

وزارة البلديات والسياحة الهيئة العامة للسياحة



Quality Award

جائزة الجودة للكافيتريا

معايير جائزة الجودة للكافيتريا

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 الاغذية والمشروبات واصنافها
١-٢	وجود آلية لسلامة وحفظ الاغذية والمشروبات المقدمة.
٢-٢	وجود معايير متبعة لتنظيف الاغذية والمواد المستعملة.
٣-٢	تعدد اصناف الاغذية المقدمة.
٤-٢	تعدد انواع المشروبات المقدمة.
٥-٢	جودة الاغذية والمشروبات المقدمة.

٣	الخدمة والعاملين
١-٣	وجود قائمة بالاسعار (Menu) بعدة لغات داخل الكافيتريا وخارجها.
٢-٣	سرعة تجهيز طلبات الزبائن.
٣-٣	طريقة ترتيب طاولة الطعام.
٤-٣	وجود آلية لتدريب العاملين.
٥-٣	مهارة العاملين.
٦-٣	وجود خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.
٤	رضا الزبون
١-٤	وجود آلية لمعرفة مشاكل وشكاوي الزبون ومعالجتها.
٢-٤	وجود آلية لمعرفة رضا الزبون عن الخدمة المقدمة له.
٣-٤	الجوائز والشهادات التقديرية التي حصلت عليها الكافيتريا خلال آخر سنتين.
٤-٤	وجود آلية للإجابة على اسئلة واستفسارات الزبائن.
٥	التسويق والعلاقات
١-٥	وجود (Logo) خاص بالكافيتريا.
٢-٥	وجود آلية للترويج للكافيتريا (الدعاية والاعلام).
٣-٥	الاهتمام بالتسويق الالكتروني.
٤-٥	وجود شراكات مع العملاء (مرافق اقامة، شركات سياحية، شركات نقل،...).