



## The Rights and Liabilities of the Hotel Guest as One of MoT's Strategic Pillars in the Light of Egypt's Vision 2030

حقوق والتزامات العميل الفندقى كأحد المحاور الاستراتيجية لوزارة السياحة في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠

مصطفى محمود غانم<sup>١</sup> | حنان سعد قطارة<sup>٢</sup> | محمود سامي جمال الدين<sup>٣</sup> | حسام سعيد شحاتة<sup>٤</sup>

### Article Info

معلومات المقالة

Article Language: Arabic

لغة المقالة: العربية

Vol. 5 No. 2, (2022) pp. 195-217 | <https://doi.org/10.21608/SIS.2022.173901.1088>

### Abstract

المستخلص

Hotel industry faces many problems due to intertwined relations between hotels and customers, in addition to absence of a legal framework regulating this relationship. Also, lack of legal awareness among many customers, which represents weakest side in front of the professional hotelier, which affects relationship between them. Study aimed to analyze rights and liabilities of guest within framework of Egyptian law for hotel establishments, and to determine the extent to which guest is familiar with his rights and liabilities. As one of strategic pillars of Ministry of Tourism in light of Egypt's Vision 2030. Study followed comparative analytical descriptive approach to study hotel establishment's law and similar regional and international laws that represent right and liabilities of hotel guest. In addition to a field study on a sample of Egyptian hotel establishments and their clients, in addition to Egyptian government agencies specialized in supervising and controlling them. Study relied on a questionnaire for government agencies, and another for guest, in addition to focus groups to discuss hotel experts, representatives of hotel establishments.

Results showed lack of comprehensiveness of current Egyptian hotel establishment's law for many of hotel guest's rights and liabilities, which violated the commitment of both. As well as lack of legal awareness of hotel guest of his rights and liabilities, which affected the relationship between them. Study concluded with a set of recommendations to each of government agencies, hotel establishments and their guests, international associations and organizations, faculties of tourism and hotels.

تواجه صناعة الفنادق العديد من المشاكل بسبب تشابك العلاقات بين الفندقى والعميل، بالإضافة إلى عدم وجود إطار قانوني مُنظم لتلك العلاقة. كذلك غياب الوعي القانوني لدى الكثير من عملاء المنشآت الفندقية، الذي يمثل الجانب الأضعف أمام الفندقى المهني المتخصص، مما يؤثر على العلاقة بينهما. وقد استهدفت الدراسة تحليل حقوق والتزامات العميل في إطار القانون المصري للمنشآت الفندقية، والوقوف على مدى إلمام العميل بحقوقه والتزاماته. كأحد الأهداف الاستراتيجية لوزارة السياحة في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن لدراسة قانون المنشآت الفندقية والقوانين الإقليمية والدولية المشابهة التي تمثل حقاً والتزاماً للعميل الفندقى. بالإضافة إلى دراسة ميدانية على عينة من المنشآت الفندقية المصرية وعمالها، بالإضافة إلى الجهات الحكومية المصرية المختصة بالإشراف والرقابة عليها. وقد اعتمدت الدراسة على استمارة استبيان للجهات الحكومية، وأخرى لعملاء المنشآت الفندقية، بالإضافة لطريقة المجموعات البؤرية لمناقشة الخبراء الفندقيين ممثلي المنشآت الفندقية. وقد أظهرت النتائج عدم شمولية قانون المنشآت الفندقية المصري الحالي للعديد من حقوق والتزامات العميل الفندقى، وتشعبها في القوانين العامة، مما أخل بالتزام كلٍ من العميل والمنشأة الفندقية بمسئولياتهما. وكذلك قلة الوعي القانوني للعميل الفندقى بالتزاماته وحقوقه، مما أثر على العلاقة بينه وبين المنشأة الفندقية. وقد انتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات إلى كلٍ من الجهات الحكومية، المنشآت الفندقية وعمالها، الاتحادات والمنظمات الدولية، كليات ومعاهد السياحة والفنادق.

**Keywords:** Rights and liabilities; Hotel guest; The relationship between guests and hotels.

**الكلمات الدالة:** حقوق والتزامات؛ العميل الفندقى؛ العلاقة بين العميل والفندق.

<sup>١</sup>دكتوراه، كلية السياحة والفنادق، جامعة الإسكندرية

<sup>٢</sup>أستاذ الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة الإسكندرية

<sup>٣</sup>أستاذ القانون العام المتفرغ، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية

<sup>٤</sup>أستاذ الدراسات الفندقية المساعد، كلية السياحة والفنادق، جامعة الإسكندرية، مصر؛ وكلية الآداب، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية

## ١. المقدمة

للقانون دوراً هاماً بالنسبة لصناعة الضيافة، حيث إنه وبشكل عام ينظم سلوك الأفراد، وطرق تعاملهم في مختلف الجوانب الاقتصادية أو السياسية أو الاجتماعية (ابو الوفا، ٢٠٢١، ص: ٢٣). ويقوم كيان صناعة الفنادق أثناء تقديم خدماته على أساس العلاقات التبادلية بين المنشأة والعميل، تلك العلاقات تخلق التزاماً وحقوقاً لكل طرف من أطراف العلاقة (البرايي، ٢٠٢٢، ص: ١٧).

وبتتبع الأطر المنظمة لتلك العلاقة تبين اهتمام بعض الدول بتشريع قوانين لتنظيم ومعالجة بعض من حقوق والتزامات كل من الفندق والعميل تجاه بعضهم البعض، إلا إنها لم تكن بصورة كاملة أو واضحة (حسن، ١٩٩٣، ص: ٢٨). كما أن صناعة الفنادق يتميز عملائها بتعدد جنسياتهم واختلاف مرجعياتهم وعاداتهم، إلا أنه لا توجد بنود دولية متفق عليها تنظم تلك العلاقة (Dietschi, 2021, p. 42).

بالإضافة إلى أن تنوع العلاقات التي تنشأ عند نزول العملاء بالفندق والتي تعتبر أحد الأسباب وراء عجز الفقه والقضاء عن إعطاء وصف محدد لتلك العلاقة (عبد الظاهر، ١٩٩٧، ص: ٢٤).

ولا تقتصر أهمية دراسة حقوق والتزامات العميل الفندق على مدى أهميتها بالنسبة للقطاع الفندق فقط بل تمتد إلى ما تشهده من مشكلات قانونية قد تصل إلى مشاكل دولية. الأمر الذي دفع الباحث إلى التعرض لدراسة وتحليل الآراء في هذا الشأن من الناحية الفندقية. ودراسة مدى إدراك العملاء لحقوقهم والتزاماتهم، وطرق تعامل الجهات الحكومية مع تلك الحقوق والتزامات. ومدى تأثيرها على طرق التعامل فيما بين العميل والفندق. بالإضافة لأهم المشاكل الناتجة بينهما. وقد ذكرت الخطيب (٢٠٠٠، ص: ٦٧) إنه يجب التعرف على تلك الحقوق والتزامات، حيث إن عدم إدراكها والتدريب عليها، قد يتسبب في تعريض الصناعة إلى خسائر فادحة. سواء بدفع مبالغ كتعويض أو قد تصل إلى العقوبات الجنائية.

ويقصد بالعلاقة الفندقية مجموعة الخدمات التي يقدمها الفندق لتلبية احتياجات العميل أثناء الإقامة داخل الفندق، والتي تبدأ قبل وصول النزول وتنتهي بمغادرته. والالتزام هو واجب قانوني يتحمل به شخص معين، يسمى المدين، ويتضمن قيامه بعمل أو امتناعه عن عمل لصالح شخص آخر يسمى الدائن، ويكون له سلطة إجباره على أدائه. ويشمل على عنصرين المديونية وتتمثل في واجب خلقي فيلتزم أخلاقياً بوفاء ما التزم به، وعنصر المسؤولية فعندما لا يخضع المدين إلى نداء الواجب الخلقي، فتتحرك المسؤولية ويجعل من حق الدائن اللجوء إلى القضاء لكي يكره هذا المدين على تنفيذ ما التزم به أو تعويضه (أبو السعود، ٢٠١٨، ص: ٣٤).

وتتصرف الدراسة إلى التعرض بالتحليل لحقوق والتزامات العميل في قوانين المنشآت الفندقية المصرية والقوانين العامة المختلفة ذات الصلة بطبيعة العلاقة؛ وبيان مدى شموليتها. والتعرف على مدى إدراك العملاء والمنشآت الفندقية لها وطرق تعامل الجهات الحكومية معها، واستراتيجية وزارة السياحة لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠.

وقد قامت وزارة السياحة المصرية - يناير ٢٠١٨ - بصياغة برنامج إصلاح هيكلي لتطوير قطاع السياحة، والذي تم انطلاقه من مجلس النواب المصري نوفمبر ٢٠١٨، كإطار للسياسات العامة يتضمن أهدافاً واضحة وإجراءات تنفيذية لتحقيقها محدداً رؤية شاملة تتوافق عليها القطاع السياحي بأكمله وهي " تحقيق تنمية سياحية مستدامة من خلال صياغة وتنفيذ إصلاحات هيكلية تهدف إلى رفع القدرة التنافسية لقطاع السياحة المصري وتتماشى مع الاتجاهات العالمية. ويتضمن البرنامج خمسة محاور رئيسية هي الإصلاح المؤسسي، الإصلاح التشريعي، الترويج والتشيط السياحي، البنية التحتية والاستثمار، ومواكبة متغيرات صناعة السياحة عالمياً. وفيما يخص المحور الثاني وهو الإصلاح التشريعي، فتستهدف الوزارة من خلال هذا المحور الإصلاح التشريعي للقوانين واللوائح المنظمة للقطاع السياحي، والتي مضى على صدورها ما يزيد على أربعين عاماً، والتي بناءً عليه فقد تم صدور القانون رقم ٨ لسنة

٢٠٢٢ بشأن إصدار قانون المنشآت الفندقية والسياحية والذي جاء في مادته الرابعة بإلغاء القانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣. كما جاء في مادته الخامسة صدور اللائحة التنفيذية للقانون خلال ستة أشهر من تاريخ العمل بالقانون. وإلى حين صدور اللائحة التنفيذية والقرارات المنفذة للقانون، يستمر العمل باللوائح والقرارات القائمة.

كذلك جاء في مادته الثانية تشكيل لجنة وزارية لبحث الأوجه الخاصة بالتنمية والارتقاء بالمرافق السياحية والعمل على التنمية والارتقاء بالقطاع السياحي في إطار من التنمية المستدامة والتخطيط الجديد، كما جاء في مادته رقم تسعة عشر ضرورة شمول اللائحة التنفيذية على التزامات المرخص له أو المسؤول عن إدارة المنشأة في علاقته بالزلاء أو رواد المنشأة.

## ٢. الإطار النظري

### حقوق والتزامات العميل الفندقي

حق العميل هو التزام واقع على الفندقي وهو التزام مستقى من القوانين المختلفة والأعراف الفندقية، وكذلك طبيعة العمل الفندقي نفسه، والتي تفرض نوع معين من الالتزامات والتي قد تبدأ قبل عقد الخدمات الفندقية وتنتهي بانتهائه.

### ١-٢ حقوق العميل

لم تعد الخدمة بالمنشآت الفندقية تقتصر على توفير مكان للنوم فقط، بل تعدت ذلك لتلتزم بتقديم الكثير من الخدمات المتعددة بشكل تنافسي. وذلك الالتزام يشكل حقوقاً للعميل (أبو السعود، ٢٠١٨، ص: ٣٤).

### ١-١-٢ حق العميل في إجراء حجز لمكان الإقامة واستقباله

ظهرت الفنادق منذ القدم لتوفير خدمة الإيواء، ولها سمة المرفق العام، حيث يلتزم الفندق باستقبال عملائه بصفة عامة دون أن يكون له الحق في أن يضع قواعد تعسفية في اختيار نزلائه، ولا يجوز للفندقي أن يفرق بينهم في عمليات الحجز والاستقبال أو في تقديم الخدمات على أسباب عنصرية ترجع إلى الأصل أو اللون أو الدين؛ حيث صدر قانون رقم ٥٤٦ لسنة ١٩٧٢ بمقاومة العنصرية والذي قرر عقوبة جنائية لكل من يقوم بذلك (المستكاوي، ٢٠٠٨، ص: ١٥٩). وقد نص قانون ولاية كاليفورنيا الجنائي لسنة ١٩٧٠ في المادة ٣٦٥ على أنه "إذا رفض مالك الفندق إقامة أي شخص بدون سبب أو عذر مقبول فإن ذلك يشكل جريمة في حقه" (معوض، ٢٠٠١، ص ٢٦).

ووفقاً لقرار وزير السياحة رقم ٣٤٣ لسنة ١٩٧٤ فقد ذكرت المادة الثانية بأنه "لا يجوز الامتناع عن حجز الأسرة الخالية بالمنشآت الفندقية أو تأجيرها، إلا إذا امتنع طالب الحجز عن تقديم الضمانات المطلوبة، أو قامت لدى هذه المنشآت أسباب جدية. وعدم جواز أن تفرض المنشآت الفندقية على النزيل الإقامة بغرفة بسريرين أو أكثر في حالة وجود غرف خالية بسرير واحد. كما لا يجوز للمنشآت الفندقية أن تعلق المبيت أو تناول الوجبات أو المأكولات أو المشروبات على أي شرط من الشروط. بالإضافة إلى للمنشأة الفندقية مطالبة النزلاء بالمبالغ المستحقة عليهم في نهاية كل أسبوع، إلا إذا اتفق على غير ذلك. كما يجوز لأسباب جدية مطالبة النزلاء بأداء المستحق عليهم يومياً ومقدماً أو مطالبتهم بتقديم ضمان مالي لا يتجاوز أجر ثلاثة أيام. كما ذكرت المادة الثالثة من القرار بأنه "يجب أن يتضمن حجز الغرف بالمنشآت الفندقية بياناً بالخدمات، ولا يصبح الحجز نهائياً إلا بعد حصول الطالب على مستند كتابي من المختص بالفندق".

وقد ذكرت (معوض، ٢٠٠١، ص: ٣٠) بأن استقبال العميل من أهم الالتزامات فإذا أحل الفندقي قامت المسؤولية المدنية عن كل الأضرار المادية التي تنشأ عن ذلك، بل يمتد إلى الأدبية أيضاً.

## ٢-١-٢ حق العميل في تهيئة والتمكين من محل التعاقد والانتفاع به

يلتزم الفندق بتهيئة محل التعاقد وملحقاته، وجعله في حالة صالحة للاستعمال بحسب ما أعدت له وتمكين العميل من الانتفاع بالملحقات الخدمية الأخرى المتعاقد عليها بعقد الخدمات الفندقية، وذلك بوضعها تحت تصرفه وتجهيتها بما يتناسب مع مستوى الفندق (المستكاوي، ٢٠٠٨، ص: ١٨٠). وكما ذكر عبد الظاهر (١٩٩٧، ص: ٧٥) يتعين على الفندق تمكين العميل من الانتفاع بها انتفاعاً هادئاً. وذلك طبقاً للمادة ٥٦٤ بفقرتها من القانون المدني.

## ٢-١-٣ حق العميل في صيانة محل التعاقد

يقوم الفندق بالالتزام بعمليات الصيانة لجعل محل العقد صالح للاستعمال وهذا الالتزام هو التزام دائم ومستمر (فرج، ١٩٧٩، ص: ٦٥). ونصت المادة ٥٦٧ من القانون المدني المصري في فقرتها الأولى والثانية على أنه "على المؤجر أن يتعهد العين المؤجرة بالصيانة لتبقى على الحالة التي سلمت بها، وأن يقوم أثناء الإجازة بالترميمات الضرورية".

## ٢-١-٤ حق العميل في ضمانه للعيب الخفي وتخلف الوصف

نصت المادة ٥٧٦ من القانون المدني المصري "بأن المؤجر يضمن للمستأجر جميع ما يوجد في العين المؤجرة من عيوب تحول دون الانتفاع بها، أو تنقص من هذا الانتفاع إنقاصاً كبيراً". ويكون العيب خفياً فيضمنه الفندق إذا لم يكن العيب وقت تسليم النزول للعين ظاهراً، ولا يمكن للنزيل أن يتبينه لو أنه فحص العين المؤجرة بعناية الرجل المعتاد أو إذا اثبت أن الفندق قد تعمد إخفاء هذا العيب غشاً منه (الدسوقي، ١٩٩٧، ص: ٥٨). وإذا كان النزيل لا يعلم بالعيب وقت التعاقد ولكن علم به وقت التسليم ولم يعترض فإن هذا كاف لإسقاط الضمان (خليل، ١٩٧٧، ص: ٢١٣). وإذا تأكد النزيل من العيب الموجود بالغرفة كان له أن يقوم بالتنفيذ العيني، أو القيام بفسخ التعاقد، أو ينتقص من الأجرة مع التعويض في جميع الأحوال (خفاجي، ١٩٩٧، ص: ٢٤٨).

## ٢-١-٥ حق العميل في تحقيق السلامة الشخصية

الإقامة الهادئة المطمئنة هي الالتزام الأساسي للفندق. وأن ضمان سلامة العميل يمتد في الزمان من وقت دخول العميل المنشأة إلى أن يغادرها، بناءً على فترة التعاقد. ومن حيث المكان ليشمل المنشأة الفندقية ذاتها وكذلك كافة الملحقات التابعة لها. غير أن التزام الفندق مرهون بأن يكون العميل قد بذل عناية الشخص متوسط الذكاء لأجل تجنب الضرر، وعليه لا يكون ملتزماً بضمان الشخص الذي لم ينتبه لحراسة نفسه، أو من يلقي بنفسه في التهلكة، أو من يعرض نفسه للضرر (الزقرد، ٢٠٠٨، ص: ٩٣ - ٩٥). والتزام الفندق تجاه سلامة العميل إما أن يكون بتحقيق نتيجة، وإما أن يكون ببذل العناية المطلوبة لتحقيق العمل دون ضمان النتيجة. كما أن العقد يسمح للأطراف بحرية تحديد التزاماتهم بدرجة تزيد أو تنقص ما دامت هذه الحرية لا تتعارض مع النظام العام أو الآداب (خطاب، ٢٠٠٦، ص: ١٣). وحق العميل في الحماية من تصرفات الغير هو حق أصيل، ويقصد بالغير هو كل شخص أجنبي عن عقد الخدمات الفندقية، ويضمن الفندق ذلك سواء كان التعرض مادياً أم قانونياً (المستكاوي، ٢٠٠٨، ص: ٢٣٢).

وتتعد مسئولية الفندق إذا كان يظهر سبب يتوقع منه حدوث الاعتداء حيث يجب أن يبذل عناية واحتراز الرجل الحريص الواجبة لحماية النزلاء (معوض، ٢٠٠١، ص: ٧١). كذلك وطبقاً لنص المادة ١٧٤ من القانون المدني المصري "يكون المتبوع مسئولاً عن الضرر الذي يحدثه تابعه بعمله غير المشروع، متى كان واقعاً منه في حال تأدية وظيفته أو بسببها، وتقوم رابطة التبعية ولو لم يكن المتبوع حرّاً في اختيار تابعه متى كانت له عليه سلطة فعلية في رقبته وفي توجيهه".

## ٢-١-٦ حق العميل بعدم التعرض له في العين المؤجرة

ذكر (عبد الظاهر، ١٩٩٧، ص: ٧٧) أنه قد ذهب بعض المحاكم الفرنسية إلى تفسير المادة ٣٩٨ من قانون العقوبات الفرنسي بشكل يعتبر معه الفندق أو غيره مرتكباً لجنحة جريمة اغتصاب الموطن إذا دخل غرفة العميل رغماً عن إرادته. وقد أشارت إلى جريمة انتهاك حرمة المسكن في قانون العقوبات المصري المواد ٣٦٩ وما بعدها وذلك تحت عنوان انتهاك حرمة ملك الغير.

## ٢-١-٧ حق العميل بحفظ الأشياء التي يحملها معه

نصت المادة رقم ٧٢٧ من القانون المدني المصري على إنه "يكون أصحاب الفنادق والحانات وما يماثلها فيما يجب عليهم من عناية بحفظ الأشياء التي يأتي بها المسافرون والنزلاء مسئولين حتى عن فعل المترددين على الفندق أو الحانة، غير أنهم لا يكونوا مسئولين فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية والأشياء الثمينة عن تعويض لا يجاوز الخمسين جنيهاً، ما لم يكونوا قد اخذوا على عاتقهم حفظ هذه الأشياء، وهم يعرفون قيمتها، أو يكونوا قد رفضوا دون مسوغ أن يتسلموها عهداً في ذمتهم، أو يكونوا قد تسببوا في وقوع الضرر بخطر جسيم منهم، أو من أحد تابعيهم". كذلك تنص المادة ٧٢٨ على أنه "على المسافر أن يخطر صاحب الفندق بسرقة الشيء، أو ضياعه أو تلفه بمجرد علمه بوقوع شيء من ذلك، فإن أبطأ في إخطار دون مسوغ سقطت حقوقه وتسقط الدعوى بالتقادم قبل الفندقى بانقضاء ستة أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق".

## ٢-١-٨ حق العميل بالحصول على خدمة المأكولات والمشروبات

تعتبر خدمة المأكولات والمشروبات من الالتزامات الأساسية والمميزة لعقد الخدمات الفندقية. كما تعتبر من وسائل جذب العملاء خاصة للذين يبحثون عن خدمات فندقية متكاملة تحقق أكبر قدر من الراحة والرفاهية، وتتم خدمة الطعام والشراب بشكل أساسي أو كجزء مكمل لعملية الفندقية (المستكاوي، ٢٠٠٨، ص: ٢٨٣). وأياً كان هذا المستوى فيجب أن تكون صالحة للاستخدام الآدمي، وقد حظر القانون من عمليات غش الأغذية، ووضع مجموعة من الاشتراطات لسلامتها (خفاجي، ٢٠٠٧، ص: ٢٤٤)

كذلك نصت المادة ١٦ من القرار ٣٤٣ لسنة ١٩٧٣ على "أن يكون تقديم المأكولات بالوجبات أو وفقاً لقوائم الطعام متعددة الأصناف طبقاً لرغبة العميل، ويكون تقديم وجبة الإفطار فيما بين السادسة والعاشرة صباحاً والغداء فيما بين الواحدة والثالثة بعد الظهر والعشاء فيما بين الثامنة والعاشرة مساءً، ويجوز للمنشأة مد هذه المواعيد لفترات أطول منها استجابة لرغبات عملائها، كما يجوز للمنشأة تقديم المأكولات والمشروبات وفقاً لقوائم الطعام متعددة الأصناف إذا كان ذلك في غير المواعيد السالف ذكرها، أو كان بناءً على طلب العميل، كما يجب ألا تقل أنواع المأكولات التي تقدم في وجبة الغداء عن ثلاثة أصناف وفي وجبة العشاء عن أربعة أصناف".

## ٢-١-٩ حق العميل بالحصول على مجموعه من الخدمات المتنوعة

يلتزم الفندقى أن يكون على استعداد للوفاء بكافة المتطلبات التي قد يحتاج إليها العميل أثناء فترة إقامته طبقاً لمواصفات ودرجة الفندق، ولا يشترط أن يستفيد العميل من كل الخدمات المقدمة وكذلك لا يمكن للفندقى أن يجبر العميل على استخدام تلك الخدمات (المستكاوي، ٢٠٠٨، ص: ٢٨٢). كالتزام الفندقى بتلقي الخطابات والمراسلات الخاصة بالعميل، كما عليه أن يتلقى المكالمات التليفونية ويلتزم بتبليغها، كذلك مجموعه من الخدمات الإدارية من تليفونات دولية، فاكس، خدمات الإنترنت وخدمات سكرتارية لخدمة رجال الأعمال، وكذلك مجموعه من الخدمات الترفيهية مثل حمامات سباحة، والساونا والجاكوزي، وكذلك صالات النادي الليلي والبارات، واماكن انتظار السيارات الخاصة، بالإضافة إلى تقديم الخدمة الطبية (الزقرد، ٢٠٠٨، ص: ١٠٢).

## ٢-١-١٠ حق العميل بعدم الكذب أو التضليل فيما يعلن له

تشكل الإعلانات التجارية دورًا مؤثرًا خاصه بعد التطور التكنولوجي الكبير. إلا أنه بالرغم من ذلك فإن هذه الإعلانات قد تكون سببًا في إلحاق العميل ببعض الأضرار الناتجة عن عدم مصداقية وشفافية هذه الإعلانات (ابو دياب، بشر، ٢٠١٨، ص: ٤٣٦). وبالنسبة للمشرع المصري فقد جاءت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ موضحه ذلك حيث نصت المادة ٦ على "أنه على كل مورد ومعلن إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن طبيعة المنتج وخصائصه، وتجنب ما قد يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلط".

## ٢-١-١١ حق العميل بالمعاملة الحسنة

لا يكفي أن يضع الفندق العين المعدة للإيواء تحت تصرف العميل، وإنما يجب عليه أن يكفل له المعاملة الودودة المجاملة، وتذليل كافة العقبات التي تؤدي إلى الحد من انتفاعه بمدة إقامته. وذلك وفقًا لما استقر عليه العرف الفندقي (خفاجي، ٢٠٠٧، ص: ٢٦٠).

## ٢-٢ التزامات العميل

### ٢-٢-١ التزام العميل باستعمال الغرفة فيما أعدت له

تسري على العقد الفندقي قواعد وبنود عقد الإيجار، ويعتبر الالتزام باستعمال العين فيما أعدت له هو التزام أصيل طبقًا للقانون المدني المصري حيث تنص المادة ٥٧٩ على التزام المستأجر بأن يستعمل العين المؤجرة على النحو المتفق عليه، ولا يجوز له أن يغير من هذا الغرض (المستكاوي، ٢٠٠٨، ص: ٣١٦). كذلك نصت المادة ٧٦٠ من القانون المدني المصري على أنه من استحق منفعة معينة بعقد الإجارة فله أن يستوفي عينها أو مثلها أو دونها، وليس أن يستوفي ما فوقها، فإذا استعمل العميل الغرفة خلًا للالتزام المبين في العقد فتقضي القواعد العامة بأن للفندقي الخيار بين أن يطالب بالتنفيذ العيني مع التعويض، أو أن يطالب بالفسخ مع التعويض (الفضلي، ١٩٩٨، ص: ٢٦٥).

### ٢-٢-٢ التزام العميل بالمحافظة على الغرفة

نصت المادة ٥٣٨ من القانون المدني المصري على أنه يجب على المستأجر أن يبذل من العناية في استعمال العين المؤجرة وفي المحافظة عليها ما يبذله الشخص المعتاد. والمعيار هو معيار موضوعي حيث يعتد بما يبذله الشخص العادي، دون النظر إلى ما يبذله النزيل شخصيًا من عناية في المحافظة على الأشياء الخاصة به زادت أو نقصت (خفاجي، ٢٠٠٧، ص: ٣٠٤). وهو التزام يبذل عناية لا بتحقيق غاية. وهذه المسؤولية تقف عند حد الهلاك، وبالتالي فإنه إذا كان التلف ناشئًا عن سبب أجنبي فلا يتحقق بشأنه مسؤولية النزيل (بدر، ٢٠٠٢، ص: ١٩١). وذلك تأكيدًا لنص المادة ٥٨٤ من القانون المدني المصري بأن المستأجر يعتبر مسؤولًا عن حريق العين المؤجرة، إلا إذا ثبت أن الحريق نشأ عن سبب لا يد له فيه. ولا تقتصر مسؤولية النزيل في المحافظة على العين على أعماله الشخصية بل تمتد أيضًا إلى أعمال تابعيه (المستكاوي، ٢٠٠٨، ص: ٣٢٥).

### ٢-٢-٣ التزام العميل برد الغرفة

رد الغرفة يكون بوضعها تحت تصرف الفندق، ويكفي أن يعلم بذلك حتى ولو لم يتسلمها فعليًا. وعادة ما يكون تسليم الغرفة عن طريق تسليم المفاتيح للفندقي أو أحد تابعيه (معوض، ٢٠٠١، ص: ١٣٥). وذلك طبقًا للمادة ١٥ من القرار الوزاري ٣٤٣ لسنة ١٩٧٤ والتي تنص على أنه يجب على العملاء إخلاء الأماكن التي يشغلونها في نهاية المدة المتفق عليها، وإذا كانت الإقامة غير محددة المدة يكون إخطار المنشأة بالإخلاء خلال المواعيد التي تحددها إدارة المنشأة وتعلنها للعميل وإلا التزم بأداء أجر اليوم التالي.

## ٢-٢-٤ التزام العميل بدفع مقابل الخدمات الفندقية

نكر (خليل، ١٩٧٧، ص: ١٧٥) أن نزول العميل بالمنشأة الفندقية يلزمه بسداد مبلغ مالي نظير إقامته وحصوله على مجموعة الخدمات المقدمة، وفي بعض الأحوال يلتزم بسداد مبالغ نظير دخوله بعض مرافق الفندق، وقد يضاف إلى كل ذلك مقابل للخدمة. وتحديد أسعار الخدمات في الفنادق والبنسيونات كان يخضع في أول الأمر للقانون رقم ٩٦ لسنة ١٩٤٥ الخاص بشأن التسعير الجبري، بينما نصت المادة ١٢ فقرة أولى من قانون المنشآت الفندقية والسياحية ١٩٧٣ على أن تحديد أسعار الخدمات في هذه المنشآت يتم دون التقيد بأحكام قوانين التموين والتسعير الجبري وتحديد الأرباح.

وعن ميعاد سداد قيمة مقابل الخدمات ذكرت الفقرة الرابعة من المادة الثانية لقرار وزير السياحة رقم ٣٤٣ لسنة ١٩٧٣ على أن للمنشأة الفندقية مطالبة النزلاء بالمبالغ المستحقة عليهم في نهاية كل أسبوع، إلا إذا اتفق على غير ذلك. ومع ذلك يجوز تعجيل المطالبة أو طلب ضمان طبقاً للظروف المحيطة، وفي هذا الشأن يجوز لأسباب جدية مطالبة النزلاء بأداء المستحق عليهم يومياً ومقدمًا، أو مطالبتهم بتقديم ضمان مالي لا يتجاوز أجر ثلاثة أيام (المستكوي، ٢٠٠٨، ص: ٣٠٣).

والأصل في عملة دفع مقابل الخدمات الفندقية أن تكون نقودًا، بالعملة الوطنية لبلد الفندق، أو بالعملة المتفق عليها عالمياً كالدولار، وذلك وفقاً للمادة ٥٦١ من القانون المدني المصري، كما أن الوفاء بقسط من الأجرة يعد قرينة على الوفاء بالأقساط السابقة على هذا القسط حتى يقوم الدليل على عكس ذلك، وفقاً للمادة ٥٨٧ من القانون المدني المصري (عبد الظاهر، ١٩٩٧، ص: ٨٠).

وقد نصت المادة ٣٧٨ من القانون المدني المصري بأنه تتقدم بمرور سنة واحدة حقوق أصحاب الفنادق والمطاعم عن أجرة الإقامة وثمان الطعام وكل ما صرفوه لحساب عملائهم. ولذلك على الفندق أن يقوم بالمطالبة بحقوقه المالية ناحية العميل قبل انتهاء مدة إقامته، وقبل مضي سنة من تاريخ استحقاقه للمقابل المالي، وإلا اعتبرها القانون كأن لم تكن (المستكوي، ٢٠٠٨، ص: ٣٠٥).

وطبقاً للقانون المدني وقانون المرافعات المدنية والتجارية قرر المشرع عدة ضمانات للفندقي، وذلك عند امتناع العميل عن سداد مقابل حصوله على الخدمات (الحوري، ٢٠٠٤، ص: ١٨٣). منها إلزام العميل بوضع منقولات بالعين المؤجرة فقد نصت المادة ٥٨٨ من القانون المدني المصري على أنه يجب على كل من استأجر منزلاً أن يضع في العين المؤجرة أثاثاً أو أدوات تكون قيمتها كافية لضمان الأجرة عن سنتين أو عن كل مدة الإيجار إذا قلت عن سنتين، هذا ما لم تكن الأجرة قد عجلت أو قدم المستأجر تأميناً آخر (معوض، ٢٠٠١، ص: ١٤٨).

كذلك وقد ذكر (عبد الظاهر، ١٩٩٧، ص: ٨٣) أن المادة ٥٨٩ قررت حق المؤجر في حبس جميع المنقولات بالعين المؤجرة ضماناً لكل حق يثبت له بمقتضى عقد الإيجار. كما أن الفندقي يتمتع بتوقيع الحجز على المنقولات الموجودة مع العميل في العين اقتضاءً لحقه، ويتوقع الحجز يتعذر على العميل إخراج هذه المنقولات من العين. ولا يجوز للحائز الذي قد يتصرف إليه العميل ببعض هذه المنقولات أن يحتج بحقه في مواجهة الفندقي. ويشترط لتوقيع الفندقي الحجز التحفظي على هذه المنقولات أن يكون حقه محقق الوجود وحال الأداء. كما أنه ليس من المطلوب لتنفيذ الحجز التحفظي أن يكون بيد الفندقي سند تنفيذي (المادة ٣١٩ من قانون المرافعات).

وقد عاقبت المادة ٣٢٤ مكرر بقانون العقوبات رقم ٢٩ لسنة ١٩٨٢ بالحبس مدة لا تتجاوز ستة أشهر وبغرامة لا تتجاوز مائتي جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من تناول طعاماً أو شرباً في محل معد لذلك، أو شغل غرفة في فندق، مع علمه أنه يستحيل عليه دفع الثمن أو الأجرة، أو امتنع بغير مبرر عن دفع ما استحق من ذلك أو فر دون الوفاء به. وتقع الجريمة إذا امتنع العميل

عن دفع ثمن الطعام والشراب بغير مبرر، فإذا توافر لديه هذا المبرر لم تقم الجريمة. فإذا غادر الفندق وهو غافل عن الدفع أو اعتقد أن هناك خطرًا وشيكًا الوقوع بالمكان كنشوب الحريق أو الزلزال فلا يعد مرتكبًا للجريمة (المستكاوي، ٢٠٠٨، ص: ٣١٠).

ومقابل الخدمات الفندقية يتكون من مقابل الإقامة وهو المقابل المادي الذي يلتزم العميل بأدائه إلى الفندق نظير حصوله وانتقاعه بالإقامة والخدمات المختلفة (المهدى، ٢٠٠٣، ص: ٢٠٥). ومقابل المأكولات والمشروبات وقد يكون ضمن مقابل الإقامة ويسمي بنظام الإقامة الكاملة، وهو مبلغًا مجملًا مقابل إقامته وتناول الوجبات الثلاثة، وهو نظام اختياري للنزول (عبد الظاهر، ١٩٩٧، ص: ٨٠). وقد يضاف جزء من قيمة الوجبات إلى مقابل الإقامة كما لو كانت وجبة الفطور إجبارية فيضاف سعرها إلى سعر الغرفة سواء تناولها النزول أم لا. وقد يضاف لمقابل الإقامة ثمن وجبتين، وجبة الفطور ووجبة أخرى هي الغذاء أو العشاء حسب رغبة النزول. كذلك قد يكون مقابل الوجبات منفصلاً تمامًا عن مقابل الإقامة (خليل، ١٩٧٧، ص: ١٧٦). ومقابل رسم الدخول حيث يجوز فرض رسم نظير دخول وارتداد بعض مرافق الفندق مثل النادي الليلي أو حمام السباحة، وتختلف صور هذه الرسوم فقد تفرض القيمة على جميع الرواد سواء اكانوا من نزلاء الفندق أو من غيرهم وقد يفرض على غير النزلاء الفندق فقط. كذلك مقابل الخدمة وهو مبلغ يلتزم العميل بدفعه، ثم يتم توزيعه على العمال وفقًا لقواعد ونظم معينة، وهو يختلف عن المبلغ الذي يحصل عليه العامل مباشرة من العميل والذي يسمى بمنحة اليد - التبس - والأخير هو مبلغ اختياري يجوز للعميل أن يدفعه أو لا. أما مقابل الخدمة فهو عنصر من عناصر هذا المقابل والذي يلتزم النزول بسداده.

### ٣. منهجية الدراسة

تم اجراء الدراسة على مرحلتين رئيسيتين: المرحلة الأولى وهي مرحلة الإطار النظري لدراسة قوانين المنشآت الفندقية والسياحية المصرية بالوصف والتحليل، وكذا مجموعة من القوانين العامة والخاصة ذات الصلة بالموضوع مع المقارنة مع بعض من القوانين الاقليمية والدولية، وكذا استراتيجية وزارة السياحة نحو تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠. ثم المرحلة الثانية وهو القيام ببحث ميداني على ثلاث مجتمعات: المجتمع الأول الجهات الحكومية المصرية المختصة بالإشراف والرقابة على المنشآت الفندقية والتي تنقسم إلى: وزارة السياحة والآثار، شرطة السياحة والآثار. المجتمع الثاني عملاء المنشآت الفندقية. ثم المجتمع الثالث وهو خبراء المنشآت الفندقية.

#### ٣-١ مجتمع وحدود عينات دراسة الجهات الحكومية

##### ٣-١-١ مجتمع وحدود عينة وزارة السياحة

يرجع إنشاء وزارة السياحة في مصر إلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٤٤١ لسنة ١٩٦٦ بتنظيم وزارة السياحة وتعديلاته، والتي تنقسم إلى خمس قطاعات رئيسية هي قطاع شؤون مكتب الوزير، وقطاع التخطيط والبحوث والتدريب، وقطاع الأمانة العامة، وقطاع الشركات السياحية والمرشدين، وقطاع الأنشطة السياحية والمكاتب الداخلية. تم استخدام أسلوب العينة غير الاحتمالية (Judgmental or Nonprobability Sampling) وعن طريقة الاختيار تم استخدام طريقة العينة الحكيمة أو المتعمدة Purposive sampling وهي باختيار الإدارات التي تتعلق بموضوع البحث وهي الإدارات ذات العلاقة بين المنشآت الفندقية والعميل. وعليه تم اختيار الإدارة المركزية للرقابة والتفتيش على المنشآت الفندقية، بالإضافة إلى قطاع الأنشطة السياحية والمكاتب الداخلية، وبالأخص الإدارة المركزية للمكاتب الداخلية كونها الإدارة المختصة بإدارة مكاتب الوزارة الفرعية، ومنها تم اختيار موظفي ادارات الفنادق، بالإضافة إلى إدارة خدمة المواطنين التابعة للمكتب الفني للوزير أحد الإدارات العامة التابعة لقطاع شؤون مكتب الوزير. وقد تم اختيار موظفي العينة على أساس الدور الاشرافي والرقابي فيما يتعلق بموضوع الدراسة، والصفة الفنية التخصصية

للإدارات المختارة، والخبرات الفنية للموظفين حيث انهم يشغلوا درجة أخصائي سياحي فندقي فأعلى. وطبيعة الوظيفة كونها ذات صلة بالعلاقة بين الفندق والعميل. وقد تم استبعاد بعض الإدارات وهي الإدارة العامة لاقتسام الوقت من قطاع المنشآت الفندقية. حيث إنها ليس لها علاقة بموضوع البحث لخضوعها لقرار خاص لوزير السياحة رقم ٩٦ لسنة ١٩٩٦. والإدارة العامة للرقابة على البيئة والتي تختص بالرقابة على الاشتراطات البيئية، وكذلك الإدارة العامة لمكتب مطار القاهرة. وقد تم اختيار نسبة (٥٠٪) من عدد موظفي الإدارات المختارة بإجمالي (٧٢ موظفًا) على اختلاف درجاتهم ليكون مجموع العينة المختارة (٣٦ موظفًا) كنسبة ممثلة لمجتمع الدراسة، تمت عملية الاختيار داخل كل إدارة باستخدام الطريقة العشوائية بالنسبة للموظفين وبطريقة الاختيار المباشر بالنسبة لرؤساء القطاعات أو مديري الإدارات.

### ٣-١-٢ مجتمع وحدود عينة شرطة السياحة والآثار

وهي الإدارة العامة للسياحة والآثار التابعة لوزارة الداخلية والتي تختص بتأمين مفردات النشاط السياحي بالبلاد من منشآت فندقية وسياحية والمناطق الأثرية والمزارات السياحية، وتحركات الأفواج السياحية، والمؤتمرات، ومكافحة كافة الجرائم الأثرية والسياحية بكافة أنماطها. وطبيعة مجتمع الدراسة من الصعوبة بمكان التوصل إلى العدد الكلي له لسرية اعداده وتصنيفه. ولذلك فقد تم استخدام أسلوب "كرة الثلج" في اختيار العينة لصعوبة التعامل مع ذلك المجتمع. وعليه فقد تم التعرف على فرد من مجتمع البحث كبدية الذي قاد إلى الوصول إلى باقي العينة. وعلى الرغم من رفض كثير من أفراد العينة الاشتراك في الاستبيان، فقد تم الوصول الى عدد إجمالي (١٩ شخصًا) موزعين على محافظات الاسكندرية والقاهرة والجيزة وأسوان بالإضافة إلى بعض من الإدارة العامة لشرطة السياحة والآثار.

وتم تصميم استبيان كأداة رئيسية للبحث وجمع البيانات وكمعالجة للجوانب التحليلية لموضوع الدراسة. وقد تم عرض واختبار الاستبيان كدراسة استطلاعية على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة. وعليه تم توزيع الاستبيان، من خلال المقابلة الشخصية خلال الفترة من شهر أكتوبر ٢٠٢٠ وحتى شهر مارس ٢٠٢١ ويرجع طول الفترة إلى الاجراءات الاحترازية التي اتخذتها الجهات الحكومية بسبب فيروس كورونا، كذلك الصعوبة في أخذ مواعيد للمقابلات الشخصية مع أفراد عينة شرطة ومباحث السياحة.

وقد استخدم الباحث طريقة المقابلة الشخصية استجابة لتوصيات محكمي الاستبيان، حيث أن طبيعة موظفي الجهات الحكومية تفضل التحدث عن الكتابة، كذلك الحصول على مؤشرات غير لفظية تعزز الاجابات وتوضح طريقة التفكير والمشاعر كنغمة الصوت وملامح الوجه. وقد تم استخدام طريقة المقابلة الشخصية المفتوحة Unstructured Interview لإعطاء مساحة للشخص في التحدث دون محدد زمني أو الأسلوب.

### ٣-٢ مجتمع وحدود عينة عملاء المنشآت الفندقية

وهو الشخص الذي يحصل على خدمة أو أكثر من الخدمات المقدمة بأحد المنشآت الفندقية المصرية كونها المنشآت الخاضعة للقانون محل الدراسة سواء مصري، أو عربي، أو أجنبي، وذلك للتأكد من اكتمال العلاقة بين الطرفين. وقد تم استخدام العينة العشوائية البسيطة، بتصميم استبيان من خلال رابط Google Drive. وقد تم توجيه والإرسال المباشر لمجموعة الاصدقاء باستخدام تطبيق الواتس اب والمانجر ومطالبتهم بإعادة توجيهه. وكذلك تم إرسال الرابط لمجموعة من صفحات التواصل الاجتماعي المتخصصة في الأنشطة الفندقية. وقد تم متابعة الرابط في الفترة من شهر مارس ٢٠٢١ وحتى شهر مايو ٢٠٢١، وقد تم الحصول على ردود عدد (٢١٨) استبيانيًا؛ (١٨٦) باللغة العربية بنسبة ٨٥٪ و(٣٢) باللغة الانجليزية بنسبة ١٥٪. وقد تم استبعاد عدد (٤) استبيانات بسبب عدم استكمال البيانات، وبذلك يكون عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي (٢١٤) استبيانيًا.

## ٣-٣ مجتمع وحدود عينة خبراء المنشآت الفندقية

يختص مجتمع الدراسة بالمنشآت الفندقية المصرية. عن طريق مجموعة من الخبراء الفندقيين الذين يمثلونها، وقد تم استخدام أسلوب العينة غير الاحتمالية (Nonprobability Sampling) حيث تم مراعاة العمل في الإدارات الفندقية المختلفة. والعمل في المنشآت الفندقية داخل وخارج مصر، الأمر الذي سمح لهم بتكوين خبرات إقليمية ودولية مختلفة. والعمل في منشآت فندقية مختلفة الدرجات. بالإضافة أن لا يقل عدد سنوات الخبرة عن عشر سنوات. وقد تم استخدام طريقة المجموعة البؤرية (Focus Group) وقد تم عقد حلقتين لمجموعتين من الخبراء خلال شهري يونية ويوليه ٢٠٢١ وقد استغرقت كل حلقة منهما مدة ساعتين ونصف الساعة عبر الإنترنت باستخدام برنامج زوم كأحد الاجراءات الاحترازية لفيروس كورونا. وقد تم الاستعانة بعدد (أحد عشر خبيراً) من المجال الفندقي ما بين مالكي لمجموعة فنادق، وأعضاء باتحاد الغرف الفندقية، ومديرين للفنادق، ومديري لقطاعات فندقية محلية وإقليمية ودولية.

## ٤. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تم التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSS (الإصدار ٢٥). ويوضح جدول (١) مدى ثبات مقياس الاتساق الداخلي (الصدق والثبات) لاستبيان العملاء. حيث يتراوح معامل الثبات بين ٠,٧١ - ٠,٨٨، وهو معامل مرتفع وفقاً للمعايير القياسية.

جدول (١) ثبات مقياس الاتساق الداخلي

المحاور	عدد البنود	معامل الثبات	معامل الصدق
احتمالية التعرض للمشاكل في الدرجات المختلفة للفنادق	٣	٠,٧٨	٠,٨٨
شكاوى العملاء ضد الفنادق	١٠	٠,٨٨	٠,٩٤
قانون المنشآت الفندقية	٧	٠,٨١	٠,٩٠
وعي كل من الفندقي والعميل بحقوقهم والتزاماتهم	٥	٠,٨٢	٠,٩١

• تم حساب النسب باستخدام أسلوب ألفا كرو نباخ من خلال برنامج SPSS

ويوضح الجدول (٢) النتائج الخاصة بالمؤهل الدراسي لعينة الجهات الحكومية بأن هناك نسبة (١٨,٢%) من عينة الدراسة غير متخصصة في المجال الفندقي أو القانوني، والتي قد تكون غير مؤهلة دراسياً وعلمياً من فهم طبيعة تلك العلاقة ونواحيها الفنية أو القانونية، مما قد تتسبب في بعض المشاكل لكل من الطرفين. كما أظهرت أنهم يحتاجون إلى تدريب مستمر في المجال القانوني، وبالأخص فيما يتعلق بالقواعد والقوانين الحاكمة لطبيعة العلاقة بين الفندق والعميل، وإن كانت غير متواجدة في قانون موحد فالأحرى أن يتم التدريب بالقوانين التي تكون ذات صلة بالعلاقة بين الطرفين، وكذا القوانين المتعلقة بالعقود والالتزامات، وهو ما أكدته نسبة (٧٤,٥%) من العينة، والتي ترى أن الحاجة إلى تدريب ضروري جداً، كما أن نسبة (٢٠%) تراه ضرورياً.

جدول (٢) خصائص عينة الجهات الحكومية

المؤهل المهني للعينة	تكرار تكرار %	المواقف التي قد يتعرض لها
متخصص في السياحة والفنادق	٤١ ١٩ ٣٤,٥٧٤,٥	اختبار عينة الدراسة حول
متخصص في القانون	١١ ٢٦ ٢٠ ٤٧,٣	عرضها عليهم لبيان مدى
غير متخصص	٣ ١٠ ٥,٥ ١٨,٢	المواقف التي قد يتعرض لها

والتي تظهر بالجدول (٣) حيث أوضحت نتيجة الاختبار حولها بأن معدل معرفة السادة موظفي الجهات الحكومية متوسط (٥,٥) درجة من عشر درجات للسادة موظفي وزارة السياحة، و(٦,٠٥) درجة للسادة موظفي شرطة ومباحث السياحة، لذا فهم

يحتاجون إلى تدريب مكثف بالقوانين المتعلقة بالعلامة بين الفندقية وعميله. ومن خلال نتائج اختبار عينة العملاء، جاءت النتائج موضحة مدى انخفاض مستوى الوعي لدى العملاء عن ذلك الأمر بدرجة (٤,٥) من عشر درجات كمتوسط نتيجة للعينة.

### جدول (٣) نتيجة اختبار مواقف المشاكل لعينة الجهات الحكومية والعملاء

العينة	عينة وزارة السياحة	عينة شرطة السياحة والآثار	عينة عملاء الفنادق
الدرجة	٥,٥	٦,٠٥	٤,٥

كما دلت النتائج بالجدول (٤) انه عند السؤال عن عدد الزيارات الفندقية خلال العام أن نسبة (١٨,٢٪) من عينة عملاء الفنادق وهى النسبة الأعلى كانت لست مرات خلال العام، تليها نسبة (١٧,٨٪) لمرتان، ثم جاءت نسبة (١٥,٤٪) لثلاث مرات، مما يدل على أن العينة المختارة من العملاء ذات مستوى مرتفع من الخبرة المتكررة في التعامل والعلاقات مع المنشآت الفندقية المختلفة. وعن بيان الدرجة الفندقية المفضلة جاءت فنادق الاربعة والخمسة نجوم معاً كأعلى نسبة من العينة، تليها فنادق الخمسة نجوم منفردة، يليها وفي المرتبة الثالثة فنادق الاربعة نجوم، ثم جاءت فنادق الثلاثة نجوم في المرتبة الرابعة. وهو ما يدل على أن عينة الدراسة ذات خبرة مع الفنادق المختلفة سواء السلاسل الدولية أو الفندق ذات الدرجات المختلفة.

### جدول (٤) خصائص عينة عملاء المنشآت الفندقية

عدد مرات الإقامة	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية	درجة الفندق المفضلة عند الزيارة	التكرار	النسبة %
مرة واحدة	٢٩	١٣,٦	١٣,٦	٣ نجوم	٢٢	١٠,٣
مرتان	٣٨	١٧,٨	٣١,٣	٤ نجوم	٤٧	٢٢
ثلاث مرات	٣٣	١٥,٤	٤٦,٧	٥ نجوم	٥٧	٢٦,٦
اربع مرات	٢٧	١٢,٦	٥٩,٣	٣ و ٤ نجوم	١٨	٨,٤
خمس مرات	١٠	٤,٧	٦٤	٤ و ٥ نجوم	٦٢	٢٩
ست مرات	٣٩	١٨,٢	٨٢,٢	٣ و ٤ و ٥ نجوم	٨	٣,٧
سبع مرات	٣	١,٤	٨٣,٦			
ثمان مرات	٢٣	١٠,٧	٩٤,٤			
تسع مرات	٥	٢,٣	٩٦,٧			
عشر مرات	٤	١,٩	٩٨,٦			
اثني عشر مرة	٢	٠,٩	٩٩,٥			
خمسة عشر مرة	١	٠,٥	١٠٠			

ولبيان عدد الشكاوى من جانب العميل ضد الفنادق والعكس والمقدمة للجهات الحكومية شهرياً، يوضح الجدول (٥) متوسط عدد الشكاوى المسجلة شهرياً ١٢ شكوى شهرياً لدى وزارة السياحة، و ١٧ شكوى لدى شرطة ومباحث السياحة وعليه يكون المتوسط العام ١٥ شكوى شهرياً من جانب العملاء ضد الفنادق. وظهرت النتائج عدم تسجيل شكاوى من جانب الفنادق، وتحولت شكوى واحدة فقط لدعوى قضائية. وعن سبب ذلك تبين أنه ونظراً لتواجد أحد أفراد شرطة السياحة وبصفة دائمة ومستمرة داخل المنشأة الفندقية فإن الأمر دائماً لا يتطرق إلى الوصول لتسجيل المشكلة بل يحل الأمر من خلال الاتصال المباشر بالعميل وحل الموقف.

## جدول (٥) شكاوى العملاء والفنادق للجهات الحكومية

عام	متوسط	الجهة الحكومية		
		لدى الجهات الحكومية	شرطة ومباحث السياحة	وزارة السياحة
	متوسط عدد الشكاوى والمشكلات المسجلة	١٥	١٧	١٢
	شكاوى من جانب العميل ضد الفنادق	٠	٠	٠
	شكاوى من جانب الفنادق ضد العملاء	٠	٠	١
	دعوى قضائية			

وقد دلت النتائج بالجدول (٦) عن درجات احتمالية تعرض العملاء للمشاكل داخل الدرجات المختلفة للفنادق فأظهرت أن الفنادق ذات الثلاثة نجوم أكثر درجة فندقية قد يتعرض بها العملاء لمشاكل بدرجة محتمل جدًا، بينما جاءت فنادق الأربعة نجوم في المرتبة الثانية بدرجة محتمل، بينما كانت الفنادق الخمسة نجوم في المرتبة الثالثة بدرجة مستبعد حدوث مشاكل بها. ويرجع ذلك إلى كون غالبية فنادق الخمسة والأربعة نجوم تكون تابعة لسلاسل وشركات إدارة فندقية عالمية ذات مستوى خدمي محدد، بالإضافة إلى اشتراطها لمستوى معين من العمالة يكون أكثر احترافية من العاملين بفنادق الثلاث نجوم. بالإضافة إلى مستوى أسعار فنادق الثلاث نجوم يكون أقل بكثير من فنادق الأربعة والخمسة نجوم، مما يسمح بمستوى معين من العملاء التي قد تتسبب في بعض المشاكل الناتجة عن توقعاتها لمجموعة من الحقوق.

## جدول (٦) احتمالية التعرض لمشاكل داخل الدرجات المختلفة للفنادق

الاتجاه	النسبة المئوية لمدى احتمالية التعرض لمشكلة داخل الفندق					درجة الفندق
	مستبعد جدًا	مستبعد	محايد	محتمل	محتمل جدًا	
مستبعد	٤,٧	٤١,١	٢٨,٥	٢٣,٤	٢,٣	خمس نجوم
محتمل	٠,٥	١٦,٤	٢٤,٨	٤٦,٧	١١,٦	أربع نجوم
محتمل جدا	٠	٣,٧	١١,٢	٣١,٣	٥٣,٨	ثلاث نجوم

كما يظهر من جدول (٧) ردود أفعال عملاء الفنادق حال التعرض لمشاكل داخل المنشأة الفندقية، وهل سيقوم العملاء باستشارة قانوني لمعرفة حقوقهم، كانت إجاباتهم مقسمة تقريبًا بين نعم ولا. مما يدل على وجود نسبة تتسم بعدم معرفتها بحقوقها مما يدفعها للجوء لمختصين.

## جدول (٧) ردود أفعال عملاء الفنادق حال التعرض لمشكلة داخل الفندق

رد الفعل عند التعرض لمشكلة داخل الفندق	التكرار	%	استشارة قانوني لمعرفة حقوقك كعميل	
			نعم	لا
تتقدم بشكوى	١٢٦	٥٨,٩	١٠٨	٥٠,٥
لا تتقدم بشكوى	٣	١,٤	١٠٦	٤٩,٥
اعتبارها حادث عارض ومعاودة النزول	٧	٣,٣		
تقرر عدم النزول بنفس الفندق مرة أخرى	٢١	٩,٨	تقديم الشكوى إلى	التكرار
تتقدم بشكوى ولا تعاود النزول بنفس الفندق	٣٣	١٥,٤	مدير الفندق	١٣٢
تتقدم بشكوى وتعاود النزول بنفس الفندق	١٥	٧,٠	الموظف المختص	٧٣

تتركها في صندوق الشكاوى		٩		٤,٢		٩		٤,٢	
طبقاً لنوع المشكلة سيكون قرار من									
السابق									
متابعة الشكاوى بعد المغادرة					تقديم الشكاوى في صورة				
التكرار		%		التكرار		%			
١٢٥		٥٨,٤		٦٠		٢٨,٠		شكاوى مكتوبة	
٨٩		٤١,٦		٨١		٣٧,٩		شكاوى شفوية	
				٧٣		٣٤,١		مكتوبة وشفوية معاً	

احتمالية التصعيد للجهات الحكومية		التكرار		%	
مستبعد جداً		٣٥		١٦,٥	
مستبعد		٦٤		٢٩,٩	
محايد		٢٣		١٠,٧	
محتمل		٧٥		٣٥	
محتمل جداً		١٧		٧,٩	

رد الفعل عند قيام الفندق بعرض تعويض عن المشكلة		التكرار		%	
تسال عن حقه القانوني أولاً		١١٣		٥٢,٨	
قبول التعويض		٤٨		٢٢,٤	
تفاوض في التعويض لمحاولة زيادة قيمته		٧		٣,٣	
رفض التعويض، ورفع الشكاوى للجهات الرسمية		٢٠		٩,٤	
تسأل عن حقه القانوني ثم تتفاوض لرفع التعويض		٢٦		١٢,١	

كذلك وعن التقدم بشكاوى من عدمه، فكانت نسبة (٥٨,٩%) من العملاء سيقوموا بتقديم شكاوى، مما يدل على إيجابية العملاء في الحصول على حقوقهم. في حين (٩,٨%) رد فعلهم بعدم النزول بنفس الفندق مرة أخرى، بينما (١٥,٤%) التقدم بشكاوى وعدم النزول مرة أخرى بنفس الفندق. مما يبرهن على وجوب سرعة اتخاذ موقف حيال مشاكل العملاء لتأثيرها على حجم الأشغال. وعن أهمية العنصر البشري في التعامل مع المشكلات أكدت النتائج بأنه (٦١,٧%) من العينة ستتقدم لمدير المنشأة مباشرة بالشكاوى، في حين نسبة (٣٤,١%) للموظف المختص، بينما نسبة (٤,٢%) سيقومون بوضع الشكاوى في الصندوق المخصص للشكاوى. وما يؤكد ذلك شكل الشكاوى المقدمة حيث يوضح الجدول (٧) بأن نسبة (٣٧,٩%) في صورة شفوية، بينما (٢٨%) بشكل مكتوب، كما أن نسبة (٣٤,١%) ستكون الشكاوى شفوية ومكتوبة معاً.

أما فيما يخص متابعة الشكاوى بعد المغادرة لضمان ما تم حياها أوضحت النتائج أن نسبة (٥٨,٤%) من العينة ستقوم بالمتابعة بعد المغادرة، مما يؤكد ضرورة سرعة الاجراءات التصحيحية. أما عن احتمالية تصعيد العميل للمشكلة التي واجهته داخل الفندق للجهات الحكومية توضح النتائج بالجدول (٧) أن نسبة (٣٥%) من عينة العملاء مع احتمالية التصعيد مما يوضح دور الجهات الحكومية في التعامل مع شكاوى العملاء.

ويظهر جدول (٨) عند سؤال عينة عملاء الفنادق حول معرفة العملاء بوجود موقع مخصص تابع لوزارة السياحة كان نسبة (٦٠,٣%) من العينة اجابتهم بلا، ما يظهر عدم وضوح دور وزارة السياحة في حماية عملاء المنشآت الفندقية، وما يدعو لضرورة وجود حملات دعائية عن دورها.

جدول (٩) حول معرفة العملاء بالالتزامات القانونية			جدول (٨) حول معرفة العملاء بموقع وزارة السياحة		
المعرفة بالقوانين التي تحكم التكرار %			المعرفة بوجود موقع مخصص التكرار %		
التزامات المنشآت الفندقية			لتلقي الشكاوى تابع لوزارة السياحة		
نعم	١٦٨	٧٨,٥	نعم	٨٥	٣٩,٧
لا	٤٦	٢١,٥	لا	١٢٩	٦٠,٣

بل أكثر من ذلك، فقد أظهرت النتائج بالجدول (٩) عن عدم معرفة العملاء بوجود التزامات قانونية تحكم علاقاتهم بالمنشأة الفندقية بنسبة (٧٨,٥٪)، الأمر الذي يدعو إلى نشر الوعي القانوني، وبيان حقوق والتزامات الطرفين ضماناً لحقوق كل طرف أمام الآخر. وذلك تطبيقاً للقاعدة القانونية بعدم جواز الاعتذار بالجهل بالقانون.

كما يوضح الجدول (١٠) الآراء حول مدى موافقة عينة الجهات الحكومية على مجموعة من العبارات حول قانون المنشآت الفندقية المصري، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي بين موافق بشدة وأرفض بشدة. فيتضح مدى ما يتعرضون له من مشاكل في أداء عملهم نتيجة تداخل العديد من الجهات في أعمالهم وهو ما سمح به القانون، بالإضافة إلى عدم تغطيته لكل أوجه النشاط، وكذلك عجزه في بنود مثل التعويض للمتضرر أو العقوبات التي تواجه المخالف. وهو ما أكدته نسبة (٢٧,٢٪) من العينة، والتي أقرت بعدم وجود لدور القانون في حماية حقوق العميل بشكل كاف، حيث يقومون بالاستعانة بمجموعة من القوانين المختلفة والتي تغطي بعض الحالات الغير المذكور بقانون المنشآت الفندقية، مثل قانون الإيجار، وقانون الوديعة وغيرها. وكذلك نسبة (٥٠,٩٪) من العينة والتي أكدت رفضها بأن القانون كافي لحماية حقوق الفنادق. وكذا نسبة (٥٨,٢٪) للرفض بشدة حول أن القانون كافي لحل المشاكل بين الفندق والعميل. بالإضافة إلى نسبة (٨٠٪) و (٨١,٢٪) للرأي بأن قانون المنشآت الفندقية المصري لا يتماشى مع الواقع المصري والدولي الحالي. الأمر الذي أكدته كامل عينة الجهات الحكومية بضرورة التعديل للقانون. وهو ما ذكره خير (١٩٩٣، ص: ٩٧) أنه من الضروري العمل على تطوير تلك الصناعة بما يتماشى مع تطورها الداخلي أو الدولي، ومن ضمن آليات التطوير تنظيم وتحديث مجموعة القوانين والتشريعات المنظمة لذلك المجال. الأمر الذي وضح للقائمين على الأمر بضرورة الأسرع في ذلك لأنه يعكس الوضع القائم للقانون. وهو ما تسعى له وزارة السياحة ضمن استراتيجيتها لرؤية مصر ٢٠٣٠.

#### جدول (١٠) مدى موافقة عينة الجهات الحكومية على مجموعة من العبارات حول قانون المنشآت الفندقية المصري

العبارة	النسبة المئوية لمدى الموافقة على العبارات				
	وافق بشده	وافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
لقانون المنشآت الفندقية دور في حماية حقوق العميل بشكل كافٍ ومرضى.	١,٨	٥,٥	٩,١	٥٦,٤	٢٧,٢
لقانون المنشآت الفندقية دور في حماية حقوق الفنادق بشكل كافٍ ومرضى.	١,٨	٣,٦	١٦,٤	٥٠,٩	٢٧,٣
قانون المنشآت الفندقية كافي لحل المشاكل بين الفندق والعميل.	٠	١,٨	١٠,٩	٢٩,١	٥٨,٢
قانون المنشآت الفندقية يتماشى مع الواقع المصري.	٠	٠	٥,٥	١٤,٥	٨٠

قانون المنشآت الفندقية يتماشى مع الواقع	٠	٠	١,٨	١٦,٤	٨١,٨	أرفض بشدة
قانون المنشآت الفندقية يتماشى مع الواقع	٠	٠	٠	٠	٠	أوافق بشدة

### جدول (١١) مدى موافقة عينة الجهات الحكومية على مجموعة من العبارات حول وعي العملاء بالحقوق والالتزامات

العبارة	النسبة المئوية لمدى الموافقة على العبارات					الاتجاه
	أوافق بشده	أوافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة	
مستوى وعي عملاء الفنادق بحقوقهم وواجباتهم	٦٠,٠	٢٠,٠	٩,١	٧,٣	٣,٦	أوافق بشدة
مستوى وعي عملاء الفنادق بحقوقهم القانونية له أثر كبير في مدى التزام الفندق بمسئوليته.	٨٣,٦	٩,١	٣,٦	١,٨	١,٨	أوافق بشدة
يتم مراقبة أداء الفندق لالتزاماته تجاه العميل.	١٠٠	٠	٠	٠	٠	أوافق بشدة
يتم مراقبة الفندق لضمان معرفة العميل بحقوقه	٨٧,٣	١٠,٩	١,٨	٠	٠	أوافق بشدة

كذلك يوضح جدول (١١) مدى موافقة عينة الجهات الحكومية عن بعض العبارات حول مدى معرفة العميل بحقوقه والالتزامات حيث عن مستوى وعي عملاء الفنادق بحقوقهم وواجباتهم القانونية محدود كانت نسبة (٦٠٪) توافق وبشدة على ذلك الرأي، في حين (٧,٣٪) ترفض، لذا كان الرأي العام للعينة في اتجاه الموافقة وبشدة. وعن مدى موافقة العينة أو رفضها للعبارة بأن مستوى وعي عملاء الفنادق بحقوقهم القانونية له أثر كبير في مدى التزام الفندق بمسئوليته كانت نسبة (٨٣,٦٪) توافق وبشدة على ذلك الرأي، لذا كان الرأي العام في اتجاه الموافقة وبشدة. كما وعند السؤال عما إذا كان يتم مراقبة أداء الفندق لالتزاماته تجاه العميل كانت نسبة (١٠٠٪) توافق وبشدة على الرأي. كذلك وعند الاستفسار عما إذا كان يتم مراقبة الفندق لضمان معرفة العميل بحقوقه وواجباته قبل بدء العلاقة بينهما كانت نسبة (٨٧,٣٪) من العينة توافق وبشدة على الرأي، ولذا كان اتجاه الرأي للعينة على تلك العبارة بالموافقة وبشدة.

الأمر الذي يؤكد مدى محدودية وعي العملاء بحقوقهم، وأن ذلك يؤثر على مدى التزام الفندق بمسئوليته، حيث يمارس الفندق مسؤولياته وهو المحترف لمهنته امام العميل الذي يمثل الجانب الضعيف في العلاقة. وان عملية مراقبة أداء الفندق لالتزاماته تخضع لرقابة الجهات الحكومية ولكن تكون في إطار ما يرسمه القانون من بنود تحكم التزامات الفندق في مواجهة العميل والتي تكون محدودة وغير شاملة لكافة حدود العلاقة بين الطرفين.

وعن مدى موافقة عينة عملاء الفنادق حول أن لقانون المنشآت الفندقية دور في حماية حقوق العميل بشكل كافٍ ومرضى، يتضح لنا من الجدول (١٢) أنه كانت النتائج فيما يخص دور قانون المنشآت الفندقية في حماية حقوق العميل بشكل كافٍ ومرضى بأن نسبة (٤١,١٪) لا تعرف بالدور، وهي نسبة كبيرة مما يؤكد ما سبق ذكره عن عدم معرفة العملاء بحقوقهم، وكانت نسبة (٤٣٪) من العينة رافضة لتلك العبارة مما يدل على ضعف القانون في حماية تلك الحقوق. ومما يدل أيضًا على ذلك نتائج بأن كون قانون المنشآت الفندقية كافٍ لحل المشاكل بين كلٍ من الفندق والعميل فكانت نسبة (٣٧,٩٪) لا تعرف ذلك، وكذلك نسبة (٢٦,٦٪) رافضة لتلك العبارة.

## جدول (١٢) مدى موافقة عينة العملاء على مجموعة العبارات حول قانون المنشآت الفندقية المصري

الاتجاه	النسبة المئوية لمدى معرفة عملاء الفنادق العبارات عن قانون المنشآت الفندقية ومدى موافقتهم او رفضهم لها			لا اعرف	العبارة
	في حالة المعرفة				
	أوافق	محايد	أرفض		
أرفض	٤٣	١٥	٠,٩	٤١,١	لقانون المنشآت الفندقية دور في حماية حقوق العميل بشكلٍ كافٍ
أرفض	٢٦,٦	١٧,٣	١٨,٢	٣٧,٩	قانون المنشآت الفندقية كافي لحل المشاكل بين الفندق والعميل
أرفض	٣١,٣	١٧,٨	١١,٦	٣٩,٣	قانون المنشآت الفندقية يتماشى مع الواقع الفندقي المصري
أرفض	٣٥,٥	١٤	١١,٢	٣٩,٣	قانون المنشآت الفندقية يتماشى مع الواقع الفندقي العالمي
أوافق	٢,٣	١٣,٦	٣٠,٤	٥٣,٧	ضرورة تعديل قانون المنشآت الفندقية المصري

وعن السؤال الخاص بعدم مسابقة قانون المنشآت الفندقية المصري للواقع الفندقي المصري والعالمي، فقد جاءت النتائج بعدم المعرفة بنسبة (٣٩,٣%) للعبارتين، وبالرفض بنسبة (٣١,٣%) للواقع المصري، وبنسبة (٣٥,٥%) للواقع العالمي مما يدل على ضرورة التعديل. الأمر الذي جاء صراحة من نسبة (٣٠,٤%) من العينة بالموافقة. وهو الأمر الذي يؤكد (Vanderperren, 1975, 145) من ضرورة توافق القوانين الوطنية مع القوانين الدولية في بنود حقوق والتزامات العملاء والعمل على توحيد الأمر الذي سعت إليه منظمة توحيد القوانين (UNIDROIT) ولكن واجهت الكثير من العوائق، الأمر الذي يجب الوصول لحلول له للوصول إلى قانون دولي موحد أو اتفاقية في مجال حقوق والتزامات العميل الفندقي.

كذلك يوضح جدول (١٣) رأى عينة عملاء الفنادق ومدى موافقتهم حول اهتمامهم بما يستجد من قوانين منظمة للمجال الفندقي، يتضح لنا أن نسبة (٣٧,٤%) من العينة قد وافقوا على تلك العبارة، وعليه فإن الاتجاه العام لرأي العينة حول تلك النقطة هو الموافقة. وهو ما يوضح اهتمام العملاء بمعرفة حقوقهم الأمر الذي يدعو الجهات التشريعية للإعلان عن القوانين التي تستجد فيما يخص حقوقهم والتزاماتهم. كذلك حول وعي عملاء الفنادق بحقوقهم وواجباتهم القانونية محدود، فكانت نسبة (٤٦,٣%) من العينة توافق على الرأي، ونسبة (٣٤,١%) من العينة توافق وبشدة، وعليه كان الرأي العام للعينة في اتجاه الموافقة. وهو ما يعتبر تأكيد واضح وصريح عن مدى محدودية معرفتهم بحقوقهم والتزاماتهم.

وكذا فيما يخص مستوى وعي العملاء بحقوقهم القانونية وما له من أثر في مدى التزام الفندقي بمسئوليته، اظهرت النتائج أن نسبة (٣٨,٨%) من العينة موافقة ومؤكدة على أنه في حالة عدم معرفة العملاء بحقوقهم يدفع الفندقي في التهاون بمسئوليته، والتراخي بالتزاماته. لذا كان الرأي العام للعينة في اتجاه الموافقة وبشدة.

كما يوضح الجدول (١٣) حول ما إذا كان يتم مراجعة تعليمات الفندق الصادرة للعملاء من حيث توافقها مع القوانين المصرية، كانت نسبة (٣٢,٢%) توافق على ذلك، ونسبة (٣٥,٦%) محايدة في الرأي، في حين نسبة (٥,٦%) للرفض. كما وعند السؤال عما إذا كان يتم مراقبة أداء الفندق لالتزاماته تجاه العميل، كانت نسبة (٣٣,٢%) من العينة توافق على ذلك، بينما نسبة (٣٢,٧%) محايدة في الرأي، كذلك عند الاستفسار عما إذا كان يتم مراقبة الفندق لضمان معرفة العميل بحقوقه وواجباته قبل بدء العلاقة بينهما، كانت نسبة (٣٥,٥%) من العينة توافق على ذلك، بينما نسبة (٣٢,٧%) محايدة في الرأي. الأمر الذي يُظهر عدم وضوح دور الجهات

الحكومية في متابعة ورقابة أداء المنشآت الفندقية وعدم بيان أثره بالنسبة للعملاء الذين يعتبرون الجهات الحكومية وخاصة وزارة السياحة صاحبة الحق الاصيل في متابعة ورقابة الفنادق في أداء عملها حماية لهم وحفاظاً لحقوقهم.

### جدول (١٣) مدى موافقة عينة العملاء على مجموعة من العبارات حول وعي العملاء بالحقوق والالتزامات

الاتجاه	النسبة المئوية لمدى الموافقة على العبارات				العبارة
	أوافق بشدة	أرفض بشدة	أوافق	محايد	
أوافق	١,٩	٣,٧	٢٩	٣٧,٤	٢٨ كونك معتاد النزول بالفنادق هل تهتم لما يستجد من قوانين منظمة للمجال الفندقية.
أوافق	٠,٥	١,٤	١٧,٧	٤٦,٣	٣٤,١ مستوى وعي عملاء الفنادق بحقوقهم وواجباتهم القانونية محدود.
أوافق بشدة	٠,٥	٠	١٢,٦	٤٨,١	٣٨,٨ مستوى وعي عملاء الفنادق بحقوقهم القانونية له أثر كبير في مدى التزام الفندق بمسئوليته.
أوافق	٠,٩	٥,٦	٣٥,٦	٣٢,٢	٢٥,٧ يتم مراجعة تعليمات الفندق الصادرة للعملاء من حيث مدى توافقها مع القوانين المصرية
أوافق	١,٤	٦,١	٣٢,٧	٣٣,٢	٢٦,٦ يتم مراقبة أداء الفندق لالتزاماته تجاه العميل
أوافق	١,٥	٥,١	٣٢,٧	٣٥,٥	٢٥,٢ يتم مراقبة الفندق لضمان معرفة العميل بحقوقه وواجباته قبل بدء العلاقة بينهما

ومن خلال الدراسة الميدانية لمجموعة من خبراء المنشآت الفندقية، اشتملت المناقشات والآراء على مجموعة من نقاط النقاش كان بيانها كالتالي:

#### تداخل القوانين وتشعبها وعدم وضوحها

حيث ذكر أحد الخبراء بأن القوانين التي تخضع لها المنشآت الفندقية بمصر متناثرة ومتشعبة مما أدى إلى اختلاط الأمر على كل من العميل والفندقي والجهة الحكومية المختصة بالرقابة، كما تحدث أحدهم بقوله تتشعب القوانين وتتميز بكثرتها في كافة المجالات ولكن بالمجال الفندقية وبالأخص فيما يختص بعلاقة العميل بالفندق نجد ندرة في القواعد الحاكمة لتلك العلاقة. وقد ذكر أحد الخبراء أن تشابك العلاقات وتعددتها بين الفندق والعميل، وكذلك اختلاف وجهات النظر واختلاف المصالح من الأسباب التي أدت إلى حدوث مشاكل كثيرة بين الطرفين خاصة في ظل عدم وجود قانون واضح لتحديد طبيعة العلاقة وكذلك عدم وجود مرجعية قانونية دولية. الأمر الذي يدعو الجهات إلى السعي نحو محاولة توحيد القوانين الحاكمة للأمر.

وقد أوضح أحد الخبراء بقوله بأنه على الرغم من تخصيص القانون المصري للمنشآت الفندقية للعلاقة بين الفندق والعميل بمجموعه من بنود قراره الوزاري، إلا إن تلك البنود لم تكن شاملة وكاملة، مرجعاً السبب لكونها علاقة متشعبة ومتعددة في كثير من الجوانب.

#### مواكبة القانون الفندقية لتطور الصناعة وضرورة إجراء التعديلات

كذلك ذكر خبير بأن ما تشهده صناعة الفنادق من تطور في مجال التجهيزات الفندقية بكافة الإدارات الفندقية لم يواكب تطور في القوانين الحاكمة لذلك المجال سواء على المستوى المحلي أو الدولي وبالأخص في القوانين المنظمة للعلاقة بين الفندق والعميل. كما

أقترح الخبراء ضرورة وسرعة اجراء تعديلات للبنود القانونية المتعلقة بذلك الموضوع حتى تتماشى مع العصر، كذلك عدم تناسب العقوبات المذكورة حاليًا في القوانين مع الوضع الراهن، ويبرون ضرورة تشديدها حتى تكون رادع للمخالف، والالتزام بالتعليمات الصادرة.

### مرجعية حل المشاكل الفندقية

وبالسؤال عن المرجعية التي يلجأ إليها الفندقيين في حالة وجود مشكلة مع العميل، أوضح الخبراء بأن البداية تكون دائمًا من خلال اللوائح الخاصة بالفندق، والتي تكون مذكورة في الاشتراطات والقواعد الخاصة المعلنة على موقع الفندق الإلكتروني. لا يتم مراجعة تلك القواعد من قبل الجهات الحكومية مانحة الترخيص بشكل دوري أو اشتراطي بحيث تتأكد من تمشيها مع القواعد القانونية السارية. وقد أوضح الخبراء أنه عند اللجوء للسادة موظفي الجهات الحكومية سواء من موظفي وزارة السياحة أو ضباط شرطة السياحة لحل المشاكل. فإنهم يلجأون للحلول الودية ومحاولة الوصول للتراضي بين الطرفين، دون اللجوء لحل قانوني قاطع. حيث أنهم في بعض الأحيان يجدوا أنفسهم أمام بعض المواقف التي لا يوجد لها نص صريح وواضح.

### دور الجهات الحكومية في مراقبة العلاقة بين الفندق والعميل

أوضح الخبراء أن موظفي الجهات الحكومية يقومون بالدور المنوط لهم بالقانون وأنهم يعملون على تطبيق القانون في حدود إمكانياته الضعيفة، والتي لا تمثل شيء بالنسبة لطبيعة العلاقة بين الفندق وعميله. وفي توضيح لأحد الخبراء عن سبب المشكلة، كان في عدم وجود قواعد محددة يمكن توضيحها للعميل فيما له أو عليه من حقوق وواجبات. وبالأخص عند التعامل مع الجنسيات المختلفة والتي تظهر عند توقع كل عميل من دولة في تعامله بما لديه من خبرات عن طريقة تعامله في بلده. واختتم أحد الخبراء النقاش حول ذلك السؤال بقوله بأن الفندق حياه (وهنا يلزم وجود قانون متكامل حاكم لتلك الحياة).

### مدى إدراك العملاء لحقوقهم وواجباتهم تجاه الفندق

كان للخبراء الفندقيين رأى حول أن احترافية الفندقية تلزمه بإدراك ما له وما عليه من التزامات وحقوق، وأن لذلك أثر كبير على مستوى اداؤه للخدمات المقدمة لعميله. وأنه كلما ارتفع مستوى الإدراك بحجم ومستوى المسؤوليات الواقعة على عاتقه تجاه عميله كلما زاد وارتفع مستوى الخدمات المقدمة، مما سينعكس على مستوى رضا العميل. وكان لأحد الخبراء رأى حول أن الفندق عليه تدريب موظفيه حول قواعد التعامل مع العملاء وما لهم وما عليهم من حقوق والتزامات، وذلك لرفع مستوى المعرفة القانونية بالحقوق والالتزامات التي سيكون لها دور في مستوى الاداء المقدم.

بالإضافة لذلك كان لأحد الخبراء رأى حول أن إدراك العملاء لحقوقهم والتزاماتهم محدود جدًا؛ وذلك يؤكد أن العميل يمثل الجانب الضعيف في العلاقة، الأمر الذي يحمل الفندقية الدور الأكبر حيث أنه المحترف والمهني الذي لديه القدرة على معرفة القواعد الحاكمة للعلاقة. وقد وضح أحد الخبراء بأن تأثير معرفة العميل بحقوقه تجعله قادرًا على مطالبة الفندق بطريقة تعامل معينة للحصول على خدمة كاملة قد تختلف من عميل لآخر الأمر الذي قد يسبب في تدني مستوى الخدمة نتيجة اختلاف طريقة التعامل من عميل لآخر. وكان لأحد الخبراء رأى حول أن ما يقوم به العملاء من عمليات مخالفة، هو أمر نابع من جهل العملاء بما عليهم من التزامات تجاه الفندق.

من خلال استعراض النتائج السابقة يتبين أن تناول القوانين المصرية والدولية للعلاقة بين الفندق والعميل لم يكن بالشكل الشامل لتلك العلاقة، نظرًا لتشعبها وتعددتها وتدخل القوانين العامة بالكثير من البنود، والتي أثرت بشكل سلبي على علاقة الفندق بعميله والعكس. وأن الجهات الحكومية المصرية خاصة وزارة السياحة صاحبة الحق الأصيل في الإشراف على تلك العلاقة تتعامل في إطار البنود المتاحة فقط، والتي أصبحت من القدم بحيث لا تساير صناعة الفنادق على المستوى المحلي والدولي في تطورها، مما يستدعي

سرعة تعديل قانون المنشآت الفندقية بحيث يشمل كل أوجه العلاقة بين الفندقية وعميله من حيث حقوق وواجبات كل طرف أمام الآخر. بالإضافة إلى تسويق دورها في حماية حقوق كل من الطرفين وإبرازه، وكذلك تفعيل دورها في مراقبة التزامهما بمسئوليتيهما تجاه بعضهم البعض. وتدريب موظفيها على القوانين المختلفة سواء المحلية أو الدولية، والتنسيق مع الجهات الأخرى نحو تحقيق حماية حقوق كل من الفندقية والعميل. كذلك يتبين أن مستوى إدراك كل من الفندقية والعميل لحقوق وواجبات كل منهما تجاه الآخر يؤثر وبشكل كبير على العلاقة بينهما من حيث الطلب على المنشأة الفندقية ومستوى الخدمة المقدمة. وأن درجة معرفة الفندقية بحقوقه والتزاماته أعلى من معرفة العميل. وأن إدراك الفندقية لمدى معرفة العميل بحقوقه يؤثر على مستوى تقديم الخدمات منه.

## ٥. توصيات الدراسة

انتهت الدراسة إلى تقديم مجموعة المقترحات والتوصيات، والتي يمكن أن تمثل ركيزة أولية كبدائية لاتخاذ خطوة على طريق الهدف، تم توجيهها إلى كل من الجهات الحكومية، والمنشآت الفندقية، والعملاء، والمنظمات الفندقية، فضلاً عن المؤسسات التعليمية ممثلة في كليات السياحة والفنادق.

### توصيات موجهة للجهات الحكومية

- اعتماد وتشكيل لجنة مكونة من متخصصين في المجال الفندقية والقانوني، لدراسة وتحليل العلاقة بين الفندق والعميل بتشعبها كونها ذات طابع خاص، بحيث يتدخل المشرع بعد ذلك لسن قانون خاص، بناءً على التوصيات المقدمة من اللجنة، يستمد أحكامه وقواعده من إرادة طرفيه أولاً، ثم تُستكمل هذه الأحكام بالعادات والتقاليد والأعراف المهنية في هذا الشأن.
- وجوب توافق القوانين الوطنية مع ما يصدر من اتفاقات دولية بشأن حقوق والتزامات العميل الفندقية، مع بقاء حق كل دولة في فرض حقوق والتزامات إضافية أكبر؛ مع إحالة كل دولة نصها التشريعي إلى الدول الأخرى للعلم به.
- اشتراط استخراج تراخيص مزاوله المهنة لمديري المنشآت الفندقية، على حضور برنامج تدريبي قانوني خاص بحقوق والتزامات العميل. ووضع برنامج تدريبي للسادة موظفي الجهات الحكومية، مبنياً على القواعد القانونية، والأعراف الفندقية الدولية الحديثه.
- وضع نظام خاص بالتعويضات غير محدد القيمة، على أن يكون مرتبطاً بمدة الإقامة الفندقية، والتي تكون محددة بمعامل قيمة الليلة الفندقية، بحيث نضمن تدرجها طبقاً لمستوى المنشأة الفندقية، وتبعاً لتوقيت التعويض، حيث إن قيمة الليلة الفندقية ترتفع وتتنخفض طبقاً لطبيعة المكان والزمان ومستوى المنشأة واقتصاديات السوق.
- محاولة وزارة السياحة صاحبة الحق الأصيل في الإشراف على المنشآت الفندقية المصرية للوصول إلى وثيقة للحقوق والالتزامات موحدة تكون نقطة انطلاق لوثيقة دولية، تدعو فيها المنشآت الفندقية للانضمام إليها من خلال برنامج حوافز مغري.
- تفعيل دور الجهات الحكومية بزيادة اللجان الرقابية على المنشآت الفندقية، والعمل على توجيه الرقابة على مدى التزام المنشآت الفندقية بالوفاء بواجباتها تجاه العميل ضماناً لحقوقه.
- توحيد الجهة المسؤولة عن تلقي شكاوى عملاء المنشآت الفندقية، وتحديد وسائل التواصل معها، واشتراط الإعلان عنها في أماكن ظاهرة داخل المنشآت الفندقية، بما يسمح للعملاء بمعرفتها والاتصال بها حال حدوث أي مشكلة.

### توصيات موجهة للمنشآت الفندقية

- يجب على المنشأة الفندقية ضمان حصول العميل على كافة حقوقه، كجزء من التزامها بمسئولياتها، والإعلان عن ذلك بوضوح خلال الحملات التسويقية، ووسائل التواصل المختلفة، لاسيما حال الانضمام لوثيقة الحقوق والالتزامات الموحدة سواء كانت محلياً أو دولياً.
- التعاون مع شركات التأمين بإطلاق مبادرة أو عمل وثيقة لتأمين التعويضات التي قد يفرضها القانون لصالح العملاء عند حدوث مشكلات، ويمكن أن يُطلق عليه "برنامج تأمين حقوق العملاء".
- وضع برنامج تدريبي مستمر للعاملين بالمنشأة، للتأكيد على كافة الالتزامات القانونية في علاقتها بالعميل، ضماناً لزيادة وعي الفندقيين.
- وجود إدارة قانونية مختصة بالتعامل مع مشكلات العملاء، تكون على دراية بالقواعد القانونية الدولية.
- التأكد من حصول العميل على عقد موقع من ممثل المنشأة الفندقية، يشمل كافة التزامات وحقوق كلٍ من المنشأة والعميل، ضماناً لحقه، والتزاماً بمعرفته بمسئوليته.

### توصيات موجهة لعملاء الفنادق

- محاولة زيادة الوعي القانوني فيما يخص الوجبات والحقوق عند التعامل مع المنشآت الفندقية.
- ضرورة التقدم بشكوى لوزارة السياحة عند التعرض لمشكلة داخل إحدى المنشآت الفندقية.
- عدم القبول بعمليات التعويض المقدم من المنشآت الفندقية عند حدوث أي مشكلة، كحل لها، إلا بعد الرجوع للجهات المختصة، فقد يكون التعويض أقل من الحق القانوني.

### توصيات موجهة للاتحادات والمنظمات الفندقية الدولية

- ضرورة عقد اتفاقية دولية تحت رعاية منظمة السياحة العالمية، بدعوة ممثلي وزارات السياحة بمختلف دول العالم، وكافة المنظمات الفندقية الدولية، والاتحادات الفندقية الدولية، والتي تمثل الاتحادات المحلية كأعضاء الجمعية العمومية، وكذا شركات الإدارة الفندقية، لوضع قواعد للمفاهيم الحاكمة للنشاط الفندقي من حيث حقوق والتزامات عملاء الفنادق.
- ضرورة الاستفادة من الخبرات الدولية الفندقية والقانونية المتنوعة في صياغة القواعد المنظمة لالتزامات وحقوق كلٍ من طرفي عقد الخدمات الفندقية.
- إعادة الدعوة للمنظمة الدولية لتوحيد القوانين (UNIDROIT) لإعادة المحاولات لوجود قانون دولي موحد حول التزامات وحقوق كلٍ من الفندقي والعميل، مع وضع الخطط اللازمة لإزالة العقبات التي واجهت المحاولات السابقة.
- التقدم بمشروع مبدئي مقترح لوزارة السياحة أو مجلس الشعب لتعديل القانون الحالي فيما يخص تنظيم العلاقة بين الفندق والعميل، بحيث يعكس وجهة نظر الاتحادات الفندقية، وبما يتناسب مع التطور الذي يحدث سواء على المستوى المحلي أو الدولي في مجال صناعة الفنادق.

- عقد ورش عمل/ندوات دورية على هامش المؤتمرات الفندقية العالمية، بهدف مناقشة كل ما يُستجد من التزامات وحقوق للمنشأة الفندقية أو العميل، وضمها للوثيقة الدولية، ضماناً لمسايرة التطور السريع الذي تشهده الصناعة.

### توصيات موجهة للجهات التعليمية مُمثلة في كليات السياحة والفنادق

- ضرورة تدريس مادة التشريعات الفندقية والسياحية عن طريق الاستعانة بمتخصصين مارسوا العمل الفندقي، وليس القانوني، وذلك للتركيز على الجوانب الفنية الفندقية المتخصصة.
- تعديل موضوعات التشريعات الفندقية ليشمل جانب العلاقة بين الفندقي والعميل ممن حيث التزامات وحقوق الطرفين، لتوضيح آليات التعامل مع العملاء من الجوانب الفنية، وليس من الجانب الإداري والترخيص فحسب، حيث إن الأخير يقوم بها مكاتب متخصصة في استخراج تراخيص التشغيل وغيرها، وليس الفندقي المتخصص.

### ٦. خاتمة الدراسة

يقوم كيان صناعة الفنادق أثناء تقديم خدماته على أساس العلاقات التبادلية بين العميل والمنشأة، تلك العلاقات تخلق حقوقاً والتزاماً لكل طرف تجاه الآخر. وانطلاقاً من دور وزارة السياحة صاحبة الحق الأصيل في الإشراف على تلك الصناعة، وقيامها بصياغة برنامج اصلاح هيكلي لتطوير القطاع، متضمناً هدافاً واضحة واجراءات تنفيذية، لتحقيق رؤية شاملة تتوافق مع الرؤية العامة لمصر ٢٠٣٠ تهدف إلى رفع القدرة التنافسية لقطاع السياحة المصري وتتماشي مع الاتجاهات العالمية، وكون الإصلاح التشريعي أحد محاورها والتي تستهدف من خلاله الاصلاح التشريعي للقوانين واللوائح المنظمة للقطاع. فقد قامت الدراسة بدراسة وتحليل حقوق والتزامات العميل من خلال دراسة تحليلية وصفية للقوانين المصرية الخاصة والعامة. بالإضافة إلى دراسة ميدانية على عينة من الجهات الحكومية ممثلة في وزارة السياحة وشرطة السياحة والأثار، بالإضافة إلى عينة من عملاء الفنادق، وممثلي المنشآت الفندقية. والتي أظهرت ضرورة سرعة تعديل القوانين الحالية التي تحكم النشاط الفندقي وبالأخص فيما يتعلق بحقوق والتزامات العميل الفندقي. حيث ان القوانين والقرارات الحالية لم تتناول تلك الحقوق والواجبات بالشكل الشامل، مما يؤثر بشكل سلبي على علاقة العميل بالفندق والعكس، الأمر الذي ينعكس على نمو أحد أهم القطاعات الاقتصادية بالبلاد.

كما يجب العمل على رفع الوعي القانوني بالحقوق والالتزامات كل العاملين بالقطاع سواء من موظفي الجهات الحكومية او العاملين بالمنشآت الفندقية، مع ضمان حصول العميل على كافة حقوقه كجزء من التزام المنشآت الفندقية المهني.

مع العمل على عقد اتفاقية دولية تحت رعاية منظمة السياحة تدعو فيها كافة الاطراف المعنية بالنشاط على المستوى الدولي لموضوع قواعد للمفاهيم الحاكمة لحقوق والتزامات العميل الفندقي على المستوى الدولي. كما أن هناك ضرورة لتشجيع البحث العلمي في موضوع الدراسة، وذلك لندرة الأبحاث العلمية به، ويمكن اقتراح رؤوس أقلام لعددٍ من الدراسات المستقبلية تدور حول:

- مدى قانونية طرق الحجز الإلكتروني في المجال الفندقي.
- التزام الفندقي تجاه العميل بين المسؤولية التعاقدية والمسؤولية التقصيرية.
- المشاكل الناجمة عن التباين بين مستوى الخدمة الفندقية المتوقعة والفعلية المدركة من منظور العميل.
- دراسة مقارنة بين المواصفات الفندقية للدرجات السياحية المختلفة على المستوى الدولي.

## المراجع

- أبو الوفا، أحمد (٢٠٢١). القانون الدولي العام. القاهرة: دار النهضة العربية.
- أبو السعود، رمضان (٢٠١٨). مصادر الالتزام. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- أبو دياب، علي السيد، بشر، وليد محمد (٢٠١٨). الجوانب القانونية للحماية المدنية للمستهلك من الإعلانات التجارية الكاذبة أو المضلة في القانون المصري والنظام السعودي. مجلة كلية الشريعة والقانون بطنطا، ٣٢، ٢، ٤٣٦-٤٩٣.
- الزقرد، أحمد السعيد (٢٠٠٨). عقد النزول في الفندق، الطبعة الحادية عشر. القاهرة: دار النهضة العربية.
- المهدي، معتر نزيه صادق (٢٠٠٣). عقد الفندق (رسالة دكتوراه). كلية الحقوق، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- المستكاوي، أيمن فوزي (٢٠٠٨). عقد الفندق والالتزامات والحقوق الناشئة عنه - دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- الفضلي، جعفر (١٩٩٨). الوجيز في العقود المدنية البيع- الإيجار- المقاول، الطبعة الثانية. القاهرة: دار النهضة العربية.
- البراوي، حسن حسين (٢٠٠٦). التزام صاحب الفندق بحفظ أمتعة العملاء في القانون القطري الجديد. مجلة القانون والاقتصاد للبحوث القانونية والاقتصادية، ٧٦، ٢٩-٤٠.
- البراوي، حسن حسين (٢٠٠٥). المسؤولية المدنية لصاحب الفندق. مجلة القانون والاقتصاد للبحوث القانونية والاقتصادية، ٧٥، ٢٥-٤٥.
- البراوي، حسن حسين (٢٠٢٢). العقود المسماة في القانون المدني. القاهرة: دار النهضة العربية.
- الخطيب، خلود (٢٠٠٠). القواعد الإدارية في مجال الضيافة. القاهرة: هلا للنشر والتوزيع.
- الدسوقي، عزت مصطفى (١٩٩٧). التشريعات السياحية، الطبعة الأولى، (ب.ن).
- الحوري، مثني طه (٢٠٠٤). العلاقات القانونية في صناعة الضيافة، الطبعة الأولى. الأردن: مطبعة الوراق.
- بدر، اسامة (٢٠٠٢). عقد الإيجار. القاهرة: دار النهضة العربية.
- حسن، أحمد مدحت (١٩٩٣). التشريعات السياحية وعقد الإقامة بالفندق، الطبعة الأولى. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- حسين، محمد عبد الظاهر (١٩٩٧). عقد الفندق: طبيعته القانونية، آثاره، مسؤولية الفندق. القاهرة: دار النهضة العربية.
- خطاب، طلبة وهبه (٢٠٠٦). النظرية العامة للالتزام. القاهرة: دار الفكر العربي.
- خير، عادل محمد (١٩٩٣). الجرائم السياحية في التشريع المصري، الطبعة الثانية. دار النهضة العربية.
- خير، عادل محمد (١٩٩٣). المخاطبة التشريعية للنشاط السياحي والفندقي، الطبعة الأولى. القاهرة: دار النهضة العربية.
- خليل، محمد (١٩٧٧). شرح التشريعات الفندقية والسياحية. القاهرة: الهيئة المصرية للكتاب.
- خفاجي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٧). التشريعات السياحية والفندقية، التنظيم القانوني لحقوق المنشأة الفندقية والسياحة والإرشاد السياحي والعاملين بها دراسة تطبيقية في ضوء نصوص التشريع وأحكام القضاء المصري، الطبعة الحادية عشر. الإسكندرية: دار الهناء.

فرج، عبد الرازق حسن (١٩٧٩). الالتزام بصيانه العين المؤجرة في القانون المدني. القاهرة: مطبعة المدني.

معوض، نادية محمد (٢٠٠١). التزامات وحقوق الفندق إزاء النزلاء. القاهرة: دار النهضة العربية.

Dietschi, I. (2021). *Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide to Career and Leadership*. New York: Dietschi Press.

Vanderperren, W. (1975). **The hotelkeeper's contract. Uniform Law Review**, (2), 143-235.

تقارير المنظمة الدولية لتوحيد القوانين (UNIDROIT) .  
تقرير برنامج الإصلاح الهيكلي لوزارة السياحة، رؤية مصر ٢٠٣٠، ٢٠١٨