



أماكن الأغذية والمشروبات

دليل معايير الجودة لتصنيف أماكن الأغذية والمشروبات

الهيئة الملكية لمحافظة العلاء

2024 - 2025



دليل معايير الجودة

أنشطة الأغذية والمشروبات

النسخة الثالثة

2024-2025

الخلا
ALULA





المحتوى

| | |
|----|--|
| 3 | سجل الإصدارات |
| 5 | المقدمة |
| 6 | تصنيف أنشطة الأغذية والمشروبات |
| 7 | مدخل تعريفي |
| 8 | البنود والإجراءات |
| 9 | معايير الجودة |
| 20 | معايير الجودة لأماكن المأكولات والمشروبات المؤقتة وأكشاك البيع |
| 25 | معايير المتسوق الخفي |





سجل الإصدارات

| التغيير | المسؤول عن التغيير | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار |
|--|--------------------|-------------|---------------|
| | | 1.0 | May 22, 2022 |
| <ul style="list-style-type: none"> إعادة الصياغة وإضافة وصف لزيادة وضوح المعايير التالية: #6, #15, #19, #47, #48, #50, #51, #53, #146, #174, #175 وضع المعيار رقم #16 غير إلزامي لعربات الطعام. وضع المعيار رقم # 11 غير إلزامي لعربات الطعام في التصنيف المؤقت والأكشاك. وضع المعيار #19 غير قابل للتطبيق لعربات الطعام. وضع المعيار #50 إلزامي للمطاعم الفاخرة فقط. تمت إضافة معايير وتعريف للأكشاك كتصنيف جديد لمجال المأكولات والمشروبات ، وكذلك إضافتها للتصنيف المؤقت للمأكولات والمشروبات. | عمرو الخضير | 2.0 | Aug 19, 2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> إعادة صياغة وإضافة وصف لزيادة وضوح المعايير التالية: #5, #24, #40, #46, #58, #85, و #96. تم تعديل المعيار #118 يتم التنويه إلى توقيت فتح وإغلاق المطعم والمقهى على الموقع الإلكتروني أو الشبكات الاجتماعية، ليكون إلزاميًا لجميع التصنيفات. في الإصدار السابق: المعيار #68- نظافة أبواب مدخل المطعم، #69- يكون الدخول إلى المطعم سهلاً وآمناً لكلاً من العملاء والأشخاص ذوي الإعاقة و#70- يجب أن تكون أماكن التدخين نظيفة ومرتبّة ويتم الإعتناء بها بشكل دائم، تم نقلهم إلى فئة " من الداخل "، المعايير #30 و #31 و #32 في هذا الإصدار. في الإصدار السابق: المعيار #174 - يوفر المطعم موقع الكتروني أو حسابات تواصل اجتماعي بعدة لغات (على الأقل باللغة العربية والإنجليزية)، والمعيار #175 - يتوفر حساب على موقع TripAdvisor وخرائط Google ويقدمان معلومات دقيقة (موقع ووصف المطعم)، تم نقلهما إلى فئة "أدوات الاتصال عبر الإنترنت والخدمات الإلكترونية"، المعايير #125 و #126 في هذا الإصدار. المعيار رقم 172 - وجود نظام للدفع (مثل مدى، فيزا، ماستر كارد، أمريكان إكسبريس)، تم نقله إلى فئة الدفع والمغادرة، المعيار #92. تم إعادة تسمية فئة "للمعيل" إلى فئة "مرافق الأطفال وكبار السن". | حسين الشبيخ | 3.0 | Aug 07, 2024 |



| | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• تم إزالة المعايير التالية من دليل معايير الجودة بسبب عدم إمكانية القياس أثناء تدقيق الجودة. وتم دمج هذه المعايير في معايير المتسوق الخفي لتحسين إمكانية التقييم والقياس: #28، #52، #53، #54، #55، #56، #71، #74، #76، #77، #78، #82، #83، #84، #89، #93، #94، #95، #96، #97، #98، #99، #101، #120، #123، #124، #125، #133، #135، #136، #139، #140، #141، #173، #177، و #182.• في هذا الإصدار، تم إزالة فئة "جودة الخدمة والطعام" من معايير الجودة لأنه لا يمكن قياسها بشكل فعال أثناء تدقيق الجودة. وتم دمج هذه المعايير في معايير المتسوق الخفي لتحسين التقييم والقياس.• تم دمج فئتي "أدوات الاتصال عبر الإنترنت" و "الخدمات الإلكترونية".• تم إضافة متطلب جديد ضمن فئة " من الداخل " على النحو التالي: تعمل التهوية والتبريد في جميع أنحاء المطعم حيث تحسن من الجو العام لراحة العملاء.• تم إضافة متطلبات المتسوق الخفي إلى دليل معايير الجودة لمساعدة مزودي الخدمة على فهم دليل معايير الجودة والمتطلبات التي سيتم تقييمها. | | | |
|--|--|--|--|

إخلاء مسؤولية

تم إصدار هذا الدليل الإرشادي بعد التشاور مع شركة MKG، واختبار هذه المعايير على مدار عام كامل مع الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات والتعليقات الواردة من الإدارات المتعددة. وستتم مراجعة هذا الدليل الإرشادي حسب الضرورة ليشمل أي تعديلات لازمة.



المقدمة

عالمياً، تسعى الدول والمنظمات للحفاظ على معايير الجودة الجيدة وإبراز علامتها، لذلك يتم تطوير معايير الجودة والمواصفات لمعظم المنتجات.

ويتم تمييز جودة الأطعمة والمشروبات (F&B) من خلال تلبية متطلبات تنظيمية معينة تركز بشكل دقيق على مواصفات الصحة والسلامة والمنتجات. ومع ذلك، لا توجد إرشادات محددة مع الهيئات التنظيمية التي تراقب جودة المأكولات والمشروبات والخدمة في أي منطقة محددة يتم اتباعها وفقاً لأعلى المعايير. بدلاً من ذلك، تم تعيين إرشادات العمل لتسجيل وإنشاء شركة غذائية على متطلبات سلامة الأغذية والصحة فقط.

ونحن نمضي قدماً في الرؤية الموضوعية للعلا لتصبح وجهة ذات جودة أيضاً، وتم وضع معايير تركز بشكل خاص على الجودة الشاملة ومشاركة العملاء لضمان الجوانب التشغيلية. وتم تحديد المعايير كمتطلبات قبل وبعد التشغيل لجميع أعمال المأكولات والمشروبات التي تفتح داخل العلا.

يجب على جميع شركات الأغذية والمشروبات التي تعمل داخل العلا ضمان الامتثال لعمليات التصنيف المفصلة أدناه قبل الحصول على ترخيص للعمل.



تصنيف أنشطة الأذنية والمشروبات

| التصنيف | التعريف |
|-----------------------|--|
| مطعم فاخر | يشمل جميع أنواع المطاعم التي تتم تقديم قائمة واسعة أو يلتزم أسلوب الخدمة بالمعايير المهنية والتقليدية والضيافة الفاخرة. الموضوع الرئيسي الذي يربط المؤسسات في هذه الفئة هو أن الغرض الرئيسي للمؤسسة هو إدارة خدمة الأذنية والمشروبات أثناء ارتياد المكان وتوفر مع وخدمات فاخرة ومنفصلة لكل عميل. |
| مطعم تقليدي | هي المطاعم التي يقصدها معظم الناس، والتي تهتم بتقديم قائمة محدودة، ولكن غالبًا ما يتم تقديم خيارات واسعة داخل تلك القائمة. ويشمل هذا أنماط المؤسسات التي غالبًا ما تكون ذات طابع خاص وحيث تكون الخدمة غير فاخرة بشكل أساسي. كما تشمل المطاعم التي تقدم الأذنية في الأماكن المفتوحة والمغلقة. |
| مقهى/كافيه | هذه الفئة شمل المقاهي بجميع أنواعها، وتهتم بشكل أساسي بتقديم المشروبات الساخنة والباردة مع الوجبات الخفيفة. قد يكون نشاط هذه الفئة قائم بذاته أو يكون جزءًا من عملية أكبر مثل جذب الزوار أو مراكز التسوق أو مراكز الترفيه والتسلية. |
| عربات الطعام المتنقلة | تختص هذه الفئة بمواقع خدمة الطعام للمتجولين والذي لا يقصدون فقط عربات الطعام مباشرة، قد يكون هذا النشاط قائم بذاته أو يكون جزءًا من عملية أكبر مثل جذب الزوار أو مراكز التسوق أو مراكز الترفيه والتسلية. |
| مؤقت و أكشاك البيع | هذه الفئة مخصصة لمقدمي المأكولات والمشروبات ويزاول هذا النشاط لفترة محدودة من الموسم ولمدة أقصاها 45 يومًا. وبالنسبة لمزاولة هذا النشاط متجاوزاً 45 يومًا، يتم تطبيق المعايير الكاملة المتعلقة بتصنيف المطاعم السابقة. أكشاك البيع: هي التي تقدم خدمة البيع في الأسواق المفتوحة للأعمال الصغيرة المختصة بإعداد وتحضير الطعام والمشروبات. |



مدخل تعريفي

يميز هذا الدليل بين الأنواع المختلفة لمنافذ المأكولات والمشروبات بناءً على نوعية الخدمة، ووفرة قائمة الأطعمة والمشروبات وأسلوب الخدمة.

سيبدأ جدول زمني لعمليات التفتيش غير المعلن عنها لضمان الامتثال للجودة، بما في ذلك عمليات التفتيش التي أجريت قبل الافتتاح وما بعد الافتتاح وعمليات التفتيش التي يقوم بها مدققين الجودة و "المتسوق الخفي" لقياس مستوى الجودة. وفي حال انخفاض مستوى الجودة إلى ما دون الدرجة المطلوبة أو لم يتم إتباع المتطلبات الإلزامية، فستتوقف رخصة العمل حتى يتم استيفاء النقاط. وعن أماكن المأكولات والمشروبات المصنفة مؤقتاً، تنطبق متطلبات الجودة الإلزامية فقط التي يجب توفرها جميعاً. في حالة طلب التجديد أو التمديد، يجب أن يتبع المنفذ عملية التقدير الكاملة الموضحة أدناه.





البنود والإجراءات

1. الشروط الرئيسية: يجب تحقيق جميع المتطلبات الإلزامية ("M") والموضحة في الجدول أدناه، ولا يمكن قبول أي طلب دون تحقيقها.
2. الحد الأدنى من النقاط: حتى إذا تم تحقيق جميع نقاط المتطلبات الإلزامية في تصنيف المطعم المطلوب/المرغوب، يجب أن يمثل المطعم في نقاط اختيارية أخرى للوصول إلى الحد الأدنى المطلوب من النسبة المئوية.
3. الحد الأدنى المطلوب من النسبة المئوية: جميع النقاط الإلزامية والاختيارية ("O") المطلوبة كنسبة مئوية لتكون متوافقة بشكل مرضٍ مع الحد الأدنى من معايير الجودة المطلوبة للعمل في العلاء.

معايير الجودة

| الفئة | عربات الطعام | مقهى/كافيه | مطعم تقليدي | مطعم فاخر | مؤقت و أكشاك البيع |
|--------------------------------|--------------|------------|-------------|-----------|----------------------------------|
| الحد الأدنى من النقاط | 151 | 215 | 226 | 348 | 141 عندما يكون قابلاً للتطبيق |
| الحد الأقصى من النقاط | 302 | 430 | 435 | 435 | 141 عندما يكون قابلاً للتطبيق |
| النسبة المئوية الدنيا المطلوبة | 50% | 50% | 65% | 80% | 100% |
| نقاط المتطلبات الإلزامية | 108 | 209 | 239 | 250 | 141 عندما يكون قابلاً للتطبيق |

معايير المتسوق الخفي

| الفئة | عربات الطعام | مطعم تقليدي/كافيه | مطعم فاخر |
|--------------------------|--------------|-------------------|-----------|
| النسبة المئوية المطلوبة | 100% | 100% | 100% |
| نقاط المتطلبات الإلزامية | 71 | 75 | 106 |



معايير الجودة

| مطعم | مطعم | مقهى/ | عربات | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|------|--------|-------|--------|--------|--|---|---------------------------------|
| فاخر | تقليدي | كافيه | الطعام | | | | |
| M | M | M | N/A | 5 | أن تكون منطقة تناول الطعام ذات مساحة كافية للطاولات وما حولها وفيما بينها. بحيث لا تتسبب بأن تكون الحركة صعبة داخل المطعم بسبب ضيق المساحة. | 1 | التقديم والتوصيل والتركيب |
| M | M | M | N/A | 3 | تكون اللافتات الداخلية ذات نوعية جيدة ومكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية. (إذا كانت اللافتات مكتوبة بلغة واحدة، فيجب أن تكون الرموز الموجودة فيها واضحة لأي شخص لا يتحدث باللغة المكتوبة). على سبيل المثال دورات المياه للرجال يشار إليها رمز واضح لذلك عند الباب. | 2 | |
| M | M | M | O | 5 | يجب أن تكون أرضيات المكان نظيفة ومرتبته ويتم الإعتناء بها جيداً. | 3 | |
| M | M | M | M | 5 | الحفاظ على مستوى عالٍ من النظافة في جميع أنحاء المنشأة وفقاً لجميع لوائح النظافة ذات الصلة. | 4 | |
| M | M | M | N/A | 3 | توفير منطقة منفصلة لتزويد الطعام بالمنتجات بعيداً عن مناطق التخلص من النفايات. والحفاظ على هذه المنطقة نظيفة ومرتبته في جميع الأوقات. | 5 | |
| M | M | M | M | 5 | تكون لافتات المطعم مرئية بوضوح أو تكون مضاءة ليلاً (بما في ذلك اسم العلامة التجارية، إن أمكن). | 6 | |
| M | M | M | M | 3 | يكون المظهر الخارجي للمؤسسة مظهرًا جيدًا وجاذبًا للعملاء. | 7 | |
| M | M | M | O | 3 | يجب أن يكون المظهر الخارجي للمنشأة آمناً ولا يسبب للعملاء مخاطر. | 8 | |
| M | M | M | N/A | 2 | يجب أن يكون مدخل المنشأة نظيفاً ومرتباً. | 9 | |



| مطعم | مطعم | مقهى/ | عربات | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|------|--------|-------|--------|--------|---|----|-------|
| فاخر | تقليدي | كافيه | الطعام | | | | |
| M | M | M | N/A | 5 | طااولات وكراسي المطاعم مناسبة لأسلوب المطعم، وتكون مريحة وآمنة للإستخدام. ويجب ألا تكون الطااولات والكراسي غير متوازنة أو غير ثابتة على الأرض. | 10 | |
| M | M | M | M | 2 | إذا كانت هناك موسيقى في المطعم فيجب الحفاظ على مستوى الصوت المناسب ، وليس بشكل يقتحم المحادثة. | 11 | |
| M | M | M | N/A | 5 | يجب أن تكون الستائر أو ما يماثلها في حالة جيدة ونظيفة. | 12 | |
| M | M | M | N/A | 5 | يجب أن تكون المغاسل/أحواض الغسيل (سواء للموظفين أو للعملاء) في مكان منفصل وبعيد عن منطقة الطعام والمطبخ. | 13 | |
| M | M | O | N/A | 3 | توفير دورات مياه وخدمات منفصلة للسيدات والرجال. (إذا أمكن ذلك) | 14 | |
| O | M | M | M | 5 | يجب أن تكون أماكن الدفع نظيفة ويتم الإعتناء بها جيداً ، ومتاحة للعملاء لإستلام طلباتهم وإتمام الدفع ويكون نظام الخدمة سريعاً. | 15 | |
| M | M | M | N/A | 5 | توفير عدد كافٍ من صناديق القمامة المغطاة ويتم إفراغها بانتظام، وتوفيرها في دورات المياه والمطابخ ومناطق الخدمة. | 16 | |
| M | M | M | M | 5 | خلو المطعم أو المقهى من كل ما قد يؤدي للعملاء. | 17 | |
| M | M | M | M | 3 | وضع جميع الإجراءات اللازمة لمنع دخول القوارض والحشرات، وما إلى ذلك. ويتم التعاقد مع شركة لمكافحة الحشرات وعرض مستندات تثبت ذلك. وفي حالة عدم توفر عقد مع شركة لمكافحة الحشرات، فإنه يجب توفر الأدوات اللازمة على سبيل المثال تتوفر مصائد الحشرات وقاتل الحشرات الكهربائي ومصائد الطعم السامة ويتم تنشيطها وفقاً لإرشادات البلدية. | 18 | |



| مطعم | مطعم | مقهى/ | عربات | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|------|--------|-------|--------|--------|---|----|-----------|
| فاخر | تقليدي | كافيه | الطعام | | | | |
| M | M | M | N/A | 3 | يكون الممر المؤدي الى المطعم ممهد وسهل الوصول له. | 19 | من الداخل |
| M | M | M | M | 3 | ملائمة المعدات المستخدمة في إعداد وتقديم الطعام والمشروبات لذلك، وتكون ذات جودة عالية ويتم الحفاظ على نظافتها وصيانتها بشكل دائم. | 20 | |
| M | M | O | O | 5 | توفير أحواض منفصلة لغسل الأيدي، وصابون مضاد للبكتيريا لموظفي المطبخ. | 21 | |
| M | O | O | N/A | 2 | يجب أن تكون منطقة الاستقبال ذات رائحة منعشة ونظيفة وفي حالة جيدة وكذلك مضاءة جيدًا. | 22 | |
| M | O | O | O | 3 | يجب أن تكون جودة ونظافة معدات الخدمة والأواني الفخارية والأواني الزجاجية وأدوات المائدة عالية الجودة. | 23 | |
| M | M | O | O | 3 | يجب أن تكون إضاءة المطعم بجودة تسمح للعملاء بقراءة قائمة الطعام. | 24 | |
| O | O | O | N/A | 5 | توفير أماكن خاصة لتناول الطعام عالية الجودة. | 25 | |
| M | M | O | N/A | 3 | توفير مرافق وأدوات لتلبية احتياجات الأطفال، بما في ذلك كراسي الأطفال ونحوها (إن أمكن). | 26 | |
| M | O | O | N/A | 2 | لا يتم تخزين أدوات التحضير (مثل: العربات وأدوات التقديم وألواح التقطيع) أمام مرأى العميل. | 27 | |
| M | M | M | O | 2 | تعمل التهوية والتبريد في جميع أنحاء المطعم حيث تحسن من الجو العام لراحة العملاء. | 28 | |
| M | M | M | N/A | 2 | درجة حرارة الغرفة مريحة للعملاء. * بالنسبة للجلسات الخارجية، لا توجد درجة حرارة معينة. مع ذلك، يجب أن يهيئ المطعم المكان المناسب للعملاء للجلوس بأريحية (مثلًا يمكن توفير: تكييف، تدفئة، إلخ..). | 29 | |
| M | M | M | N/A | 3 | نظافة أبواب مدخل المطعم. | 30 | |



| مطعم | مطعم | مقهى/ | عربات | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|------|--------|-------|--------|--------|--|----|-------------------------------|
| فاخر | تقليدي | كافيه | الطعام | | | | |
| M | M | M | N/A | 3 | يكون الدخول إلى المطعم سهلاً وآمناً لكلاً من العملاء والأشخاص ذوي الإعاقة. | 31 | |
| M | M | M | N/A | 2 | يجب أن تكون أماكن التدخين نظيفة ومرتبطة ويتم الإعتناء بها بشكل دائم. | 32 | |
| O | O | O | N/A | 3 | توفير موظف في دورات المياه لمساعدة العملاء عند الحاجة. | 33 | |
| O | O | O | N/A | 3 | تكون جودة التصميم والديكور والتخطيط والأدوات المستخدمة في دورات المياه عالية. | 34 | |
| M | M | M | N/A | 3 | جودة وكفاية الإضاءة والتهوية. | 35 | |
| M | M | M | N/A | 2 | استخدام معطر الجو يدوياً أو يعمل بشكل تلقائي لطرد أي روائح كريهة. | 36 | دورات المياه * المطاعم غير |
| M | M | M | N/A | 3 | توفير إمدادات كافية من مجففات الأيدي الكهربائية والمناشف الورقية ذات الاستخدام الواحد، أو أحدهما. | 37 | القادرة على بناء دورات |
| M | M | M | N/A | 3 | توفير كميات كافية من مناديل دورات المياه وصابون اليد في العلب المخصصة. | 38 | المياه، بسبب الموقع (على |
| M | M | M | N/A | 2 | تنظيف الأرضية وغسلها بانتظام. | 39 | سبيل المثال البلدة |
| M | M | M | O | 2 | إبعاد مواد التنظيف الكيميائية عن مرأى العميل، وتخزينها في مخزن آمن وبعيد. | 40 | القديمة). |
| M | M | M | N/A | 5 | إثبات فحص وتنظيف دورات المياه الدوري بورقة أو جدول. | 41 | |
| M | M | M | N/A | 5 | يكون مستوى النظافة والتعقيم في جميع مناطق دورات المياه عاليًا، وإفراغ صناديق النفايات المغطاة وذات الدواسات وتنظيفها بانتظام مع وجود إثبات على ذلك | 42 | |
| M | M | M | O | 2 | الأمن والسلامة العامة داخل المنشأة. (كتوفير: كاميرات مراقبة، إلخ...). | 43 | الصحة والسلامة |



| مطعم | مطعم | مقهى/ | عربات | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|------|--------|-------|--------|--------|--|----|--------------------------------|
| فاخر | تقليدي | كافيه | الطعام | | | | |
| M | M | M | M | 2 | الاحتفاظ بصندوق الإسعافات الأولية مجهز بالكامل في المبنى ويكون مرئياً، ويجب أن يحتوي المطبخ على صندوق إسعافات مع ضمادات ملونة (غير شفافة). | 44 | |
| M | M | M | M | 3 | تخزين المواد الكيميائية المستخدمة للتعقيم والتنظيف تخزيناً آمناً لتجنب تلوث الطعام أو إصابة الموظفين والعملاء بالتلوث/التسمم. | 45 | |
| O | O | O | O | 3 | وجود منطقة مخصصة للأطفال وما إلى ذلك. | 46 | |
| O | O | O | O | 3 | توفير المطعم لمستلزمات الأطفال (مثل كرسي مرتفع، وإمكانية تسخين الطبق، وتسخين الزجاجات...). | 47 | مرافق الأطفال وكبار السن |
| O | O | O | O | 2 | يقدم المطعم محتوى ترفيهي/صندوق ترفيهي للأطفال (مثل: أوراق التلوين مع أقلام التلوين، وألعاب مناسبة للأطفال...). | 48 | |
| O | O | O | O | 3 | تدريب طاقم العمل على التعامل والتفاعل مع الأطفال وكبار السن. | 49 | |
| O | O | O | N/A | 3 | يوفر المطعم تسهيلات من الأدوات تتناسب مع كبار السن على سبيل المثال: مقاعد قابلة للتعديل ، وأواني سهلة التناول باليد. | 50 | |
| M | M | M | N/A | 5 | وجود مرافق وتسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة ، إذا كان ذلك ممكناً (على سبيل المثال ، يتوفر مصعد للإستخدام في حال كان المطعم يقع في دور علوي ، منحدرات مهيئة ، وجود سلم مدعم لإمكانية وصول الكراسي المتحركة). | 51 | |
| M | M | M | M | 2 | ارتداء الزي اللائق لكل مطعم ووضع شارات أسماء الموظفين. | 52 | خدمة العملاء |
| M | O | O | O | 5 | يتم تسجيل ملاحظات و آراء العملاء حول الأطباق حسب الحاجة. | 53 | |



| مطعم فاخر | مطعم تقليدي | مقهى/ كافيه | عربات الطعام | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|--------------|----------------|----------------|-----------------|--------|---|----|------------------------------|
| O | O | O | O | 2 | جميع الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء قد تلقوا تدريباً في خدمة العملاء وهناك سجلات متاحة للتحقق من ذلك. | 54 | |
| O | O | O | N/A | 5 | يجب أن يكون موظف الحجوزات متواجداً على الإنترنت أو الهاتف في جميع الأوقات، وأن يتم الاحتفاظ بسجل المكالمات والمحادثات اليومية. إذا لم تكن الحجوزات متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، فيجب توضيح الأوقات المتاحة للحجز على الإنترنت. | 55 | الحجز |
| O | O | O | N/A | 5 | إتاحة إمكانية الحجز على الإنترنت، وإرسال رسالة تأكيد على البريد الإلكتروني والهاتف مع ذكر رقم الحجز. | 56 | |
| O | O | O | O | 5 | استخدام المطعم للمنتجات المحلية. | 57 | |
| O | O | O | O | 3 | يمكن لجميع الموظفين مشاركة الزائرين وجهات مقترحة (مثل: المواقع السياحية، والفعاليات، والفنادق، إلخ..). | 58 | البصمة المحلية |
| O | O | O | O | 3 | يعرف جميع الموظفين تاريخ تأسيس المطعم ومشاركته مع العميل. | 59 | |
| O | O | O | O | 5 | توافق تصميم المطعم مع بيئة المنطقة. | 60 | |
| O | O | O | O | 3 | يتطابق تصميم المطعم الداخلي مع بيئة المكان. | 61 | |
| M | M | M | N/A | 2 | نظافة مواقف السيارات وخلوها من النفايات. | 62 | |
| O | O | O | N/A | 3 | صيانة أرضية مواقف السيارات جيداً، وتحديد موقف كل سيارة بوضوح، ووضع لافتات إخلاء المسؤولية واضحة وفي مكان مرئي. | 63 | موقف السيارات والمداخل |
| M | M | M | N/A | 2 | نظافة الأرصفة، وإذا وجدت أحواض زهور وأشجار فيجب أن تكون حسنة المظهر ويتم الاعتناء بها والحفاظ على نظافتها. | 64 | |



| مطعم | مطعم | مقهى/ | عربات | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|------|--------|-------|--------|--------|---|----|------------------------|
| فاخر | تقليدي | كافيه | الطعام | | | | |
| O | O | O | O | 2 | توفر نظام فعال لإدارة قائمة الانتظار لتلبية احتياجات العملاء خلال أوقات الذروة. | 65 | التحية والجلوس |
| M | M | M | O | 2 | إصطحاب العملاء للجلوس وتكون الطاولة المخصصة نظيفة دائمًا. | 66 | |
| O | O | O | O | 3 | عرض قوائم طعام مطبوعة أو تضمينها في رمز الاستجابة السريع (QR) و تقديمها لكل عميل. | 67 | |
| M | M | M | M | 3 | تُكتب قائمة الطعام بوضوح وعرض أسعار جميع المأكولات والمشروبات، كما يجب أن تكون ألوان الصور وجودتها عالية. (سواء كانت قائمة الطعام ورقية أو في رمز الاستجابة السريع (QR). | 68 | جودة القائمة والاختيار |
| M | M | M | M | 2 | نظافة قائمة الطعام من أي اتساخ. | 69 | |
| M | M | M | M | 3 | توفير قوائم الطعام باللغتين العربية والإنجليزية. | 70 | |
| O | O | O | O | 2 | توفير خيارات مناسبة للأطفال في قائمة الطعام. | 71 | |
| M | M | O | O | 2 | سهولة قراءة وصف الطبق ، ويكون الوصف دقيقًا ومعلوماته صحيحة. | 72 | |
| M | M | M | M | 2 | ذكر السرعات الحرارية للأطعمة والمشروبات. | 73 | |
| M | M | M | M | 5 | يجب ذكر مسببات الحساسية لكل الطبق أو مشروب بوضع رمز واضح ومناسب. | 74 | |
| M | M | N/A | N/A | 5 | يجب أن تحتوي مطاعم البوفيه على ملصقات لجميع العناصر بما في ذلك معلومات السرعات الحرارية لكل 100 جرام وأي محتويات مسببة للحساسية (على سبيل المثال تحتوي على المحار ، وما إلى ذلك). | 75 | |



| مطعم فاخر | مطعم تقليدي | مقهى/ كافيه | عربات الطعام | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|--------------|----------------|----------------|-----------------|--------|--|----|-------------------------|
| O | O | O | O | 2 | وصف قائمة المشروبات وصفًا دقيقًا غنيًا بالمعلومات بأسلوب مناسب. | 76 | جودة قائمة المشروبات |
| O | O | M | O | 2 | تقديم مجموعة مختارة من أنواع الشاي والقهوة والمشروبات الساخنة. | 77 | |
| O | O | O | O | 3 | الإشارة إلى أي اختيارات مميزة في قائمة الطعام. | 78 | |
| M | M | M | M | 3 | يوجد نظام فعال لأخذ الطلبات لضمان الدقة والكفاءة. | 79 | استلام الطلب |
| O | O | O | O | 3 | يتم إرسال الطلب بشكل مناسب إلى المطبخ ويتم إرسال نسخة من الطلب إلى أمين الصندوق للأغراض إعداد الفواتير | 80 | |
| O | O | O | O | 5 | يتم تدريب الموظفين على التعامل مع العملاء أثناء المواقف السلبية. | 81 | التعامل مع العملاء |
| M | O | O | N/A | 2 | مفارش المائدة مصنوعة من أقمشة عالية الجودة | 82 | خدمات مميزة |
| M | O | O | N/A | 2 | المناديل مصنوعة بالكامل من القطن أو الكتان. | 83 | |
| O | O | O | O | 2 | يتم توزيع القطع الفنية الإقليمية حول المطعم. | 84 | |
| O | O | O | N/A | 3 | خدمة صف السيارات متاحة والخدمة سريعة وفعالة. | 85 | |
| O | O | O | O | 3 | وجود قوائم للحمية. | 86 | |
| M | M | O | O | 3 | وجود أطباق نباتية ومحددة في القائمة عن طريق الرموز المناسبة. | 87 | |
| O | O | O | O | 3 | يتم عرض الخيارات قليلة الدسم وتحديدها في القائمة عن طريق الرموز المناسبة. | 88 | |
| O | O | O | O | 3 | وجود عروض خاصة أو أطباق طعام موسمية. | 89 | |
| M | M | M | M | 3 | تصميم رحلة الزائر لتكون مثالية من قبل الوصول إلى المغادرة. | 90 | سرد قصصي |
| O | O | O | O | 3 | يتم التأكيد على المأكولات المحلية والتقليدية. | 91 | |
| M | M | M | M | 3 | وجود نظام للدفع (مثل مدى، فيزا، ماستر كارد، أمريكان إكسبريس). | 92 | الدفع و المغادرة |



| مطعم فاخر | مطعم تقليدي | مقهى/ كافيه | عربات الطعام | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|--------------|----------------|----------------|-----------------|--------|--|-----|--------------------------|
| M | M | M | M | 2 | أن يوجد نظام فعال لإدارة الفواتير والدفع. يتم التعامل مع أي بيانات خاصة بالعميل يتم الحصول عليها أثناء دفع الفواتير بسرية تامة. | 93 | |
| M | M | M | M | 3 | يتم إصدار الإيصالات دائماً للعملاء ورسوم دقيقة يتم شرحها للعميل إذا لزم الأمر. | 94 | |
| O | O | O | N/A | 3 | يتم إحضار السيارة على الفور إلى المدخل عن طريق السائق، إذا كان ذلك ممكناً. | 95 | |
| M | M | M | M | 5 | استخدام المواد البلاستيكية (ذات الاستخدام الواحد) القابلة للتحلل/ المواد القابلة لإعادة التدوير. | 96 | |
| O | O | O | O | 3 | عند شراء المواد، التأكد من أن جميع البضائع المطلوبة التي يجب تعبئتها معبأة بمواد قابلة لإعادة التدوير إن أمكن. | 97 | |
| M | M | M | O | 5 | توفير صناديق إعادة التدوير بدلاً من الصناديق التقليدية في المكان لتشجيع فصل النفايات عند المصدر وتقليل النفايات إلى مكب النفايات، (تتوفر حاوية واحدة أو عدة حاويات في السوق تسمى محطات النفايات الصفرية). ويجب مراعاة خطة عدم وجود نفايات أثناء التشغيل. | 98 | إرشادات بيئية |
| O | O | O | O | 2 | يمتلك صاحب المطعم/المدير خبرة سابقة أو تدريب في مهارات الضيافة أو إدارة الأعمال. | 99 | |
| O | O | O | O | 5 | أن تكون الوصفات مع منهجية الطهي أو التحضير مكتوبة ودقيقة لجميع عناصر القائمة. | 100 | مهارات الإدارة والموظفين |
| M | M | O | O | 3 | الإشراف والدعم المهني المناسب للموظفين داخل المؤسسة، من قبل فريق الإدارة والإشراف في جميع الأقسام والإدارات | 101 | |
| M | M | M | M | 5 | يوظف المطعم موظفين محليين. | 102 | تنمية |
| O | O | O | O | 3 | وجود نظام لإدارة النفايات. (المطعم يفرز نفاياته). | 103 | مستدامة |



| مطعم فاخر | مطعم تقليدي | مقهى/ كافيه | عربات الطعام | النقاط | المعايير | م | الفئة | |
|-----------|-------------|-------------|--------------|--------|--|-----|--|------------------|
| O | O | O | O | 2 | مرافق المطعم خالية من البلاستيك | 104 | | |
| O | O | O | O | 5 | يساهم المطعم مع الجمعيات المحلية | 105 | | |
| O | O | O | O | 2 | يستخدم المطعم منتجات التنظيف الصديقة للبيئة | 106 | | |
| O | O | O | O | 3 | الحاويات في مناطق الخدمة نظيفة وغالبًا ما تكون فارغة | 107 | | |
| O | O | O | O | 5 | يضع المطعم إجراءات للحد من استخدامه للطاقة والمياه | 108 | | |
| O | O | O | O | 2 | يساهم المطعم في المبادرات الوطنية. مثل تدريب الطلاب على وظيفة جديدة، والتدريب الداخلي، إلخ. | 109 | | |
| M | M | O | O | 5 | تطوير وتنفيذ معايير الأداء لمهام الإنتاج والخدمات الرئيسية. يتم تدريب الموظفين على هذه المعايير ويتم مراقبة الأداء وفقًا للمعايير بانتظام. | 110 | | |
| O | O | O | O | 5 | تدريب الموظفين على المعايير الأساسية ويتم مراقبة الأداء بانتظام داخليًا وخارجيًا. | 111 | | تدريب الموظفين و |
| O | O | O | O | 5 | يتم تدريب الموظفين ومتابعتهم للحفاظ على قيمة المكان وخبرته | 112 | | التمكين |
| O | O | O | O | 2 | أن يكون لدى الشركة جدول تدريب داخلي منتظم حول مواضيع محددة (مرة واحدة على الأقل في الموسم) | 113 | | |
| O | O | O | O | 3 | يتمتع المطعم بحضور نشط على الشبكات الاجتماعية ويقوم بالنشر بانتظام. | 114 | أدوات الاتصال عبر الإنترنت و الخدمات الإلكترونية | |
| O | O | O | O | 5 | تعزيز حضور المطعم على الإنترنت. | 115 | | |
| M | M | M | M | 3 | تعمل حسابات وسائل التواصل الاجتماعي قبل الافتتاح ولديها تاريخ فتح متوقع للتسويق والجذب. | 116 | | |
| O | O | O | O | 3 | يتم عرض الصور والمعلومات وخريطة الموقع وقائمة الطعام و المشروبات بجودة عالية على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي. | 117 | | |



| مطعم | مطعم | مقهى/ | عربات | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|------|--------|-------|--------|--------|--|-----|-------|
| فاخر | تقليدي | كافيه | الطعام | | | | |
| M | M | M | M | 5 | يتم التنويه إلى توقيت فتح وإغلاق المطعم والمقهى على الموقع الإلكتروني أو الشبكات الاجتماعية. | 118 | |
| O | O | O | O | 2 | أن يحافظ المطعم على مكانة جمالية وفريدة من نوعها لـإلتقاط الصور والعلامات المميزة والأطباق. | 119 | |
| O | O | O | O | 2 | عروض ترويجية منتظمة على شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمطعم. | 120 | |
| O | O | O | O | 5 | توفير برنامج ولاء للعملاء. | 121 | |
| M | M | M | M | 5 | وجود نظام لتلقي الشكاوى. | 122 | |
| M | M | M | M | 5 | يجيب المطعم على جميع الشكاوى في الوقت المناسب، وتكون الردود مهذبة وبناءة. | 123 | |
| M | M | M | M | 5 | يتم النظر في الشكاوى والعمل على حلها مع التحسين المستمر المخطط له لمنتجات وخدمات المطعم. | 124 | |
| M | M | M | M | 3 | يوفر المطعم موقع الكتروني أو حسابات تواصل اجتماعي بعدة لغات (على الأقل باللغة العربية والإنجليزية) | 125 | |
| M | M | M | M | 5 | يتوفر حساب على موقع TripAdvisor وخرائط Google ويقدمان معلومات دقيقة (موقع ووصف المطعم). | 126 | |
| O | O | O | O | 3 | يتم تدريب أعضاء فريق العمل على التعامل والتفاعل مع العملاء من ذوي الإعاقة. | 127 | |
| O | O | O | N/A | 3 | يعرف الموظفون اسم العملاء المنتظمين إما من خلال الخدمة الشخصية أو معرفة الحجوزات. | 128 | |
| O | O | O | O | 3 | يعرف الموظفون تفضيل وعادات العملاء، إن أمكن | 129 | |
| O | O | O | O | 3 | إن وجد، موظف الاستقبال قادر على تلبية كل طلبات العملاء | 130 | |
| O | O | O | O | 3 | التزام الموظفين بالأناقة | 131 | |

نقاط إضافية
(اختياري)



معايير الجودة لأماكن المأكولات والمشروبات المؤقتة وأكشاك البيع

| م | المعايير | النقاط | عربات الطعام | أكشاك البيع | مقهى /كافيه | مطعم تقليدي | مطعم فاخر | الفئة |
|---|--|--------|--------------|-------------|-------------|-------------|-----------|---------------------------|
| 1 | أن تكون منطقة تناول الطعام ذات مساحة كافية للطاولات وما حولها وفيما بينها. بحيث لا تتسبب بأن تكون الحركة صعبة داخل المطعم بسبب ضيق المساحة. | 5 | N/A | N/A | M | M | M | التقديم والتوصيل والتركيب |
| 2 | أغطية الأرضيات نظيفة ومرتبّة جيّدًا. *يجب أن تحافظ عربات الطعام على أرضية نظيفة داخل العربة. | 5 | M | M | M | M | M | |
| 3 | يتم الحفاظ على مستوى عالٍ من ممارسات النظافة العالية في جميع أنحاء المنشأة وفقًا لجميع لوائح النظافة ذات الصلة. | 5 | M | M | M | M | M | |
| 4 | يتم توفير منطقة منفصلة لتوصيل الطعام بعيدًا عن مناطق التخلص من النفايات. يتم الحفاظ على هذه المنطقة نظيفة ومرتبّة في جميع الأوقات. (الموردون لدى المؤسسة مصرح ومرخص لهم بإنتاج وتخزين ونقل المواد الغذائية). | 3 | M | M | M | M | M | |
| 5 | تكون لافتات المطعم مرئية ومضاءة بوضوح في الليل (بما في ذلك اسم العلامة التجارية) | 5 | M | M | M | M | M | |
| 6 | المظهر الخارجي للمنشأة يمنع مخاطر السلامة. | 3 | M | M | M | M | M | |
| 7 | دائمًا ما يكون مدخل المؤسسة نظيفًا. | 2 | N/A | N/A | M | M | M | |
| 8 | تقع جميع دورات المياه في منطقة منفصلة عن أماكن الطعام والمطبخ (إذا كان ذلك ممكنًا). | 5 | N/A | N/A | M | M | M | |



| م | الفئة | المعايير | النقاط | عربات الطعام | أكشاك البيع | مقهى /كافيه | مطعم تقليدي | مطعم فاخر |
|----|-------|---|--------|-----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 9 | | يتم توفير دورات المياه وخدمات منفصلة للنساء والرجال (إذا كان قابلاً للتنفيذ). | 3 | N/A | N/A | O | M | M |
| 10 | | توفير مكان دفع نظيف ويمكن الوصول إليه للعملاء لتقديم طلباتهم والدفع واستلام طلباتهم، مع نظام خدمة سريع وإجراءات تشغيل واضحة. | 5 | M | M | M | M | O |
| 11 | | توفير عدد كافٍ من صناديق القمامة المغطاة بدواسات نظيفة ويتم صيانتها وإفراغها بانتظام. وتتوفر في دورات المياه والمطابخ ومناطق الخدمة. | 5 | O | N/A | M | M | M |
| 12 | | المطعم أو المقهى خالي من الحشرات | 5 | M | M | M | M | M |
| 13 | | يتم وضع جميع الإجراءات اللازمة لمنع تواجد الحشرات والقوارض وما إلى ذلك. وأن يكون لدى المؤسسة عقد مع شركة لمكافحة الآفات، وفي حالة عدم وجود عقد شركة لمكافحة الحشرات، فيجب أن يكون هناك قاتل الذباب الكهربائي ومصائد الطعام السامة ويتم التأكد من فعاليتها وفقاً لإرشادات البلدية. | 3 | M | M | M | M | M |
| 14 | | سهولة الوصول إلى المطعم. | 3 | M | N/A | M | M | M |
| 15 | | جميع المعدات المستخدمة في إعداد وتقديم الطعام والمشروبات مناسبة للغرض، وذات جودة عالية ويتم صيانتها وتقديمها بطريقة صحية. | 3 | M | M | M | M | M |
| 16 | | يتم توفير أحواض منفصلة لغسل الأيدي، مع صابون مناسب مضاد للبكتيريا لموظفي إنتاج الغذاء. | 5 | M | M | M | M | M |



| م | الفئة | المعايير | النقاط | عربات الطعام | أكشاك البيع | مقهى /كافيه | مطعم تقليدي | مطعم فاخر |
|----|----------------------|---|--------|-----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 17 | الصحة والسلامة | يتم الاحتفاظ بصندوق الإسعافات الأولية المجهز بالكامل ، وبشكل مرئي في المبنى ويجب أن يحتوي المطبخ على صندوق إسعافات أولية مع ضمادات ملونة (غير شفافة). | 2 | M | M | M | M | M |
| 18 | | يتم تخزين المواد الكيميائية المستخدمة في التعقيم والتنظيف بأمان لتجنب تلوث الطعام أو مما قد يسبب المخاطر على الموظفين والعملاء. | 3 | M | M | M | M | M |
| 19 | خدمة العملاء | يتم إعداد الموظفين دائمًا بشكل صحيح، وارتداء زي رسمي نظيف وشارات الأسماء. | 2 | M | M | M | M | M |
| 20 | | استخدام المواد البلاستيكية (ذات الاستخدام الواحد) القابلة للتحلل. | 5 | M | M | M | M | M |
| 21 | إرشادات بيئية | توفير صناديق إعادة التدوير بدلاً من الصناديق التقليدية في المكان لتشجيع فصل النفايات عند المصدر وتقليل النفايات إلى مكب النفايات (تتوفر حاوية واحدة أو عدة صناديق في السوق تسمى محطات النفايات الصفرية). يجب مراعاة خطة عدم وجود نفايات عند التخطيط للحدث وأثناء التشغيل. | 5 | M | M | M | M | M |
| 22 | من الداخل | لا يتم تخزين عناصر التحضير في مكان مرئي للعملاء (مثل العربات وأطباق التقديم واللوحات). ولا يجوز لشاحنات الطعام تخزين أي عناصر خارج الشاحنة. | 2 | M | M | M | M | M |
| 23 | دورات | الأرضية نظيفة ومرتبّة ويتم تنظيفها وغسلها بانتظام. | 2 | N/A | N/A | M | M | M |
| 24 | المياه (إذا وجدت) | لا توجد مواد كيميائية للتنظيف مرئية لأي من العملاء ويجب تخزينها بعيدًا في مخزن آمن | 2 | M | M | M | M | M |



| م | الفئة | المعايير | النقاط | عربات الطعام | أكشاك البيع | مقهى /كافيه | مطعم تقليدي | مطعم فاخر |
|----|---|---|--------|-----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 25 | *المطاعم غير القادرة على ذلك | هناك دليل واضح على إجراء الفحص والتنظيف المنتظم لدورات المياه. | 5 | N/A | N/A | M | M | M |
| 26 | بناء مراحيض بسبب جغرافيا الموقع (مثل البلدة القديمة) | مستوى النظافة والتعقيم في جميع مناطق دورات المياه مرتفع ويتم إفراغ صناديق النفايات المغطاة ذات الدواسات وتنظيفها بانتظام مع وجود أدلة على ذلك | 5 | N/A | N/A | M | M | M |
| 27 | الجلوس | عدم جلوس العملاء على طاولات متسخة. | 2 | M | N/A | M | M | M |
| 28 | جودة الخدمة والأغذية | يتم تقديم الطعام مع أدوات المائدة المطلوبة للعميل إما في كيس أو في حامل أطباق. | 2 | M | M | M | M | O |
| 29 | الخدمات الإلكترونية | وجود نظام للدفع (مثل مدى، فيزا، ماستر كارد، أمريكيان إكسبريس) | 3 | M | M | M | M | M |
| 30 | جودة القائمة والاختيار | قائمة الطعام معروضة بوضوح ومرئية والأسعار المشار إليها على كل عنصر تكون بألوان وصور جيدة عند الاقتضاء. (قائمة QR أو ورقة) | 3 | M | M | M | M | M |
| 31 | القائمة والاختيار | يجب أن تكون قوائم الطعام الورق نظيفة من أي اتساخ | 2 | M | M | M | M | M |
| 32 | | تتوفر قوائم الطعام باللغتين العربية والإنجليزية. | 3 | M | M | M | M | M |
| 33 | | أن تتضمن القوائم وصف السرعات الحرارية | 2 | M | M | M | M | M |



| مطعم | مطعم | مقهى | أكشاك | عربات | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|------|--------|--------|-------|--------|--------|---|----|--------------|
| فاخر | تقليدي | /كافيه | البيع | الطعام | | | | |
| M | M | O | O | O | 3 | وجود أطباق نباتية ومحددة في القائمة عن طريق الرموز المناسبة. | 34 | |
| M | M | M | M | M | 5 | يجب تحديد اختيارات القائمة التي تحتوي على وصفات تحتوي على أي مواد مسببة للحساسية في القائمة برموز مناسبة | 35 | |
| M | M | M | M | M | 3 | نظام فعال للأخذ الطلبات لضمان الدقة والكفاءة. | 36 | استلام الطلب |
| M | M | M | M | M | 5 | يتم توصيل الأطعمة والمشروبات بدرجة الحرارة المناسبة (بارد / ساخن / دافئ) | 37 | جودة الطعام |
| M | M | M | M | M | 5 | تجميع الفاتورة والتحقق من دقتها قبل عرضها على العميل في الوقت المناسب | 38 | الدفع |
| M | M | M | M | M | 2 | نظام فعال لإدارة الفواتير والدفع. يتم التعامل مع أي بيانات خاصة بالعميل يتم الحصول عليها أثناء دفع الفواتير بسرية تامة. | 39 | |
| M | M | M | M | M | 3 | إصدار الإيصالات دائماً للعملاء ورسوم دقيقة يتم شرحها للعميل إذا لزم الأمر. | 40 | |



معايير المتسوق الخفي

| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|--|----|--------------------------------------|
| M | M | M | 1 | هل كانت لافتات المطعم/شاحنة الطعام مرئية بوضوح ومضاءة في الليل، بما في ذلك اسم العلامة التجارية حيثما كان ذلك مناسبًا؟ | 1 | المباني / التركيبات والتجهيزات |
| M | M | M | 1 | هل تم الحفاظ على المظهر الخارجي للمؤسسة بشكل جيد وجذاب للعملاء؟ | 2 | |
| M | M | M | 1 | هل كان مدخل المؤسسة دائمًا نظيفًا ومرتبًا؟ | 3 | |
| N/A | M | M | 1 | هل تم تصميم تصميم منطقة تناول الطعام لتوفير مساحة كافية حول الطاولات وضمن سلاسة الحركة في المطعم دون ازدحام أو عوائق؟ | 4 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت طاولات وكراسي المطعم مريحة وآمنة لاستخدام العملاء؟ | 5 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت اللافتات الداخلية ضمن المنشأة ذات نوعية جيدة ومتوفرة باللغتين العربية والإنجليزية؟ | 6 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كان المطعم نظيف ومرتب من الداخل؟ | 7 | |
| M | M | M | 1 | هل كان الطريق المؤدي إلى المطعم/شاحنة الطعام سلسًا وخاليًا من الحصى أو الرمال، مما يسهل السير عليه؟ | 8 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كانت الأرضية خارج الشاحنة نظيفة ومرتبّة ومصانة جيدًا؟ | 9 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت دورات المياه تقع في منطقة منفصلة عن غرفة الطعام والمطبخ؟ | 10 | دورات المياه |
| N/A | N/A | M | 1 | هل تم توفير دورات مياه منفصلة للنساء والرجال، إلى جانب الخدمات المقابلة للعملاء؟ | 11 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كان هناك مشرف دورات المياه متاح لمساعدة العملاء حسب الحاجة؟ | 12 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت جودة وكفاية الإضاءة والتهوية عالية؟ | 13 | |



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|--|----|-------|
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت دورة المياه خالية من أي روائح كريهة؟ | 14 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل يمكن الوصول إلى مجففات الأيدي الكهربائية /أو المناشف الورقية التي تستخدم لمرة واحدة؟ | 15 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت مناديل دورات المياه وصابون الأيدي متوفرة في أجهزة التوزيع؟ | 16 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت الأرضية نظيفة ومرتبطة، دون ظهور أي غبار أو تلمخ أو آثار أقدام؟ | 17 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت مواد التنظيف الكيميائية مرئية للعملاء، أم تم تخزينها بأمان بعيدًا عن الأنظار؟ | 18 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كان هناك دليل واضح على إجراء فحص وتنظيف دورات المياه بشكل منتظم؟ | 19 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل مستوى النظافة مرتفع في جميع مناطق دورات المياه، مع وجود دليل على إفراغ وتنظيف صناديق النفايات المغطاة بالدواسات بانتظام؟ | 20 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت المعلومات المقدمة للعملاء أثناء الحجز دقيقة وممثلة للعروض المقدمة في المؤسسة؟ | 21 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل تم شرح سياسات الإلغاء أو تحرير الطاولة لك في وقت الحجز؟ | 22 | |
| N/A | N/A | M | 1 | أثناء الحجز، هل سألك عامل الهاتف عن اسمك ورقم هاتفك وتاريخ الحجز ووقت الحجز ومنطقة الجلوس المفضلة؟ | 23 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل تم إعادة تأكيد الحجز قبل نهاية المكالمة؟ | 24 | الحجز |
| N/A | N/A | M | 1 | هل تم سؤالك إذا كان لديك أي متطلبات خاصة أو إذا كنت تحتفل بأي مناسبة؟ | 25 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كان الحجز عبر الإنترنت خيارًا للحجوزات، وهل تلقى العملاء تأكيدًا برقم الحجز عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو أي وسيلة أخرى؟ | 26 | |



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|---|----|--------------------|
| N/A | N/A | M | 1 | في حالة اتصالك للحجز، هل تلقيت تأكيدًا برقم الحجز عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو أي وسيلة أخرى؟ | 27 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل واجهت أي مشكلة أثناء الحجز عبر تطبيق الهاتف المحمول؟ | 28 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كان الجزء الداخلي نظيفًا ويتم صيانته جيدًا (الطاولات والكراسي والأرضيات وما إلى ذلك)؟ | 29 | من الداخل |
| M | M | M | 1 | هل تم وضع كراسي الطاولة غير المستخدمة تحتها بشكل أنيق؟ | 30 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت الطاولة معدة جيدًا عندما جلست؟ | 31 | |
| M | M | M | 1 | هل كانت المفارش ومنافض السجائر والأواني والأواني الصينية نظيفة وتمت صيانتها جيدًا؟ | 32 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت القوائم نظيفة وصيانتها جيدة؟ | 33 | |
| N/A | M | M | 1 | هل تم تنظيف الطاولة في غضون 5 دقائق من مغادرة العملاء (تحقق بالقرب من الطاولة)؟ | 34 | |
| M | M | M | 1 | هل كان المطعم/شاحنة الطعام خالية من أي نوع من الحشرات؟ | 35 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت موسيقى الخلفية ممتعة وحافظت على مستوى صوت مناسب، ولا تتداخل مع المحادثات؟ | 36 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كانت مقدمة الشاحنة نظيفة وتمت صيانتها جيدًا (الطاولة والكراسي والأرضية وما إلى ذلك)؟ | 37 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كانت شاشة الحلوى مضاءة جيدًا ونظيفة؟ | 38 | |
| N/A | M | M | 1 | هل استقبلك المضيف عند دخولك مبتسمًا ومحافظًا على التواصل البصري؟ | 39 | الترحيب والجلوس |
| N/A | M | M | 1 | هل كان المضيف حسن المظهر وحسن المظهر ويرتدي شارة الاسم؟ | 40 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل سألتك المضيف إذا كنت ترغب في الجلوس؟ | 41 | |
| N/A | N/A | M | 1 | في حالة امتلاء المطعم، هل تم منحك وقت انتظار بأدب، وهل تم احترام وقت الانتظار؟ | 42 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كنت جالسًا في المنطقة التي طلبتها؟ | 43 | |



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|---|----|-----------------|
| N/A | N/A | M | 1 | هل قادك المضيف إلى طاولتك وتمنى لك تجربة ممتعة؟ | 44 | استلام الطلب |
| N/A | M | M | 1 | عند المغادرة، هل ابتسم أحد الموظفين وودعك؟ | 45 | |
| N/A | M | M | 1 | هل استقبلك النادل وقدم لك القائمة الإلكترونية كخيار أول (سيتم مسح رمز الاستجابة السريعة ضوئياً) - إذا لم يكن ذلك متاحاً للضيوف للوصول إلى الإنترنت، فيجب عليهم طلب النسخة المطبوعة؟ | 46 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كان النادل مهذباً ويرتدي الزي المناسب وبطاقة الاسم؟ | 47 | |
| N/A | N/A | M | 1 | بعد أن سلمك القائمة، هل سألك النادل ماذا تريد أن تشرب؟ | 48 | |
| N/A | M | M | 1 | هل اقترب النادل من طاولتك خلال 3 دقائق من جلوسك ليأخذ طلبك؟ | 49 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كان لدى النادل معرفة جيدة بقائمة الطعام وهل هم على علم بالعروض اليومية الخاصة؟ | 50 | |
| N/A | M | M | 1 | هل قام النادل ببيع/بيع أي عنصر من عناصر القائمة (المقبلات/السلطة وما إلى ذلك)؟ | 51 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل سألك النادل عما إذا كنت ترغب في تقديم جميع العناصر معاً وتنفيذها؟ | 52 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت جميع الأصناف المطلوبة متوفرة في المطعم؟ | 53 | |
| N/A | M | M | 1 | في حالة عدم توفر أحد العناصر، هل اقترح النادل بديلاً؟ | 54 | |
| N/A | M | M | 1 | هل قام النادل بكتابة الطلب وتكراره بصوت واضح؟ (في حالة وجود صنف تم تعديله، يجب على النادل مخاطبة العميل الذي طلبه) | 55 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كان النادل يتفقد طاولتك بانتظام ويغير منفضة السجائر؟ | 56 | |
| N/A | M | M | 1 | هل قام النادل بزيارة الطاولة للتأكد من رضاك بعد تقديم الطبق الرئيسي؟ | 57 | |
| N/A | M | M | 1 | هل سألك النادل إذا كان بإمكانه مسح الأطباق غير المكتملة؟ | 58 | |
| N/A | M | M | 1 | هل قام النادل باسترداد الأطباق الفارغة خلال فترة زمنية قصيرة؟ | 59 | |



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|---|----|-------|
| N/A | N/A | M | 1 | في حال لم تكمل وجبتك (بقي أكثر من 50% في الطبق)، هل سألك النادل عن أسبابك؟ | 60 | |
| N/A | M | M | 1 | هل سلمك النادل قائمة الحلوى واقترح عليك الحلوى أو المشروبات الساخنة؟ | 61 | |
| N/A | M | M | 1 | هل قام النادل بضبط الطاولة باستخدام أدوات المائدة المناسبة قبل تقديم الحلويات؟ | 62 | |
| N/A | M | M | 1 | في حالة وجود شكوى هل تعامل النادل مع الموقف بطريقة مناسبة؟ | 63 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كان جميع النوادل يتصرفون بطريقة مهنية (لا يلعبون، لا يتجمعون، لا يلمسون بعضهم البعض، لا يحملون هواتف في جيوبهم)؟ | 64 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كان جميع النوادل مهندمين وحسني المظهر؟ | 65 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل كانت المناديل مصنوعة من القطن المضغوط أو الكتان؟ | 66 | |
| M | M | M | 1 | هل تم توفير التوابل في حاويات مناسبة، مع تجنب الزجاجات كاملة الحجم أو عبوات الأجزاء باستثناء المحليات؟ | 67 | |
| M | M | M | 1 | هل تم عرض القطع الفنية الإقليمية حول المطعم/شاحنة الطعام؟ | 68 | |
| M | M | M | 1 | هل كانت هناك أي عروض خاصة أو مواد غذائية موسمية متوفرة في المطعم/عربة الطعام؟ | 69 | |
| N/A | M | M | 1 | هل قدم المطعم مجموعة أدوات للأطفال تتضمن كرسيًا مرتفعًا وخيار تسخين الطبق وسخان الزجاجات؟ | 70 | |
| N/A | M | M | 1 | هل يقدم المطعم وسائل ترفيهية للأطفال مثل مواد التلوين مع الأقلام والألعاب المخصصة؟ | 71 | |

خدمات
مميزة



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|---|----|------------------------|
| M | M | M | 1 | هل يحتوي المطعم/شاحنة الطعام على مرافق مصممة خصيصًا للعملاء المسنين، مثل مصعد للاستخدام إذا كان المطعم يقع في الطابق العلوي، أو منحدر يمكن الوصول إليه بواسطة الكراسي المتحركة في المناطق المرتفعة؟ | 72 | جودة القائمة واختيارها |
| M | M | M | 1 | هل تحتوي المنشأة على مرافق للأشخاص ذوي الإعاقة؟ | 73 | |
| M | M | M | 1 | هل يحتوي المطعم/عربة الطعام على مساحات جذابة ومميزة مناسبة لالتقاط الصور الفوتوغرافية والسيلفي، إلى جانب الأطباق المميزة؟ | 74 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت القوائم معروضة بوضوح ويمكن قراءتها بسهولة، مع الإشارة إلى الأسعار لكل عنصر، واستخدام الألوان والصور الجذابة عند الاقتضاء؟ | 75 | |
| M | M | M | 1 | هل كانت هناك قائمة متاحة باللغتين العربية والإنجليزية؟ | 76 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت هناك قائمة مختارة مناسبة للأطفال، أم أن المطعم لديه قائمة منفصلة للأطفال؟ | 77 | |
| M | M | M | 1 | هل تضمنت القوائم وصفًا للسرعات الحرارية للأطباق؟ | 78 | |
| M | M | M | 1 | هل تتضمن خيارات القائمة وصفات تحتوي على مواد مسببة للحساسية؟ | 79 | |
| M | M | M | 1 | هل تضمنت القائمة أطباقًا نباتية/نباتية تم تمييزها بوضوح بالرموز المناسبة؟ | 80 | |
| M | M | M | 1 | هل كانت هناك قائمة صحية تتضمن خيارات صحية متاحة في القائمة؟ | 81 | |
| M | M | M | 1 | هل كانت الخيارات قليلة الدسم وخالية من الجلوتين مدرجة في القائمة ومحددة باستخدام رموز مناسبة؟ | 82 | |



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|---|-----|------------------------|
| M | M | M | 1 | هل كانت الأوصاف الواردة في قائمة المشروبات دقيقة وغنية بالمعلومات بشكل كافٍ، بما في ذلك مكونات المشروبات غير المعبأة في زجاجات مثل العصائر؟ | 83 | الخدمات الإلكترونية |
| M | M | M | 1 | هل يمتلك المطعم/شاحنة الطعام موقعًا إلكترونيًا خاصًا به أو حسابًا على وسائل التواصل الاجتماعي؟ | 84 | |
| M | M | M | 1 | هل الموقع الإلكتروني للمطعم/شاحنة الطعام أو حساب وسائل التواصل الاجتماعي متاح بعدة لغات، بما في ذلك اللغة الإنجليزية؟ | 85 | |
| M | M | M | 1 | هل المطعم/شاحنة الطعام مدرجة على TripAdvisor وخرائط Google، وتوفر معلومات دقيقة حول موقعها ووصفها؟ | 86 | |
| M | M | M | 1 | هل استلمت جميع العناصر المطلوبة وكما هو مطلوب؟ | 87 | الخدمات الغذائية |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت الأصناف المطلوبة ذات مظهر وطعم شهوي؟ | 88 | |
| N/A | M | M | 1 | هل العناصر المطلوبة لديها درجة حرارة كافية؟ | 89 | |
| N/A | M | M | 1 | هل تم تقديم المشروبات خلال 5 دقائق من تقديم الطلب؟ | 90 | |
| N/A | M | M | 1 | هل تم تقديم الحلويات خلال 7 دقائق من تقديم الطلب؟ | 91 | |
| N/A | N/A | M | 1 | هل تم تقديم المشروبات الساخنة خلال 5 دقائق من تقديم الطلب؟ | 92 | |
| N/A | M | M | 1 | هل تم تقديم المقبلات/السلطات خلال 7 دقائق من تقديم الطلب؟ | 93 | |
| N/A | M | M | 1 | هل تم تقديم الأطباق الرئيسية خلال 20 دقيقة من تقديم الطلب؟ | 94 | |
| M | N/A | N/A | 1 | من وقت الانتهاء من الطلب على المنضدة حتى وقت تسليم الطعام إليك، هل كان الوقت الإجمالي يتراوح بين 5 إلى 8 دقائق؟ | 95 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل تم تعبئة جميع العناصر بشكل صحيح دون أي انسكاب؟ | 96 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل تم تعبئة العناصر الباردة بشكل منفصل عن العناصر الساخنة؟ | 97 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كان عدد عبوات أدوات المائدة مساويًا لعدد العناصر المطلوبة؟ | 98 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كانت الأصناف المطلوبة ذات مظهر فاتح للشهية؟ | 99 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كانت الأصناف المطلوبة ذات مذاق شهوي؟ | 100 | |



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|--|-----|-------------------------------------|
| M | N/A | N/A | 1 | هل تم تسليم العناصر المطلوبة في درجة حرارة مناسبة؟ | 101 | |
| M | M | M | 1 | هل يتمتع المطعم/شاحنة الطعام بحضور نشط على الشبكات الاجتماعية وينشر بانتظام، مثل Instagram و Snapchat (والتي يمكن مشاركتها مع مواقع أخرى)؟ | 102 | أدوات الاتصال عبر الإنترنت |
| M | M | M | 1 | هل توقيت المطعم/شاحنة الطعام متاح على الموقع الإلكتروني أو شبكات التواصل الاجتماعي؟ | 103 | |
| M | M | M | 1 | هل يوجد نظام لجمع شكاوى العملاء؟ | 104 | |
| M | M | M | 1 | هل يقوم مدير المجتمع أو أحد أعضاء فريق العمل بالرد على هذه الشكاوى خلال 24 ساعة؟ | 105 | |
| M | M | M | 1 | هل أكد المطعم/شاحنة الطعام على استخدام المنتجات المحلية في القائمة، وخاصة تلك التي يتم الحصول عليها من العلا؟ | 106 | |
| M | M | M | 1 | هل كان جميع الموظفون قادرين على تزويد الزوار بالمعلومات حول الوجهة، بما في ذلك المواقع والأنشطة السياحية والفنادق والمزيد؟ | 107 | البصمة المحلية |
| M | M | M | 1 | في حالة سؤالك، هل كان النادل قادرًا على إخبارك بتاريخ المطعم/شاحنة الطعام؟ | 108 | |
| M | M | M | 1 | هل كانت مرافق ووسائل الراحة في المطعم/شاحنة الطعام خالية من البلاستيك؟ | 109 | تنمية مستدامة |
| N/A | M | M | 1 | هل كانت الصناديق الموجودة في مناطق الخدمة نظيفة ولا تفيض؟ | 110 | |
| N/A | M | M | 1 | هل تم التحقق من مدى رضاك عن الوجبة قبل تقديم الفاتورة؟ | 111 | |
| N/A | M | M | 1 | هل كان مجلد الشيكات نظيفًا ولا يوجد أي كتابة عليه؟ | 112 | |
| M | M | M | 1 | هل تم إعداد الفاتورة ومراجعتها للتأكد من دقتها وتقديمها للعميل في الوقت المناسب؟ | 113 | الدفع والمغادرة |
| M | M | M | 1 | هل نظر إليك الخادم أثناء تسليمك الشيك وشكرك أثناء إعادتك الباقي؟ | 114 | |



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|---|-----|----------------|
| M | M | M | 1 | هل يوجد نظام فعال لإدارة الفواتير والدفع؟ (أي مدى، فيزا، ماستركارد، أمريكان إكسبريس..) | 115 | أداء الموظف |
| M | M | M | 1 | هل تم التغيير خلال 2 إلى 5 دقائق؟ | 116 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كانت قائمة الحائط/رمز الاستجابة السريعة نظيفة وصيانتها جيدة؟ | 117 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كانت قائمة الحائط مفهومة بوضوح؟ | 118 | |
| M | N/A | N/A | 1 | في حالة وجود طابور، هل تعرف عليك الموظف بابتسامة؟ (في حالة تمكنه من رؤيتك، مما يعني أنك الشخص الثاني أو الثالث في قائمة الانتظار) | 119 | |
| M | N/A | N/A | 1 | في حالة وجود طابور، اذكر وقت الانتظار | 120 | |
| M | N/A | N/A | 1 | عندما وصلت إلى المنضدة، هل تم الترحيب بك على الفور من قبل شخص ما؟ | 121 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كان الموظفون مهذمين وحسني المظهر؟ | 122 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل قدم الموظف نفسه وسألك كيف يمكنه مساعدتك؟ | 123 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل يمتلك الموظف المعرفة اللازمة للإجابة على جميع استفساراتك بشكل مناسب؟ | 124 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل أوصى الموظف بأي عناصر في القائمة في حال كنت مترددًا أو بناءً على طلبك؟ | 125 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل حاول الموظف بيع أي عناصر جانبية؟ | 126 | |
| M | N/A | N/A | 1 | في حالة عدم طلب المشروبات؛ هل اقترح الموظف المشروبات؟ | 127 | |
| M | N/A | N/A | 1 | في حالة عدم توفر أحد العناصر المطلوبة، هل اقترح الموظف بديلاً مناسباً؟ | 128 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كرر الموظف الأمر؟ | 129 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل ذكر الموظف الوقت المناسب ليكون الطعام جاهزاً؟ | 130 | |
| M | N/A | N/A | 1 | في حالة تأخر الطلب، هل أبلغك الموظف بذلك؟ | 131 | |



| عربات الطعام | مطعم تقليدي /كافيه | مطعم فاخر | النقاط | المعايير | م | الفئة |
|-----------------|-----------------------|--------------|--------|---|-----|-------|
| M | N/A | N/A | 1 | هل قام الموظف بفحص العناصر والتأكد منها قبل تسليمها لك؟ | 132 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل ذكر الموظف المبلغ المستحق وطلب تفضيل طريقة الدفع؟ | 133 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كان مشروع القانون قابلاً للقراءة ومقدمًا بشكل جيد؟ | 134 | |
| M | N/A | N/A | 1 | أثناء تسليم الفاتورة لك، هل طلب منك الموظف تقديم ملاحظاتك على أي منصة للتواصل الاجتماعي؟ | 135 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل تم تحصيل المبلغ الصحيح منك؟ | 136 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل تم إرجاع المبلغ الصحيح لك على الفور - في حالة الدفع نقدًا؟ | 137 | |
| M | N/A | N/A | 1 | في حالة وجود شكوى، هل تعامل الموظف مع الموقف بطريقة احترافية؟ | 138 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كان جميع الموظفين يتصرفون بطريقة احترافية (ممنوع اللعب على الخيل، ممنوع التجمع، ممنوع لمس الجسد، ممنوع الهواتف في جيوبهم)؟ | 139 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل كان جميع الموظفون مهندمين وحسني المظهر؟ | 140 | |
| M | N/A | N/A | 1 | هل تم شكرك عند المغادرة؟ | 141 | |