

وزارة البلديات والسياحة
الهيئة العامة للسياحة



Quality Award

جائزة الجودة للاكلات السريعة (Fast food)

معايير جائزة الجودة للأكلات السريعة (Fast food)

١	النظافة والاثاث والسلامة العامة
١-١	مدى الالتزام بالتعليمات الصحية.
٢-١	مدى الالتزام بالتعليمات البيئية.
٣-١	مدى نظافة المرافق الصحية وتطبيق معايير النظافة فيها.
٤-١	كيفية توزيع الاثاث وحرية الحركة.
٥-١	نوعية الاثاث المستعملة.
٦-١	الديكور العام (الداخلي والخارجي).
٧-١	مظهر العاملين.
٨-١	مدى الالتزام بتعليمات الدفاع المدني.
٢	سلامة الاكلات واصنافها
١-٢	وجود آلية لسلامة وحفظ الأكلات المقدمة.
٢-٢	وجود معايير متبعة لتنظيف الأكلات والمواد المستعملة.
٣-٢	تعدد اصناف الأكلات المقدمة.
٤-٢	جودة الأكلات المقدمة.
٣	الخدمة والعاملين
١-٣	وجود لوحة تعريفية بانواع الأكلات والاسعار بعدة لغات وفي مكان مرئي وواضح.
٢-٣	سرعة تجهيز طلبات الزبائن.

وجود آلية لتدريب العاملين.	٣-٣
مهارة العاملين.	٤-٣
وجود خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.	٥-٣
٤ رضا الزبون	٤
وجود آلية لمعرفة مشاكل وشكاوي الزبون ومعالجتها.	١-٤
وجود آلية لمعرفة رضا الزبون عن الخدمة المقدمة له.	٢-٤
الجوائز والشهادات التقديرية التي حصل عليها خلال آخر سنتين.	٣-٤
وجود آلية للإجابة على اسئلة واستفسارات الزبائن.	٤-٤
٥ التسويق والعلاقات	٥
وجود (Logo) خاص.	١-٥
وجود آلية للترويج (الدعاية والاعلام).	٢-٥
الاهتمام بالتسويق الالكتروني.	٣-٥
وجود شراكات مع العملاء (مرافق اقامة، شركات سياحية، شركات نقل،...).	٤-٥