

وزارة البلديات والسياحة الهيئة العامة للسياحة



Quality Award

**جائزة الجودة لمرافق الإقامة السياحية
(نجمة، نجمتين، ثلاث نجوم)**

معايير جائزة الجودة
لمرافق الإقامة فئة ال (نجمة، نجمتين، ثلاث نجوم)

الاستراتيجية	١
	١-١ وجود استراتيجية واضحة المعالم (رؤية، رسالة، اهداف عامة رئيسية، اهداف تنفيذية).
	٢-١ وجود خطة سنوية بموجب الاستراتيجية.
التسويق والعلاقات	٢
	١-٢ وجود آلية للترويج للمرفق السياحي عن طريق (المطبوعات، الاعلان في وسائل الاعلام المختلفة، ... داخل الاقليم وخارجه.
	٢-٢ وجود (Logo) خاص بالمرفق السياحي.
	٣-٢ الاهتمام بالتسويق الالكتروني.
	٤-٢ المشاركة في المواقع الالكترونية للحجز المسبق (محلية او عالمية).
	٥-٢ وجود شراكات مع الجهات المحلية والاجنبية (شركات سياحية، مطاعم، شركات نقل، ...).
الموارد البشرية	٣
	١-٣ وجود آلية لاختيار العاملين (تعيين، انتهاء خدمة، ترقية، ...).
	٢-٣ وجود خطة منفذة لتدريب وتطوير مهارات العاملين.
	٣-٣ وجود نظام لتشجيع وتحفيز العاملين.
	٤-٣ وجود آلية لتقييم اداء العاملين.
	٥-٣ وجود التواصل بين المدراء والعاملين.
	٦-٣ وجود هيكلية واضحة مبين فيها كافة الاقسام ومهامهم.
	٧-٣ خبرة المدراء والعاملين .

مجالات العمل والعمليات	٤
سرعة اوصول الخدمة للنزلاء.	١-٤
مدى الالتزام بالتعليمات البيئية.	٢-٤
مدى الالتزام بالتعليمات الصحية .	٣-٤
مدى الالتزام بتعليمات الدفاع المدني.	٤-٤
وجود آلية للحفاظ على سلامة النزلاء.	٥-٤
وجود خدمات خاصة ل(كبار العمر، الاطفال، ذوي الاحتياجات الخاصة، الشباب،...الخ).	٦-٤
الديكور العام ونوعية الاثاث المستعملة.	٧-٤
مظهر العاملين.	٨-٤
نظافة المرفق السياحي.	٩-٤
رضا العاملين والزبون	٥
وجود آلية لمعرفة رضا العاملين ومشاكلهم .	١-٥
وجود آلية لمعرفة رضا النزلاء عن الخدمة المقدمة لهم.	٢-٥
وجود آلية لمعرفة مشاكل وشكاوي النزلاء ومعالجتها.	٣-٥
نتائج العمل	٦
زيادة نسبة رضا العاملين والنزلاء خلال آخر سنتين.	١-٦
زيادة عدد النزلاء خلال آخر سنتين.	٢-٦
سمعة المرفق السياحي.	٣-٦
الجوائز والشهادات التقديرية التي حصل عليها المرفق السياحي خلال آخر سنتين.	٤-٦