

وزارة البلديات والسياحة
الهيئة العامة للسياحة



Quality Award

جائزة الجودة للمطاعم السياحية

معايير جائزة الجودة للمطاعم السياحية

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 واصنافها
١-٢	وجود آلية لسلامة وحفظ الاغذية المقدمة.
٢-٢	وجود معايير متبعة لتنظيف الاغذية.
٣-٢	تعدد اصناف الاغذية المقدمة.
٤-٢	جودة الاغذية المقدمة.
٣	الخدمة والعاملين
١-٣	وجود قائمة الطعام والاسعار (Menu) بعدة لغات داخل المطعم وخارجه.
٢-٣	سرعة تجهيز طلبات الزبائن.

٣-٣	طريقة ترتيب طاولة الطعام.
٤-٣	وجود آلية لتدريب العاملين.
٥-٣	مهارة الشيف والعاملين.
٦-٣	نوعية المستلزمات المستخدمة (الاواني، الملاعق،...).
٧-٣	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	طريقة التعامل مع الزبون منذ دخوله للمطعم ولغاية خروجه.
٤-٤	الجوائز والشهادات التقديرية التي حصل عليها المطعم خلال آخر سنتين.
٥-٤	وجود آلية للإجابة على اسئلة واستفسارات الزبائن.
٥	التسويق والعلاقات
١-٥	وجود (Logo) خاص بالمطعم.
٢-٥	وجود آلية للترويج للمطعم (الدعاية والاعلام).
٣-٥	الاهتمام بالتسويق الالكتروني.
٤-٥	وجود شراكات مع العملاء (مرافق اقامة، شركات سياحية، شركات نقل،...).