

الى السيدة وزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال شفهي

تفعيل آلية الزبون الخفي لتجويد الخدمات الفندقية والسياحية

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

تستعد بلادنا لاحتضان تظاهرات عالمية كبرى، وفي مقدمتها كأس العالم 2030، مما يضع القطاع السياحي والفندقي أمام تحدي الجودة والتنافسية الدولية. إلا أن الواقع الميداني يكشف عن تفاوت كبير بين تصنيف المؤسسات السياحية وبين جودة الخدمات المقدمة فعلياً للزبناء، وهو ما يسيء لسمعة الوجهة السياحية المغربية.

إن الاعتماد على الزيارات المعلنة والروتينية للجان التصنيف لم يعد كافياً لتقييم التجربة الحقيقية للسائح. وفي المقابل، أثبتت تجربة "الزبون الخفي" (Mystery Guest) نجاعتها دولياً في رصد الاختلالات بدقة وموضوعية، وضمان استمرارية الجودة طيلة السنة وليس فقط أثناء فترات المراقبة الرسمية.

بناءً عليه، نسألكم السيد الوزير المحترم:

* ما هي الأسباب الكامنة وراء غياب أو ضعف اعتماد آلية "الزبون الخفي" ضمن منظومة الرقابة والتصنيف المعمول بها حالياً؟

* هل تعتزم الوزارة إدماج مكاتب خبرة مستقلة للقيام بزيارات فجائية "خفية" لتقييم جودة الخدمات في الوحدات الفندقية؟

* وما هي الإجراءات التي ستتخذونها لربط نتائج هذه التقييمات باستمرارية التصنيف السياحي (Stars Rating) للمؤسسات؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

عائشة الكوط