



# يهمّك تعرف

المستثمرين والمشغلين في قطاع السياحة

تعرف على الحقوق والالتزامات بالنقر على القسم المطلوب



خدمات السفر والسياحة



مرافق الضيافة السياحية



الإرشاد السياحي



# يَهْمَكْ تَعْرِفْ عَن نَشَاطِ مَرْفَقِ الضِّيافَةِ السِّيَاحِي

## مَرْفَقِ الضِّيافَةِ السِّيَاحِي:

| هُوَ كُلُّ مَكَانٍ يُوفِّرُ خِدْمَةَ المَبِيتِ لِلسَّائِحِ، مَقَابِلَ أَجْرٍ، يَعمَلُ بِشَكلٍ دائِمٍ أَوْ مُؤَمَّتٍ

يُنَقَسَمُ مَرْفَقِ الضِّيافَةِ السِّيَاحِي إِلى عِدَّةِ أَنواعٍ تُصَنَّفُ إِما  
بِالنُجُومِ أَوْ بِالدَّرَجَاتِ، كَمَا تَوجَدُ أَنواعٍ غَيرِ مُصنَّفَةٍ

## يُصَنَّفُ مَرْفَقِ الضِّيافَةِ السِّيَاحِي كَالآتِي:

| التَّصنيفُ بِالنُجُومِ: (الفنادق، والمنتجعات، والفلل الفندقية، والشقق الفندقية، والمخيمات)

| التَّصنيفُ بِالدَّرَجَاتِ: (الشقق المخدمية، وبيوت العطلات [الشاليهات])

| غَيرِ مُصنَّفَةٍ: (الفنادق التراثية، والنزل، ومرافق الضيافة المؤقتة)

## لِلحُصُولِ عَلى التَّرْخِيفِ يَجبُ عَلى مَقْدَمِ الطَّلِبِ اسْتِيفاءُ الآتِي:

| سَجلِ تِجارِي ساري المَفعولِ وَيَتَضَمَّنُ نَشَاطِ تَشْغِيلِ مَرْفَقِ الضِّيافَةِ السِّيَاحِي

| تَرْخِيفِ بِلَدِي أَوْ مَن الجَهِةِ المَخْتَصَّةِ، بِحَسَبِ الحَالَةِ

| تَصْرِيحِ مَن المَديرِيَّةِ العَامَةِ لِلدِّفاعِ المَدَنِي

| الرِّبْطُ مَعَ نِظامِ شَمُوسِ

| إِثباتِ اسْتِخدامِ العِلامَةِ التِّجارِيَّةِ

| الرِّبْطُ مَعَ المِنصَّةِ الوَطَنِيَّةِ لِلرَّصْدِ السِّيَاحِي

| اسْتِيفاءُ مِعاييرِ التَّصنيفِ لِأَقَلِّ فِئَةٍ بِالتَّصنيفِ سِواءِ بـ (النُجُومِ - الدَّرَجَاتِ - غَيرِ المِصنَّفَةِ)

| تَعبِئَةُ البِيانَاتِ الخاسَّةِ بِمَقْدَمِ الطَّلِبِ وَمَن يَمثِلُهُ فِي النِموذِجِ الإِلِكْترُونِي

يُمكن تقديم الطلب الحصول على ترخيص لا يتجاوز 3 سنوات

يجب على مقدم الطلب سداد المبلغ المالي لإصدار الترخيص حسب نوع مرفق الضيافة السياحي والمدة المطلوبة من خلال الرابط الآتي:

انقر هنا

## يجب على المرخص له

### قبل تقديم الخدمة الالتزام بالآتي:

- ما يصدر عن الوزارة من تعاميم أو قرارات أو تعليمات، والتجاوب مع الوزارة على مدار الساعة
- عدم السماح لشخص آخر باستخدام الترخيص
- تحديث بياناته في منصة التراخيص السياحية في حال طرأ تعديل عليها
- إبراز شهادة الترخيص والتصنيف في مكان ظاهر إما عند المدخل أو في قاعة الاستقبال
- عدم استخدام شهادة الترخيص والتصنيف في حال انتهاء سريانه
- عدم الامتناع عن تقديم الخدمة من دون تقديم سبب مقبول نظامًا
- إبلاغ الوزارة في حال إغلاق مرفق الضيافة السياحي بشكل دائم أو مؤقت مع إنهاء كافة الالتزامات القائمة
- وضع قائمة أسعار للوحدات والخدمات باللغتين العربية والإنجليزية، وفق الضوابط، على أن تكون شاملة للرسوم والضرائب النظامية
- توفير خدمات الدفع الائتمانية (فيزا، وماستر كارد على الأقل)
- استخدام صور تتطابق مع الواقع الفعلي لمرفق الضيافة السياحي عند الإعلان عنه
- تطبيق القواعد والاشتراطات الصحية في مرفق الضيافة السياحي وجميع خدماته مع التأكيد على التزام العاملين بالمحافظة على النظافة الشخصية

- المحافظة على سلامة ونظافة التجهيزات وصيانتها بشكل دوري
- التحقق من إثبات الهوية (الهوية الوطنية أو الإقامة أو الجواز) وتسجيلها مع البيانات المتعلقة بالدخول والخروج في الأنظمة المختصة، من دون أخذ صورة أو نسخة منها
- تبليغ السائح قبل تقديم الخدمة بمدة كافية بأي أعمال صيانة للمرفق، وتحديد وقت بداية الأعمال ونهايتها
- أخذ الموافقات من الجهات المعنية قبل إقامة الفعاليات والأنشطة التجارية داخل المرفق
- الإشراف على إدارة وتشغيل الوحدات في المرفق والتحكم بها، وإدارة ما يُعرَض في منصات الحجز الإلكترونية
- استخدام اللغتين العربية والإنجليزية في جميع التعاملات بما يتناسب مع رغبة السائح
- تحديد الأماكن والغرف الخاصة بالمدخنين في حال السماح بها، ومنع التدخين في الأماكن العامة مثل البهو

## أثناء تقديم الخدمة الالتزام بالآتي:

- استقبال السائح والتعامل معه بكل لباقة واحترام والرد على استفساراته
- تزويد السائح بنسخة من مستند الحجز تتضمن تاريخ الحجز ومدته، وأسعار الخدمات، والخدمات المجانية وغير المجانية، وسياسة الحجز وشروطه وإلغائه وتعديله، وطريقة طلب إلغاء الحجز أو تعديله والرد عليه، وأي مدد زمنية لقبول أي طلب أو رفضه، وآلية دفع مبالغ التأمين واسترجاعها، وبيانات ومعلومات التواصل مع خدمة العملاء والمركز الموحد لوزارة السياحة
- تبليغ السائح بسياسات وتعليمات المرفق (مثل الحجز وشروطه، وإدخال الأطعمة والمشروبات أو طبخ المأكولات، واصطحاب الحيوانات الأليفة) وغيرها
- تبليغ السائح بضوابط حجز مبلغ التأمين خلال فترة الإقامة
- عدم إجبار السائح على حجز أكثر من ليلة واحدة لقبول الحجز
- تبليغ السائح عند تغير تصنيف المرفق لفئة أو درجة أقل
- تحديد أوقات تسجيل الدخول والمغادرة وإبلاغ السائح بها
- تسليم السائح جميع مقتنياته وأمتعته المودعة في الاستقبال أو الوحدة، والاحتفاظ بالمفقودات لمدة لا تقل عن (30) يومًا قبل إخلاء المسؤولية، مع إبلاغ السائح عن المفقودات
- إبلاغ الجهات المختصة والوزارة عن أي حوادث تتعلق بالأمن والسلامة عند تقديم الخدمة
- تطبيق إجراءات تضمن سلامة المركبات في المواقع التابعة للمرفق

- | مراعاة خصوصية السائح داخل الوحدة وعدم إجباره على الخروج إلا من قبل الجهات المختصة
- | توفير وحدة بديلة للسائح في مكان قريب مساوية لنوع المرفق وفئته ومن الدرجة نفسها أو أعلى، أو إعادة المبلغ المدفوع في حال انتظار السائح لمدة تتجاوز الساعتين قبل إدخاله إلى الوحدة المحجوزة
- | توفير وحدة بديلة مساوية لنوع المرفق أو أعلى أو قريبة منه أو إعادة المبالغ المدفوعة عن الليلة التي انقطعت عنها الخدمة والمدة المتبقية من الحجز عند انقطاع الخدمات الأساسية في مرفق الضيافة السياحي الخاص أو عند تنفيذ قرار عقوبة أو حكم قضائي أو في حال إخلاء المرفق الخاص لأسباب متعلقة بالصحة والسلامة
- | توفير وحدة بديلة مساوية لنوع المرفق أو أعلى أو قريبة منه أو إعادة المبالغ المدفوعة في حال عدم تمكن من لديه حجز مؤكد من تسجيل الدخول

## بعد تقديم الخدمة الالتزام بالآتي:

- | المحافظة على سرية معلومات السائح وعدم مشاركتها إلا في حال موافقته
- | عدم خصم أي مبالغ من البطاقة الائتمانية بعد مغادرة السائح وإغلاق الفاتورة

# يهمّك تعرف عن نشاط خدمات السفر والسياحة

## مقدم خدمات السفر والسياحة:

هو من يتولى ترتيب وتنظيم وتقديم الخدمات في مجال السياحة مثل (حجز الطيران والسكن، والبرامج السياحية، وخدمات التأشيرات) أو غيرها المتعلقة بالسفر

## يكون ترخيص نشاط خدمات السفر والسياحة حسب الفئات الآتية:

يقتصر على تسويق حجوزات وحدات مرفق الضيافة السياحي، ومرفق الضيافة السياحي الخاص وإدارتها

### حجز وحدات الضيافة

يشمل عدة خدمات من ضمنها الخدمات المتعلقة بالإقامة والإرشاد والإعاشة، وترتيب خدمات التأمين للسائح والخدمات الأرضية مثل الاستقبال والتوديع، وخدمات تأجير السيارات، وإعداد البرنامج السياحي لمن هم في المملكة وتنفيذه وتسويقه

### تنظيم الرحلات السياحية

تقدم عدة خدمات من ضمنها الخدمات المتعلقة ببيع تذاكر السفر إلى داخل المملكة أو خارجها، وتشمل الخدمات المرتبطة بها، وتسويق البرنامج السياحي، وكذلك إصدار رخص القيادة الدولية

### وكالة السفر والسياحة

تقديم جميع خدمات الفئات مع تسويق الوجهات السياحية وترتيب خدمات إصدار التأشيرات للقادمين إلى المملكة

### خدمات سفر وسياحة عامة

## للحصول على الترخيص يجب على مقدم الطلب استيفاء الآتي:

- | سجل تجاري ساري المفعول ويتضمن فئة نشاط خدمات السفر والسياحة
- | ترخيص بلدي، أو توثيق الموقع الإلكتروني للفئات الآتية، (حجز وحدات الضيافة، وتنظيم الرحلات السياحية، ووكالة السفر والسياحة)
- | تقديم ضمان مالي لفئتي تنظيم الرحلات السياحية وخدمات السفر والسياحة العامة
- | إثبات استخدام العلامة التجارية
- | تعبئة البيانات الخاصة بمقدم الطلب ومن يمثله في النموذج الإلكتروني

## بإمكان مقدم الطلب الحصول على ترخيص لا يتجاوز 3 سنوات

يجب على مقدم الطلب سداد المبلغ المالي لإصدار الترخيص حسب نوع فئة ترخيص خدمات السفر والسياحة والمدة المطلوبة من خلال الرابط الآتي:

[انقر هنا](#)

بإمكان المرخص له بعد إصدار الترخيص ممارسة النشاط في عدة فروع على أن يتقدم بطلب إصدار ترخيص فرعي، من دون الحاجة لتقديم ضمان مالي جديد

# يجب على المرخص له

## الالتزام بالآتي قبل تقديم الخدمة:

- ما يصدر عن الوزارة من تعاميم أو قرارات أو تعليمات صادرة عن الوزارة، والتجاوب مع الوزارة على مدار الساعة
- عدم السماح لشخص آخر باستخدام الترخيص
- تحديث بياناته في منصة التراخيص السياحية في حال طرأ تعديل عليها
- تقديم الخدمات حسب فئة الترخيص
- عدم استخدام شهادة الترخيص في حال انتهاء سريانها
- عدم الامتناع عن تقديم الخدمة من دون تقديم سبب مقبول نظامًا
- إبراز شهادة الترخيص في مكان ظاهر في مقر المكتب والموقع الإلكتروني
- إبلاغ الوزارة في حال تغير موقع ممارسة النشاط أو إغلاق النشاط بشكل دائم أو مؤقت مع إنهاء كافة الالتزامات القائمة
- عدم التعامل مع غير المرخصين أو غير المصرح لهم من الوزارة أو الجهات المختصة عند تسويق أو ترتيب أو تقديم الخدمات
- التقيد بأنظمة وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية والصحية وغيرها، واتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة
- اعتماد البرنامج السياحي -أو تعديله أو إلغاؤه- وفق آليات الوزارة
- توفير خدمات الدفع الائتمانية (فيزا، وماستر كارد على الأقل)
- وضع قائمة أسعار للخدمات باللغتين العربية والإنجليزية وفق الضوابط، على أن تكون شاملة للرسوم والضرائب النظامية
- تطبيق الاشتراطات الصحية في مقر ممارسة النشاط وعلى العاملين فيه والمحافظة على حسن المظهر
- أخذ الموافقات من الجهات المعنية عند ترتيب الأنشطة والفعاليات التي تقع ضمن اختصاصها، أو عند زيارة المواقع التي تشترط الجهات المشرفة الموافقة على زيارتها

## الالتزام بالآتي أثناء تقديم الخدمة:

- التعامل مع السائح بلباقة واحترام، والرد على مدار الساعة على الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة
- استخدام اللغتين العربية والإنجليزية في جميع التعاملات، بما يتناسب مع رغبة السائح
- عدم تمكين الآخرين من استخدام أنظمة الحجز وبيع تذاكر السفر بأرقام (IATA) لجهات خارج المملكة
- منع العاملين من التدخين داخل المكتب أو خلال تقديم البرنامج السياحي
- إبلاغ الجهات المختصة والوزارة عن أي حوادث تتعلق بالأمن والسلامة عند تقديم الخدمة
- تحديد مرشد سياحي لكل (25) سائحًا لتقديم خدمات الإرشاد
- المحافظة على سرية معلومات السائح وعدم مشاركتها إلا في حال موافقته
- عدم أخذ صور عن هوية السائح إلا عند تقديم خدمة تستوجب ذلك (مثل خدمات التأشيرات)، مع المحافظة على أصول الوثائق الخاصة بالسائح وإعادتها إليه بالحالة التي استلمت فيها منه خلال المدة المتفق عليها
- التحقق من صحة البيانات الشخصية عند تقديم خدمات مرتبطة بتذاكر الطيران أو حجز مرفق الضيافة السياحي
- تزويد السائح بنسخة من مستند الحجز تتضمن (تاريخ الحجز ومدته، وأسعار الخدمات، والخدمات المجانية وغير المجانية، وسياسة الحجز وشروطه وإلغائه وتعديله، وطريقة طلب إلغاء الحجز أو تعديله والرد عليه، وأي مدد زمنية لقبول أي طلب أو رفضه، وآلية دفع مبالغ التأمين واسترجاعها، وبيانات ومعلومات التواصل مع خدمة العملاء والمركز الموحد للسياحة) وتقديم الخدمة حسب مستند الحجز
- تخيير السائح عند عدم تقديم الخدمة حسب مستند الحجز بالقبول ببدلٍ مساوٍ للخدمة أو استرجاع المبلغ المدفوع كاملاً
- إعادة المبالغ المدفوعة فورًا مقابل الحجز عن الليلة التي انقطعت عنها الخدمة وعن المدة المتبقية من الحجز أو توفير وحدة بديلة يقبل بها السائح عند انقطاع الخدمات الأساسية في مرفق الضيافة السياحي الخاص أو عند تنفيذ قرار عقوبة أو حكم قضائي أو عند إخلاء المرفق الخاص لأسباب متعلقة بالصحة والسلامة، أو عدم تمكين من لديه حجز مؤكد من تسجيل الدخول

# يَهْمُكَ تَعْرِفُ عَنْ نَشَاطِ الْإِرْشَادِ السِّيَاحِيِّ

## الإرشاد السياحي:

| هو ممارسة أعمال الإرشاد التي تشمل تقديم المعلومات في الوجهة السياحية وغيرها

## ينقسم الإرشاد السياحي إلى فئات وهي الآتية:

| **مرشد سياحي متخصص:** هو الذي يعتمد على تخصص محدد من التخصصات التي تعتمدها الوزارة

| **مرشد سياحي مسار:** هو الذي يمر في منطقة أو عدة مناطق تعتمدها الوزارة

| **مرشد سياحي موقع:** هو الذي يقدم الخدمة في موقع سياحي محدد النطاق (مثل المتحف) تعتمده الوزارة

## للحصول على الترخيص؛ على المرشد استيفاء الشروط الآتية:

| أن يكون سعودي الجنسية

| ألا يقل عمره عن 18 سنة

| ألا يكون لديه أي عائق صحي يمنعه من تقديم الخدمة

| اجتياز الدورات والاختبارات والمقابلات التي تعتمدها الوزارة حسب الفئة المطلوبة

| ألا يكون محكومًا عليه بجريمة مخلة بالشرف والأمانة ما لم يُرد إليه اعتباره

| تعبئة البيانات الخاصة بمقدم الطلب في النموذج الإلكتروني

بإمكان مقدم الطلب الحصول على ترخيص لا يتجاوز 3 سنوات بحيث تكون قيمة المقابل المالي لسنة (500 ريال سعودي) ولسنتين (750 ريال سعودي) ولثلاث سنوات (1000 ريال سعودي)

# يجب على المرشد السياحي

## الالتزام بالآتي قبل تقديم الخدمة:

- | ألا يسمح لغيره باستخدام الترخيص
- | الالتحاق بالبرامج التدريبية والتأهيلية التي تقدمها الوزارة
- | أن يكون تقديمه للخدمة من خلال مقدم خدمات سفر وسياسة مرخص من الوزارة
- | التقيد بغثة الموقع: يجب التقيد بالسياسات والضوابط التي تقرها إدارة الموقع
- | في حال طرأ تعديل على بياناته عليه تحديثها في منصة التراخيص السياحية
- | حمل الترخيص وإبرازه خلال تقديم الخدمة
- | عدم استخدام الترخيص في حال انتهاء سريانه

## الالتزام بالآتي أثناء تقديم الخدمة:

- | استخدام اللغة أو اللغات المحددة له في الترخيص
- | تحري الدقة في المعلومات وعدم تقديم معلومات مضللة وتضر بسمعة المملكة
- | تقديم الخدمة حسب ما هو متفق عليه مع السائح
- | التحلي بالأخلاق السامية، وارتداء زي يتناسب مع طبيعة الرحلة والذوق العام
- | عدم طلب عمولة أو هدية أو خدمة من السائح
- | المحافظة على سرية معلومات السائح وعدم مشاركتها إلا في حال موافقته
- | عدم تقديم الخدمة في المناطق العسكرية والحدودية
- | عدم قيادة وسيلة النقل وممارسة الخدمة في الوقت نفسه
- | إبلاغ الجهات المختصة والوزارة عن أي حوادث تتعلق بالأمن والسلامة عند تقديم الخدمة
- | تبليغ السائح عن أي تعليمات يجب الالتزام بها (مثل احترام الذوق العام وقواعد التدخين وغيرها)