

وزارة البلديات والسياحة الهيئة العامة للسياحة



Quality Award

جائزة الجودة للـ (شركات، مكاتب، وكالات) السياحية

معايير جائزة الجودة للشركات، مكاتب، وكالات السياحة

الاستراتيجية	١
وجود استراتيجية واضحة المعالم (رؤية، رسالة، اهداف عامة رئيسية، اهداف تنفيذية).	١-١
وجود خطة سنوية بموجب الاستراتيجية.	٢-١
الموارد البشرية	٢
وجود آلية لاختيار العاملين (تعيين، انتهاء خدمة، ترقية،...).	١-٢
وجود خطة منفذة لتدريب وتطوير مهارات العاملين.	٢-٢
وجود نظام لتشجيع وتحفيز العاملين.	٣-٢
وجود آلية لمعرفة رضا العاملين.	٤-٢
وجود آلية لتقييم اداء العاملين.	٥-٢
وجود التواصل بين المدراء والعاملين.	٦-٢
وجود هيكلية واضحة مبين فيها كافة الاقسام ومهامهم.	٧-٢
خبرة المدراء والعاملين والأداء السياحيين.	٨-٢
مجالات العمل والعمليات	٣
وجود برامج سياحية وتنوعها وتحديثها.	١-٣
مدى الالتزام بالبرامج السياحية المقدمة للسائح.	٢-٣
وجود برامج سياحية مستقبلية وبرامج خاصة مثل برامج ل (كبار العمر، الاطفال، ذوي الاحتياجات الخاصة، الشباب،...الخ).	٣-٣
مجالات جذب السواح الى الاقليم.	٤-٣

٥-٣	سرعة اىصال الخدمة للسائح.
٦-٣	وجود نظام للسلامة المهنية والاهتمام ببيئة العمل.
٤	التسويق والتكنولوجيا
١-٤	وجود آلية للترويج لل(شركة، مكتب، وكالة) السياحية عن طريق(المطبوعات، الاعلان في وسائل الاعلام المختلفة، ...).
٢-٤	الاهتمام بالتسويق الالكتروني.
٣-٤	نوعية البرامج الالكترونية المستعملة.
٤-٤	وجود آلية للترويج لل(شركة، مكتب، وكالة) السياحية واقليم كردستان في الدول الاجنبية.
٥-٤	وجود (Logo) خاص لل(شركة، مكتب، وكالة) السياحية.
٦-٤	وجود شراكات مع الجهات المحلية والخارجية (مرافق اقامة، مطاعم، شركات نقل، ...).
٥	رضا الزبون
١-٥	وجود آلية لتلقي الشكاوي ومعالجتها.
٢-٥	التعامل الشفاف مع مقدمي الخدمات السياحية ووجود آلية لمعرفة رضاهم عن ال(شركة، مكتب، وكالة).
٣-٥	وجود آلية للاجابة على اسئلة واستفسارات الزبائن.
٤-٥	وجود آلية لاختذ راي الزبون على الخدمة المقدمة له.
٦	نتائج العمل
١-٦	زيادة نسبة رضا العاملين والزبون خلال آخر سنتين.
٢-٦	سمعة الشركة.
٣-٦	الجوائز والشهادات التقديرية التي حصلت عليها ال(شركة، مكتب، وكالة) السياحية خلال آخر سنتين.
٤-٦	حصة (الشركة، المكتب، الوكالة) السياحية في السوق (Business share).