



الأنشطة

دليل معايير الجودة لتصنيف الأنشطة

الهيئة الملكية بمحافظة العلا

2024 - 2025



دليل معايير الجودة

الأنشطة

2024-2025

العلاء
ALULA



المحتوى

2	المحتوى
3	سجل الإصدارات
4	مدخل تعريفى
5	البنود والإجراءات
6	معايير الجودة
16	معايير المتسوق الخفي للأنشطة والفعاليات





سجل الإصدارات

التغيير	المسؤول عن التغيير	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
		1.0	May 22, 2022
<ul style="list-style-type: none"> • إضافة معايير المتسوق الخفي • إعادة صياغة المعيار التالي #C3 • تم إزالة المعايير التالية من الإصدار السابق، بسبب عدم إمكانية قياس معايير تدقيق الجودة #52 ، #58 و #59 	حسين الشيخ	2.0	August 07, 2024

إخلاء مسؤولية

تم إصدار هذا الدليل الإرشادي بعد التشاور مع إم كيه جي، واختباره مع أصحاب الأعمال المسؤولين على مدار عام والتعليقات المستمرة من الإدارات المتعددة. وستتم مراجعة الدليل الإرشادي حسب الضرورة ليشمل التعديلات وإضافة / حذف المعايير.



مدخل تعريفي

لتشغيل أي نشاط داخل العلا، يجب على صاحب النشاط ضمان تحقيق جميع المعايير المذكورة أدناه. ويجب أن تلتزم جميع الأنشطة بالمعايير المحددة في الفئات التالية:

- معايير عامة
- الموقع الإلكتروني أو التطبيق
- المرافق الخارجية
- الترحيب
- الزيارة/ الجولة
- النظافة
- نهاية الزيارة/ الجولة

بالإضافة إلى ذلك، تتطلب بعض الأنشطة معايير أخرى يجب تحقيقها. قبل بدء التشغيل، يجب على جميع أصحاب الأنشطة ضمان الفهم الكامل للمعايير أدناه والامتثال لها. يمكن أن يؤدي عدم الالتزام بالمعايير الإلزامية لا يكتفي النشاط بتحقيقه لجميع متطلبات الجودة الإلزامية، إلى وقف النشاط وفرض الغرامات وحتى الإغلاق بل يجب على النشاط تحقيق عدد من المتطلبات الاختيارية أيضًا بحسب نوعه.

سيبدأ جدول زمني لعمليات التفتيش غير المعلن عنها لضمان الامتثال بما في ذلك عمليات التفتيش التي يجريها مدققين الجودة والمتسوقون المتخفيين سيتم من خلالهم قياس مستوى الجودة بناءً على المعايير أدناه. إذا انخفض مستوى الجودة إلى ما دون الدرجة المطلوبة أو إذا لم يتم اتباع المتطلبات الإلزامية، فسيتوقف إذن العمل حتى يتم التحقق من النتائج وإجراء إعادة الفحص. ولا يعتبر الحصول على جميع المتطلبات الإلزامية تلقائياً مستوفياً للنسبة المئوية المطلوبة للعمل، وبالتالي يجب الوفاء بعدد من المتطلبات الاختيارية.

البنود والإجراءات:

1. الشروط الرئيسية: يجب تحقيق جميع المتطلبات الإلزامية ("M") والموضحة في الجدول أدناه، ولا يمكن قبول التشغيل دون تحقيقها.
2. الحد الأدنى من النقاط: لا يحصل النشاط على التصنيف عند تحقيقه لجميع نقاط المتطلبات الإلزامية في تصنيف النشاط المطلوب، بل يجب أن يحقق النشاط النقاط الاختيارية ("O") الأخرى للوصول إلى الحد الأدنى المطلوب من النسبة المئوية.
3. الحد الأدنى المطلوب من النسبة المئوية: جميع النقاط الإلزامية والاختيارية المطلوبة كنسبة مئوية لتكون متوافقة بشكل مرضٍ مع الحد الأدنى من معايير الجودة المطلوبة للعمل في العلا.

معايير الجودة

ركوب الدراجات	السفاري / الهايكنق	حبل الانزلاق	جولة المروحيات	جولة	الفئة
243	216	198	222	192	الحد الأدنى من النقاط
266	264	230	258	240	الحد الأقصى من النقاط
91%	82%	86%	86%	80%	النسبة المطلوبة
243	211	197	205	187	نقاط المتطلبات الإلزامية

معايير المتسوق الخفي

الفعاليات	الأنشطة	الفئة
46	32	نقاط المتطلبات الإلزامية



معايير الجودة

الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة
M	2	توفير جميع التراخيص والشهادات المطلوبة للعمل التجاري وتكون بشكل واضح و سارية الصلاحية.	1	عام
M	3	إتاحة إمكانية الحجز عبر الهاتف بدون أي رسوم إضافية للمكالمة، ولا تأخير في الرد على المكالمات.	2	
M	5	إعداد جميع الموظفين إعدادًا جيدًا وارتداءهم زي يتناسب مع عملهم مع شارات الاسم.	3	
M	5	أن تمتلك الأنشطة التي تعمل لأكثر من 45 يومًا حسابًا على TripAdvisor وخرائط Google لتلقي التعليقات.	4	
M	5	يجب على مشغل النشاط الرد على أي تعليقات على TripAdvisor وخرائط Google في غضون 72 ساعة من وقت التعليق.	5	
M	3	توفير عبوات زجاجية معبأة بمياه صالحة للشرب وقابلة لإعادة الاستخدام للزوار، ولا يسمح بتوزيع أو بيع العبوات البلاستيكية.	6	
M	5	إرسال تأكيد بالمعلومات (عن طريق: بريد إلكتروني أو رسالة نصية) بعد الحجز، وتتضمن الآتي: التواريخ والأسعار وعدد الأشخاص وأي خدمات أخرى مرتبطة.	7	
M	3	توفير خدمة إمكانية الحجز عبر الإنترنت (موقع إلكتروني أو تطبيق جوال)، وأن يعمل الموقع الإلكتروني والتطبيق بسلاسة.	8	الموقع - التطبيق
M	3	إتاحة الدفع عبر الإنترنت.	9	
M	3	إتاحة التطبيق أو الموقع الإلكتروني باللغتين العربية والإنجليزية.	10	
M	2	توفير الموقع الإلكتروني أو التطبيق وصولاً سهلاً إلى معلومات التسعير الدقيقة مثل: السعر الكامل، وقائمة حاملي التذاكر المجانية، والأيام المجانية الممكنة، وأسعار تذاكر الأطفال، ويحدد ما إذا كانت الضريبة مشمولة أم مستثناة.	11	



الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة	
M	2	أن يوفر الموقع الإلكتروني أو التطبيق رقم للتواصل مع العملاء الأفراد للحصول على مزيد من المعلومات.	12		
O	5	توفير إمكانية الوصول عبر الجوال على الموقع الإلكتروني باتباع إرشادات إمكانية الوصول الخاصة بـ W3C / WAI .	13		
M	2	أن يحدد التطبيق أو الموقع وسائل الدفع، على سبيل المثال فيزا وماستركارد وما إلى ذلك.	14		
M	2	يجب أن يشير الموقع الإلكتروني أو التطبيق إلى المستوى التقريبي للياقة البدنية المطلوبة للمشاركة في الأنشطة.	15		
M	2	يجب أن يشير الموقع الإلكتروني أو التطبيق إلى الحد الأدنى للفئات العمرية إذا كان ذلك ممكناً لكل نشاط.	16		
M	2	يوفر الموقع الإلكتروني أو التطبيق توصيات للعميل فيما يتعلق بالمناطق والمواقع التي يُقترح زيارتها.	17		
M	3	يجب أن يصور الإعلان صورة حقيقية لأي صعوبات ومخاطر ذات صلة إن وجدت.	18		
O	3	يوفر الموقع الإلكتروني أو التطبيق معلومات عن الفعاليات مثل المعارض المؤقتة والمؤتمرات والحفلات الموسيقية وعروض الرسوم المتحركة.	19		
M	5	يقدم الموقع الإلكتروني أو التطبيق معلومات دقيقة عن ساعات العمل وأوقات الزيارة.	20		
M	5	توفير معلومات حول إمكانية مشاركة الزوار من ذوي الإعاقة بالأنشطة.	21		
M	5	أن يتاح للزوار منصة لإبداء آرائهم بتقديم روابط TripAdvisor وخرائط Google للتقييم، وذلك بعد تشغيل النشاط لأكثر من شهر.	22		
M	3	عرض ساعات وأيام العمل بوضوح خارج الموقع أو في نقطة الالتقاء، ويتم توفير رقم الهاتف لمزيد من المعلومات.	23		الأنشطة الخارجية
O	3	تنظيم الدخول والخروج وتحديد مساحة محددة، إتجاهات الحركة، وتعيين مسؤول استقبال وتنظيم.	24		



الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة
O	3	يُشار إلى وقت الانتظار المقدر لدخول الموقع أثناء الوقوف في صفوف الإنتظار عند بوابة الدخول، وأن يكون ذلك من خلال (لافتات أو من قبل الموظفين).	25	الترحيب
M	2	توضيح الوصول إلى نقطة إنطلاق الجولة أو الرحلة، بحيث يسمح للزوار العثور عليها بسهولة، تكون لافتات الوصول باللغتين العربية والإنجليزية.	26	
M	2	أن تكون نقطة انطلاق الرحلة أو الجولة بحالة جيدة ونظيفة.	27	
M	3	يمكن التعرف على السيارة المستخدمة في الرحلة بسهولة من الخارج (إن وجدت).	28	
M	5	تُعطى الأولوية للزوار من ذوي الإعاقة إذا لزم الأمر وبعدهم (النساء الحوامل ، المرضى ، إلخ...)	29	
M	3	تواجد طاقم العمل عند وصول الزوار.	30	
M	2	عرض خيارات الدفع المتاحة بوضوح في الداخل: نوع بطاقات الائتمان (فيزا ، أمريكان اكسبريس ، ماستر كارد)	31	
M	3	إعطاء العميل حق التغيير والاستبدال عند الحاجة.	32	
M	3	يتم تقديم للعميل إيصال/ إثبات دفع الأجرة.	33	
M	2	إذا كانت هناك مرافق أو مزايا أو مناطق غير متاحة أثناء زيارة الضيف لأي سبب من الأسباب، فيجب إبلاغ الضيف قبل الدفع.	34	
M	2	تدريب موظفي الاستقبال للاستجابة بإحترافية في مختلف الظروف ، مع شهادات تثبت ذلك.	35	
M	2	يتحاور الموظفون فيما بينهم حول الأحاديث المتعلقة بالعمل فقط عند تواجد الضيوف والإبتعاد عن الأحاديث الشخصية، مع إعطاء الأولوية دائماً لتجربة الضيف.	36	
O	5	توفير خدمة (الواي فاي) مجاناً لجميع الضيوف. وإذا كان محمياً بكلمة مرور، تتوفر لافتات يُكتب عليها كلمة المرور أو أن يُعطي الموظف كلمة المرور للزوار.	37	



الفئة	م	المعايير	النقاط	الحالة
	38	يتواصل جميع الموظفين مع الزوار بشكل احترافي ويليق بالزوار والمكان.	2	M
	39	توفير عناصر الراحة وتقديم الخدمات الإضافية للزائر مثل القهوة، أو الحلوى، أو موزع المشروبات الباردة أو أي خدمات أخرى من هذا القبيل.	3	O
	40	يتم تدريب أفراد الأمن على طرق الترحيب من خلال التدريب العام.	5	M
	41	تُستخدم معدات عالية الجودة في توصيل المعلومات أو عرضها، أي أنها غير مكتوبة بخط اليد، ولا تفقد اللون ولا تتلف وما إلى ذلك.	2	O
زيارة / جولة	42	يتم شرح المعلومات وتوضيح كل الأمور المتعلقة بالنشاط في بداية الجولة: الطرق، والشروط، والوقت المستغرق للوصول إلى الوجهة، والسلامة، والمسؤولية البيئية، واللغات التي يتم التحدث بها.	3	M
	43	يوفر الموقع الإلكتروني أو التطبيق وصولاً سهلاً إلى معلومات دقيقة وكاملة حول عنوان نقاط انطلاق الجولة وخريطة المنطقة والخطوط، وأنماط النقل، والتوقف، والإتجاهات.	3	O
	44	يكون الجزء الخارجي من السيارة نظيفاً (إن وجد) ، والتنظيف يكون بشكل سريع بعد كل جولة، إلى جانب تنظيفه بالكامل مرة واحدة في اليوم.	3	M
	45	يكون الجزء الداخلي للسيارة نظيفاً (إن وجد)، والتنظيف يكون بشكل سريع بعد كل جولة، كما يتم تنظيفه بالكامل مرة واحدة في اليوم.	3	M
	46	يوفر صاحب النشاط معدات الطوارئ والإنذار المناسبة مع المخاطر لطلب المساعدة.	3	M
	47	تدريب الموظفين على التكيف في مسار الرحلة بناءً على قدرة المجموعة، خاصة إذا كان أعضاء المجموعة معاقين أو لديهم احتياجات معينة؛ فيجب أن يكون موظفو النشاط مدركين لاحتياجات ذوي الإعاقة، وإثبات ذلك بالحصول على شهادة.	3	M
	48	يجب مرافقة المجموعة موظف لديه شهادات معتمدة في الإنعاش القلبي والرئوي (CPR)	3	M



الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة
O	3	يتحقق المرشد السياحي من أن زي الزائر ومعداته مناسبة للزيارة.	49	
M	3	في أثناء الجولة والانطلاق في مسار الرحلة، يأخذ المرشد السياحي في عين الاعتبار اختلاف أعضاء الرحلة في مستويات القدرة، والقوة الجسدية، والتوقعات حول الرحلة، ومساعدتهم في التعامل مع ما قد يواجهون أثناء ذلك.	50	
M	2	يحترم المرشدون السياحيون الجدول الزمني الذي يتم إرساله إلى العملاء.	51	
M	2	يجب أن يقدم المرشدون معلومات دقيقة ذات صلة بالتاريخ والثقافات المحلية.	52	
M	2	يجب أن يتمتع المرشدون بمعرفة واسعة حول التاريخ الطبيعي للبيئات التي تمت زيارتها مثل البيئة العامة والنباتات والحيوانات وأن يكونوا قادرين على إيصال المعلومات بطريقة جذابة.	53	
M	5	يجب أن يُلامس محتوى المرشد السياحي اهتمامات الزوار. على سبيل المثال، يحاول المرشد السياحي فهم مستوى المعرفة لدى الزوار واهتماماتهم لضمان ملاءمة المحتوى لهم وفهمهم للمعلومات.	54	
M	5	يجب أن يُراعي المرشد السياحي طريقة تقديم المحتوى وتنظيمه بموضوعية، أي أن يتم تقديم الموضوع أثناء الزيارة بطريقة منظمة ومناسبة للغرض.	55	
M	5	تلتزم الشركة المشغلة بمبادئ "عدم ترك أثر" بمرشدين سياحيين متدربين على ذلك، أي: 1. التخطيط المسبق والاستعداد 2. السفر والتخييم على الأسطح المتينة (إن وجد) 3. التخلص من النفايات بشكل صحيح 4. اترك ما تجده 5. تقليل آثار نار المخيم (إن أمكن) 6. احترام الحياة الفطرية 7. مراعاة الغير	56	



الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة
M	2	يجب على المرشدين عند رؤيتهم لأي نشاط أو ممتلكات غير قانونية أو غير أخلاقية في المناطق بتوثيق المخالفة، والتغاضي عنها أمام الزوار، ثم إبلاغ الجهات المسؤولة وتوجيههم لمكان وجود المخالفة. ويشمل ذلك أي شخص يتورط في الأعمال المذكورة أعلاه.	57	
M	2	يجب أن يُبلغ المرشدين عن أي معاملة قاسية مع الحيوانات أو استغلالها. وهذا يشمل أي حالات يتم فيها صيد الحيوانات، وحرمانها من الطعام والماء، والاتجار بها بطرق غير مشروعة.	58	
M	2	يجب على المرشدين الإبلاغ عن أي دليل على تدمير التخريب في مواقع التراث.	59	
M	2	يجب أن يكون المرشدون على دراية كاملة بقوانين الدولة التي تحمي الحياة البرية.	60	
M	2	يجب أن يوجه المرشدون الزوار إلى عدم محاولة تشويه أو تمييز أو إتلاف أي مناطق تاريخية تمت زيارتها ، ومشاركة هذا العمل قد يسبب تشويه دائم.	61	
M	2	أن يكون المرشدون على دراية بقانون التراث السعودي	62	
O	5	توفير محتوى ملائم للأطفال.	63	
O	5	توفير المحتوى على أدوات رقمية (تطبيق جوال، موقع انترنت سريع الاستجابة، دليل صوتي).	64	
M	3	تدريب المرشد السياحي على تكييف الجولة بناءً على تنوع الأشخاص في المجموعة مثل التعامل مع الإعاقة والأطفال وما إلى ذلك. وإثبات التدريب برخصة مرشد سياحي أو ما يقارب ذلك.	65	
O	5	تكون لوحات المعلومات واضحة ومثبتة جيدًا، وتُكتب المعلومات على الأقل باللغتين الإنجليزية والعربية.	66	
O	3	لا تُكتب اللوحات بخط اليد، ويجب التحقق من صحة المعلومات.	67	



الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة
O	3	توفير خطة أو دليل أو كتيب يعرض على الأقل خطّ الرحلة، أن يكون باللغتين الإنجليزية والعربية.	68	النظافة
M	2	يوفر موقع الجولة العديد من مناطق الراحة للزوار.	69	
M	3	توفير دورات المياه للزوار (قدر الإمكان).	70	
M	2	يُطلب من الزوار احترام نظافة المكان، وذلك بالإعلان أثناء الجولة والتوجيه للتخلص من النفايات في حاويات نفايات صحيحة.	71	
M	5	توفير حاويات نفايات منفصلة خاصة بنوع النفايات وقابليتها لإعادة التدوير	72	
M	5	إذا كانت التضاريس لا تسمح بوضع حاويات نفايات منفصلة على طول الطريق، فيجب أن يكون لدى المرشد حقيبة قابلة لإعادة الاستخدام أثناء النشاط للنفايات التي يتم التخلص منها في نهاية الزيارة.	73	
M	2	يتم إجراء التنظيف بإتباع الجدول الزمني في جميع مناطق الزيارة والمزيد إذا لزم الأمر اعتمادًا على حركة الزوار.	74	
M	5	إعطاء الزائر فرصة لإبداء رأيه وتعليقه أو منحه خيار إرسال تعليقه.	75	نهاية الزيارة / الجولة
O	2	عرض هدايا تذكارية يمكن للزوار شراؤها.	76	
M	2	يجب أن تحقق الطائرة متطلبات الهيئة العامة للطيران المدني.	H1	جولة المروحيات (طائرات الهليكوبتر)
M	2	يجب أن يحقق أعضاء طاقم الطائرة المتطلبات، ويكونوا مؤهلين من الهيئة العامة للطيران المدني.	H2	
M	2	إعطاء التعليمات باللغتين العربية والإنجليزية على الأقل.	H3	
M	2	يجب أن يتأكد الموظفون من أن الركاب يفهمون بوضوح جميع قواعد الأمان.	H4	
M	2	تقديم المعلومات بطريقة مناسبة للأطفال.	H5	



الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة
M	2	ضمان أن السطح الخارجي للمروجية نظيف بعد كل جولة، مع التنظيف الكامل مرة واحدة في اليوم.	H6	جبل الإنزلاق
M	3	يجب أن تكون المروجية نظيفة من الداخل، وإجراء التنظيف بعد كل جولة، مع التنظيف الكامل مرة واحدة في اليوم.	H7	
M	2	يجب أن يحصل المدربون الرياضيون على الشهادات ذات الصلة بمتطلبات حبل الإنزلاق.	Z1	
M	2	يجب تنظيف كل المعدات قبل تسليمها للزوار.	Z2	
M	3	كتابة الأنظمة الداخلية بوضوح، ويُذكر فيها ما يلي كحد أدنى:	Z3	
		تعليمات السلامة التي يجب اتباعها		
		حدود و قيود الاستخدام		
		شهادات الموظفين ودرجاتهم الوظيفية.		
		شهادة عقد تأمين المسؤولية المدنية		
خطة منظمة السلامة والطوارئ (يُذكر فيها: الأشخاص المسؤولون، وأرقام هواتف الطوارئ، والطرق التي يجب إتباعها، وما إلى ذلك)				
M	3	يتم تقديم جلسة توعية حول تدابير السلامة واحترام الحياة البرية للزوار قبل الجولة.	SH1	السفاري/الهايكنق
M	2	يجب على المشغلين التأكد من أن الزوار لا يتلفون أو يجمعون أو يزيلون أي نباتات أو صخور أو رمل أو ثقافة مادية مثل الفخار والأشياء الأثرية والمصنوعات اليدوية أثناء التنزه على المسارات أو حول المخيمات.	SH2	
M	2	يجب أن يُركز المرشدون السياحيون على الجانب المشرق للتراث الثقافي والبيئة مع عدم التطرق لذكر الآثار السلبية.	SH3	



الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة
M	2	يجب على المرشدين عند رؤيتهم لأي نشاط أو ممتلكات غير قانونية أو غير أخلاقية في المناطق بتوثيق المخالفة، والتغاضي عنها، ثم إبلاغ الجهات المسؤولة وتوجيههم لمكان وجود المخالفة. ويشمل ذلك أي شخص يتورط في الأعمال المذكورة أعلاه.	SH4	
M	2	يجب على المشغلين تقديم شهادات صحية لجميع الحيوانات (مثل الجمال أو الخيول) المستخدمة في الأنشطة داخل المحمية، لأسباب تتعلق بالسلامة الحيوية (إن وجدت).	SH5	
M	2	يجب الحفاظ على مواقع المعسكرات (إن وجدت) نظيفة ومرتبّة وأن يتم صيانتها جيّدًا دائمًا.	SH6	
M	2	يجب احترام الطرق والمسارات المحددة للنشاط.	SH7	
M	2	يجب أن يكمل مرشدو الجولات السياحية تدريبًا محددًا على الإسعافات الأولية والسلامة والبقاء في الهواء الطلق.	SH8	
M	3	تقديم جلسة توعية حول تدابير السلامة واحترام الحياة البرية للزوار قبل النشاط.	C1	
M	2	يجب احترام الطرق والمسارات والمسارات المحددة للنشاط.	C2	
M	2	يجب أن يكمل المرشدون تدريبًا محددًا على الإسعافات الأولية والسلامة.	C3	
M	2	يجب أن يحمل المرشدون صندوق أدوات ركوب الدراجات.	C4	ركوب الدراجات
M	3	تنظيف الدراجات بعد كل استخدام.	C5	
M	3	إجراء فحص الأداء بعد كل استخدام، على وجه الخصوص: حالة الإطارات والمكابح وبطاريات الأجهزة الكهربائية.	C6	
M	2	يجب ألا يكون بالمواد المستأجرة أي تلف.	C7	
M	2	على سبيل المثال السرج أو المقاعد التالفة		



الحالة	النقاط	المعايير	م	الفئة
M	2	يجب على صاحب النشاط التأكد من أن توقعات الطقس مناسبة للنشاط.	C8	
M	2	شرح معلومات حول المنظمة وطريقة النشاط، مثل: الطرق، وشروط الاستخدام، والوقت المستغرق للوصول إلى الوجهة، واللغات التي يُتحدث بها...	C9	
M	2	يتحقق المرشد السياحي من أن زي العميل ومعداته مناسبة للنشاط مثل الحماية من أشعة الشمس، والمياه، والأحذية والملابس.	C10	

معايير المتسوق الخفي للأنشطة والفعاليات

الفعاليات	الأنشطة	النقاط	المعايير	م	الفئة
M	M	1	هل كان الجدول الزمني التفصيلي للفعاليات متاحًا على الموقع الإلكتروني، بما في ذلك توقيت جميع فنانى الأداء وتفاصيل الأنشطة؟	1	الحجز عبر الإنترنت
M	M	1	هل كانت تفاصيل الحدث/النشاط متاحة عبر الإنترنت باللغتين الإنجليزية والعربية؟	2	
M	M	1	هل كانت خيارات النقل إلى الموقع متوفرة على الموقع الإلكتروني؟	3	
M	M	1	هل تقدم الشركة دعم العملاء عبر الإنترنت من خلال الدردشة المباشرة؟	4	
M	M	1	في حالة وجود محادثة مباشرة، هل قام الدعم بالرد بالتفاصيل المطلوبة؟	5	
M	M	1	هل كان هناك خيار على الموقع الإلكتروني لإرسال الدعم عبر البريد الإلكتروني؟	6	
M	M	1	هل استجاب الدعم عبر البريد الإلكتروني، إذا كان متاحًا؟	7	
M	M	1	هل أجاب الدعم عبر البريد الإلكتروني على سؤالك بالتفاصيل المطلوبة؟	8	
M	M	1	هل واجهت أي مشاكل أثناء الحجز للحدث/النشاط؟	9	
M	M	1	في حالة الحجز لحدث ما، هل تلقيت تأكيدًا يتضمن التواريخ والأسعار وعدد الأشخاص والخدمات المرتبطة المحتملة؟	10	
M	N/A	1	هل كانت محطة الحافلات/موقف السيارات نظيفة وخالية من القمامة؟	11	الترحيب
M	N/A	1	هل كانت اللافتات الموجهة إلى التذاكر/الدخول واضحة؟	12	
M	N/A	1	هل كانت اللافتة متاحة باللغتين العربية والإنجليزية؟	13	
M	N/A	1	هل تم عرض ساعات وأيام العمل بشكل واضح خارج الموقع؟	14	
M	N/A	1	هل تم توفير رقم هاتف لمزيد من المعلومات خارج الموقع؟	15	
M	N/A	1	هل قدم المكان معلومات واضحة وشاملة عن الفعاليات والأنشطة المتوفرة؟	16	
M	N/A	1	هل كان الموظفون متاحين عند وصولك؟	17	
M	N/A	1	هل تم الترحيب بك بحرارة عند وصولك إلى المكان؟	18	
M	N/A	1	هل تم تنظيم المساحة أو قائمة الانتظار بحدود واضحة المعالم، واتجاه دوران واضح، ومدير قائمة الانتظار، والموظفين لتوجيه وإدارة قائمة الانتظار، والحفاظ على حيوية الانتظار، وتوفير المعلومات؟	19	



المعايير	النقاط	الأنشطة	المعايير	م	المئة
هل أعطاك الموظفون سوار/سلسلة عند المدخل؟	1	N/A	M	20	
هل سمح موظفو الحدث للضيوف بالدخول بشكل احترافي، مع ضمان وجود خط منظم لمنع الاختناقات والتدافع؟	1	N/A	M	21	
هل كان هناك كشك معلومات أو دليل متاح؟	1	N/A	M	22	
هل اقترب الموظفون وسألوا إذا كنت بحاجة إلى المساعدة؟	1	N/A	M	23	
هل تم تدريب موظفي الاستقبال والمرشدين على الحفاظ على السلوك المهني في جميع المواقف والامتناع عن استخدام العامية وتجنب الغضب؟	1	N/A	M	24	
هل كان جميع الموظفين مهندمين ويرتدون الزي المناسب الذي يميزهم كفريق؟	1	N/A	M	25	
هل يمكن لجميع الموظفين التواصل مع الضيوف باللغتين العربية والإنجليزية؟	1	N/A	M	26	
هل تم إبلاغ الضيوف مسبقًا بأي مرافق أو وظائف أو مناطق لم تكن متاحة لأي سبب من الأسباب أثناء الجولة؟	1	N/A	M	27	
هل انخرط الموظفون في المحادثات المتعلقة بالعمل مع الموظفين الآخرين فقط في حالة وجود الضيوف، مع إعطاء الأولوية لتجربة الضيف؟	1	N/A	M	28	
هل كان هناك مدخل يمكن الوصول إليه بواسطة الكراسي المتحركة؟	1	N/A	M	29	
هل كانت دورات المياه متاحة ومُشار إليها بوضوح باللافتات؟	1	M	M	30	دورات المياه
هل أبلغ المرشدون أو الموظفون أن الحمامات غير متوفرة ووفروا لك الفرصة لاستخدام الحمام قبل الانتقال إلى الموقع؟	1	M	M	31	
هل كانت دورات المياه المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة متاحة ومشار إليها بوضوح باللافتات؟	1	M	M	32	
هل كانت الحمامات نظيفة وصيانتها جيدة	1	M	M	33	
هل كانت المناشف الورقية متوفرة في الحمام؟	1	M	M	34	
هل كان صابون اليد متوفرًا في الحمام؟	1	M	M	35	
هل كانت الأطعمة والمشروبات متوفرة في هذا الحدث؟	1	M	M	36	

المعايير	النقاط	الأنشطة	المعايير	م	المئة
هل كان الحدث خاليًا من مشكلات الصوت الرئيسية مثل الميكروفون أو انقطاع الصوت أو التداخل الصوتي أو الأصوات عالية الطبقة؟	1	N/A	M	37	الصوت والإضاءة
هل كان صوت الحدث متسقًا في مناطق مختلفة من الساحة/المساحة؟	1	N/A	M	38	
هل كانت مساحة الجمهور مضاءة بشكل كافٍ للحركة ورؤية الآخرين من حولك؟	1	N/A	M	39	
هل كانت إضاءة مسرح الحدث كافية لرؤية المؤدي؟	1	N/A	M	40	المسرح
هل كان ارتفاع المسرح كافيًا ليرى الجمهور المؤدي؟	1	N/A	M	41	
هل كان الأمن حاضرًا في الحدث؟	1	N/A	M	42	الأمن
هل تم الحفاظ على الحواجز الأمنية طوال الحدث؟	1	N/A	M	43	
هل كانت هناك مناطق محظورة على الضيوف وتم تصنيفها كموظفين فقط طوال الحدث؟	1	N/A	M	44	
هل كانت شبكة Wi-Fi متاحة في مساحة الحدث؟	1	M	M	45	واي فاي
هل بدأ جميع فناني الأداء في الموعد المحدد، مع السماح بفترة انتظار مدتها 10 دقائق؟	1	N/A	M	46	جدول الأحداث
هل تم وضع علامة واضحة على الوصول إلى نقطة بداية الجولة أو الرحلة أو النشاط، مما يسهل على الزوار العثور على طريقهم؟	1	M	N/A	47	الأنشطة
هل كانت نقطة البداية للجولة/الرحلة نظيفة وفي حالة جيدة؟	1	M	N/A	48	
هل كان من الممكن التعرف بوضوح على مركبة المسافرين من الخارج؟	1	M	N/A	49	
هل احترم المرشدون السياحيون الجدول الزمني المرسل للعملاء؟	1	M	N/A	50	
هل كان الجزء الخارجي من السيارة نظيف؟	1	M	N/A	51	
هل الجزء الداخلي من السيارة نظيف؟	1	M	N/A	52	
هل تمت الجولة باللغتين العربية والإنجليزية؟	1	M	N/A	53	
هل كان المرشدون على دراية وقادرين على توصيل المعلومات بشكل فعال حول التاريخ الطبيعي للبيئات التي تمت زيارتها، بما في ذلك البيئة العامة والنباتات والحيوانات وما إلى ذلك؟	1	M	N/A	54	



المؤتم	م	المعايير	النقاط	الأنشطة	المعالجات
55		هل بذل الدليل جهدًا لفهم مستوى معرفة الزوار واهتماماتهم لضمان بقاء المحتوى المشترك ملائمًا؟	1	M	N/A
56		هل كانت لوحات المعلومات واضحة ومثبتة بشكل جيد ومتاحة باللغتين الإنجليزية والعربية؟	1	M	N/A
57		هل كان المتجر خاليًا من لوحات الكتابة اليدوية؟	1	M	N/A
58		هل تم شرح احتياطات السلامة لك قبل البدء بالنشاط؟	1	M	N/A
59		هل تم توفير معدات السلامة؟	1	M	N/A
60		هل أتحدث لك الفرصة لترك تعليق أو تم إعلامك بفرصة تقديم التعليقات؟	1	M	N/A