماذج + خطة) توضح آليه قياس المكتب لرضا عملاء مرافق الضيافة السياحية التي يشرف عليها المكتب.</li> <li>(إجراء + نماذج) توضح آليه التعامل مع ملاحظات وشكاوى العملاء على الخدمات المقدمة من مرافق الضيافة السياحية التابعة للمكتب.</li> </ul>

المعيار	المتطلب
نظم إدارة البيئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>استراتيجية المنشأة في مراعاة الأثر البيئي في عمليات التشغيل المختلفة وترشيد استخدام (المياه - الكهرباء)، والحد من إنتاج النفايات الصلبة وآليات التخلص منها في مرافق الضيافة السياحية التابعة للمكتب.</li> </ul>
المسؤولية الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>(إجراء + نماذج + خطة) توضح آليه المشاركة في المسؤولية الاجتماعية.</li> </ul>
خطة الصيانة	<ul style="list-style-type: none"> <li>(إجراء + نماذج + خطة) توضح آلية إعداد وتنفيذ ومتابعة المكتب لبرامج الصيانة (العلاجية والوقائية) في مرافق الضيافة السياحية التي يشرف عليها المكتب.</li> <li>(إجراء + نماذج + خطة) توضح آليه التجديد والترميم (Renovation) في مرافق الضيافة السياحية التي يشرف عليها المكتب.</li> </ul>

## أولاً : إصدار الترخيص

### وصف الخدمة



مدة الخدمة  
5 أيام عمل



عند الرغبة في تقديم خدمات الدعم لمشغلي مرفق الضيافة السياحي ومرفق الضيافة السياحي الخاص وإدارتها، والحصول على ترخيص إدارة مرافق الضيافة السياحية يجب اتباع الاتي:

### مراحل اصدار الترخيص:



### 1-1 التقديم بطلب إصدار الترخيص:



- من خلال الدخول على بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (TLG) وتوفير الشروط والمتطلبات الآتية:
  1. تعبئة نموذج طلب إصدار ترخيص إدارة مرافق الضيافة السياحية والبيانات المطلوبة.
  2. سجل تجاري ساري المفعول يتضمن نشاط إدارة مرافق الضيافة السياحية ورقم الايزك.
  3. في حال استخدام علامة تجارية توفير ما يثبت حق استخدام العلامة التجارية من الهيئة السعودية للملكية الفكرية.
  4. ترخيص من وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان ساري المفعول، أو الجهات المختصة - بحسب الأحوال- مثل (الهيئة الملكية للجبيل وينبع)
  5. المتطلبات المتعلقة بآليات إدارة مرافق الضيافة السياحي (صفحة 4).
  6. ما يثبت الخبرة العملية للفئة المطلوبة (يجب تصديق الخبرات الخارجية من وزارة الخارجية).
- متطلبات المكتب لممارسة النشاط:
 

في حال تطلب توفر مكتب لممارسة النشاط حسب الفئة المطلوبة على ان يوفر المكتب المتطلبات التالية:

  1. التجهيزات الأساسية للتشغيل (لوحة خارجية باسم المكتب، ومكتب أو مكاتب لتقديم الخدمة ومقاعد لانتظار العملاء والتكييف).
  2. سلامة التجهيزات من العيوب، مع توفر متطلبات النظافة والسلامة، ومراعاة الحفاظ على البيئة.

## 2-1 التحقق من المتطلبات :



تقوم الوزارة بالتحقق من المتطلبات وان لا تقل فترة سريان تراخيص الجهات المعنية عن (30) يوماً.

## 3-1 سداد المقابل المالي :



- يتم اشعار مقدم الطلب بقيمة المقابل المالي (عبر بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (TLG) ويمنح مهلة للسداد لا تتجاوز (30) يوم من تاريخ الاشعار. وفي حال عدم السداد وانتهاء المهلة يتم اشعار مقدم الطلب بإلغاء طلبه.
- تكون قيمة المقابل المالي لإصدار الترخيص بناءً على المدة المطلوبة وفق الجدول أدناه:

سنة	سنتين	ثلاث سنوات	مدة الترخيص
المقابل المالي (بالريال السعودي)			
2,250	3,200	4,150	

## 4-1 إصدار الترخيص :



بعد سداد المقابل المالي يتم إصدار الترخيص وتكون فترة سريانه لمدة لا تزيد عن (3) سنوات قابلة للتجديد، وتضاف في الحساب الرسمي للمرخص له، ويمكن طباعة الترخيص وإعادة طباعته، كما يلتزم المرخص له بالآتي:

1. تعد وثيقة الترخيص صادرة للمشغل المرخص له ولا يحق له تمكين مشغل اخر بتشغيل المبنى أو استخدام الترخيص قبل الرجوع للوزارة والتقدم بنقله للمشغل الجديد.
  2. عدم التعامل مع غير المرخصين أو غير المصرح لهم من الوزارة او الجهات المختصة عند التسويق أو تقديم الخدمات.
  3. الإعلان عن الترخيص في مكتب إدارة مرافق الضيافة وذلك بعرضه بشكل بارز في المكتب. أو إبراز الاسم التجاري، ورقم الترخيص، والفئة، على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني التابع للمرخص له.
  4. إعلان البرامج والخدمات متضمنة الأسعار باللغتين العربية والإنجليزية وفي جميع التعاملات مع السياح ومزودي الخدمات.
  5. استخدام الاسم التجاري والعلامة التجارية وفق الترخيص الصادر من الوزارة.
- يمكن الاطلاع على الالتزامات الأخرى المتعلقة بالتشغيل من خلال زيارة موقع الوزارة وعلى لائحة إدارة مرافق الضيافة السياحية في الفصل الخاص بالتزامات المرخص له على الرابط التالي [www.mt.gov.sa](http://www.mt.gov.sa)



## ثانياً: تجديد الترخيص

### وصف الخدمة



مدة الخدمة  
فورية



عند رغبة المرخص له بتجديد ترخيص إدارة مرافق الضيافة السياحية خلال (60) يوماً السابقة لانتهاء الترخيص يجب اتباع الآتي:

### مراحل تجديد الترخيص:



### 1-2 التقدم بطلب تجديد الترخيص:



- من خلال الدخول على (بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (TLG) وتوفير الشروط والمتطلبات الآتية:
- 1. تعبئة نموذج طلب تجديد الترخيص والبيانات المطلوبة.
- 2. ان تكون تراخيص الجهات المعنية سارية.
- 3. التعهد بتوفر اشتراطات ومتطلبات الترخيص التي منح بناء عليها الترخيص.

### 2-2 سداد المقابل المالي:



- يتم اشعار مقدم الطلب بقيمة المقابل المالي (عبر بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (TLG)) ويمنح مهلة للسداد لا تتجاوز (30) يوم من تاريخ الاشعار، في حال عدم السداد وانتهاء المهلة يتم اشعار مقدم الطلب بإلغاء طلب تجديد الترخيص.
- تكون قيمة المقابل المالي لتجديد الترخيص وفق الجدول أدناه:

سنة	سنتين	ثلاث سنوات
950	1,900	2,850
المقابل المالي (بالريال السعودي)		
مدة الترخيص		

### 3-2 تجديد الترخيص:

- بعد سداد المقابل المالي سيتم تجديد الترخيص وسيكون سريان الترخيص المجدد حسب المدة المطلوبة بحيث لا تزيد عن (3) سنوات من تاريخ انتهاء الترخيص السابق.

## ثالثاً: تحديث البيانات

### وصف الخدمة



مدة الخدمة  
فورية



عند رغبة المرخص له بتعديل بيانات التواصل وممثل المنشأة لدى الوزارة لضمان التواصل معه ووصول الاشعارات الرسمية من الوزارة يجب اتباع الآتي:

### مراحل خدمة تحديث البيانات:



الموافقة على الطلب وتعديل  
البيانات



التقدم بطلب تحديث البيانات

### 1-3 التقدم بطلب تحديث البيانات:



من خلال الدخول على (بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (TLG) وتوفير الشروط والمتطلبات الآتية:

1. تعبئة نموذج طلب تحديث بيانات المرخص له وهي: (معلومات التواصل لمرفق الضيافة السياحي رقم الهاتف / البريد الالكتروني أو تغيير اسم ممثل المنشأة لدى الوزارة ومعلومات التواصل الخاصة به).
2. الموافقة على التعهدات عند تقديم الطلب.

### 2-3 الموافقة على الطلب وتعديل البيانات:



- تقوم الوزارة بعد الموافقة على الطلب بعكس البيانات بعد تحديثها على الحساب الرسمي للمرخص له وسيتم اعتمادها في حال التواصل.

## رابعاً: تغيير فئة الترخيص

### وصف الخدمة



عند رغبة المرخص له في تغيير فئة الترخيص يجب اتباع الآتي:

مدة الخدمة  
فورية



### مراحل خدمة تغيير فئة ترخيص:



#### 1-4 التقديم بطلب إضافة أو إلغاء فئة الترخيص:



من خلال الدخول على (بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (TLG) وتوفير الشروط والمتطلبات الآتية:

1. تعبئة نموذج طلب تغيير فئة الترخيص والبيانات المطلوبة.
2. توفر المتطلبات للفئة المطلوبة.
3. الموافقة على التعهدات عند تقديم الطلب.
4. لا يمكن ان يشتمل الترخيص على أكثر من فئة.

#### 2-4 التحقق من توفر المتطلبات:



تقوم الوزارة بالتحقق من توفر متطلبات الفئة المطلوبة والتأكد من سريان تراخيص الجهات المعنية.

يتم رفض الطلب في الحالات التالية:

- في حال تقديم طلب تغيير الفئة يكون تغيير الفئة للتراخيص الفرعي قبل ان يتم التغيير في الترخيص الرئيسي.
- في حال عدم مطابقة طلب تغيير الفئة للتراخيص الفرعي للفئة في الترخيص الرئيسي.
- في حال طلب التغيير لفئة أقل من الفئة الحالية.

#### 3-4 إصدار الترخيص بعد تغيير الفئة:



بعد التحقق من توفر المتطلبات يتم إصدار الترخيص بالفئة المطلوبة وبتاريخ انتهاء مطابق لتاريخ انتهاء الترخيص قبل الخدمة، ويمكن للمرخص له طباعته من خلال بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (TLG).

## خامساً: الغاء الترخيص

### وصف الخدمة

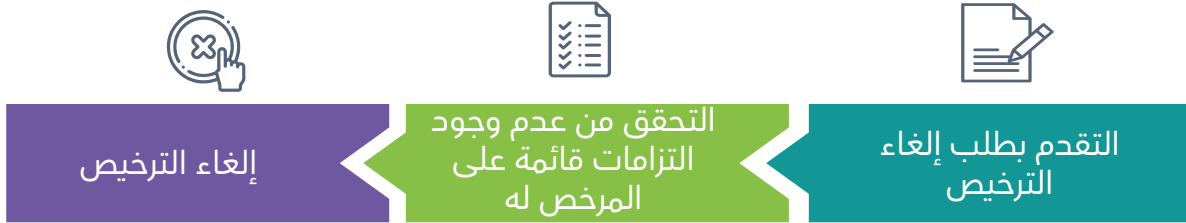


مدة الخدمة  
فورية



عند رغبة المرخص له في التوقف عن ممارسة نشاط إدارة مرافق الضيافة السياحية وإلغاء الترخيص يجب اتباع الآتي:

### مراحل الحصول على خدمة إلغاء الترخيص:



### 1-5 التقديم بطلب إلغاء الترخيص:



من خلال الدخول على (بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (TLG) وتوفير الشروط والمتطلبات الآتية:

1. تعبئة نموذج طلب إلغاء ترخيص إدارة مرافق الضيافة السياحية والبيانات المطلوبة.
2. الموافقة على التعهدات عند تقديم الطلب.
3. عدم وجود ترخيص فرعي ساري عند إلغاء الترخيص الرئيسي.

### 2-5 التحقق من عدم وجود التزامات قائمة على المرخص له:



- تقوم الوزارة بالتحقق من عدم وجود أي التزامات قائمة وسداد الغرامات والتعويضات - ان وجدت- وتسوية جميع الالتزامات القائمة.
- في حال تبين وجود ترخيص فرعي ساري يتم رفض الطلب ويتم إشعار المرخص له بإلغاء الترخيص الفرعي أو تحويل أحد الفروع إلى رئيسي.

### 3-5 إلغاء الترخيص



يتم إشعار مقدم الطلب بإلغاء الترخيص على ان يلتزم بالآتي:

1. عدم ممارسة نشاط إدارة مرافق الضيافة السياحية بعد إلغائه من خلال ترخيص المكتب الملغي.
1. عدم وجود أي إعلانات مرتبطة بالمكتب الذي تم الغاءه على الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الرسمية والمنصات الإلكترونية التي يتم عرض الخدمات فيها.

وزارة السياحة  
Ministry of Tourism

