



المزارع

دليل معايير الجودة لتصنيف المزارع

الهيئة الملكية بمحافظة العلا

2022 - 2023



دليل معايير الجودة

المزارع

النسخة الدولية

2022-2023

العلا
ALULA



مدخل تعريفي

يجب أن تطبق مزارع محافظة العلا معايير الجودة العامة، ليتم تشغيلها كمقصد سياحي، علاوة على ذلك، إذا كانت المزرعة تعد مقرا للسكن أو لغرض تقديم خدمات الضيافة أو الأنشطة الأخرى، فيجب على صاحبها اتباع المعايير المحددة في الأدلة المذكورة لضمان الجودة.

البنود والإجراءات:

1. الشرط الرئيسي: يجب تحقيق جميع المتطلبات الإلزامية (M) والموضحة في الجدول أدناه، ولا يمكن قبول أي طلب دون تحقيقها.
2. الحد الأدنى من النقاط: لا تحصل المزرعة على التصنيف عند تحقيقها لجميع نقاط المتطلبات الإلزامية في تصنيف المزرعة المطلوبة ، بل يجب أن تحقق المزرعة النقاط الاختيارية الأخرى للوصول إلى الحد الأدنى المطلوب من النسبة المئوية.

النقاط الأقل	تعريف	الفئة
69 نقطة	يجب استكمال جميع المتطلبات الإلزامية.	عام
يجب أن تحقق جميع المزارع معايير وضوابط تصنيف الجودة العامة، بالإضافة إلى ذلك، يجب مراعاة أن أي خدمات اختيارية أخرى مقدمة مثل المأكولات والمشروبات وأماكن الإقامة والأنشطة لها تصنيف جودة خاص، وستتأكد الجولات الرقابية من ذلك. على سبيل المثال، إذا قرر صاحب المزرعة إضافة مقهى داخل المزرعة، فيجب عليه ضمان تحقيق المعايير الموجودة في دليل المأكولات والمشروبات والتصنيفات الأخرى ذات الصلة.		



معايير الجودة العامة

المتطلبات	م	المعايير	النقاط	الحالة
عام	1	توفير جميع التراخيص والشهادات وأن تكون سارية الصلاحية (مثل: شهادة السلامة من الحرائق، ويجب أن تكون رخص النظافة والوثائق الإدارية في نفس المكان)	2	M
	2	توضيح قائمة الأسعار للعميل	2	M
	3	توفير مجموعة الإسعافات الأولية	2	M
الحجز	4	يجب أن يكون للمزرعة حساب على Google Map و TripAdvisor يعرض معلومات دقيقة عن الموقع	5	M
	5	إتاحة إمكانية الحجز عبر الهاتف (وذكر المعلومات التي يحتاجها العميل مثل: التواريخ، الأسعار، الخدمات الأخرى)	2	M
	6	إتاحة إمكانية الحجز عبر الهاتف (من دون تأخير في الرد على المكالمات)	3	M
	7	إتاحة إمكانية الحجز عبر الإنترنت (من خلال: الموقع أو تطبيق هاتفي يعمل بسهولة) - هذا المتطلب إلزامي لجميع أماكن الإقامة	3	
	8	توفير خدمة إمكانية الحجز من الإنترنت (عن طريق: موقع إلكتروني أو تطبيق جوال)، ويجب أن يعمل الموقع الإلكتروني والتطبيق دائماً	5	M
	9	إتاحة الدفع عبر الإنترنت	3	
	10	إتاحة التطبيق أو الموقع باللغتين العربية والإنجليزية	5	
	11	أن يوفر موقع الانترنت أو التطبيق وصول ميسر نحو المكان وكذلك الاطلاع على الأسعار التفصيلية، ويحدد ما إذا كانت الضريبة مشمولة أم مستثناة	2	
	12	يجب على موقع الانترنت أو التطبيق توفير رقم هاتف للعملاء للحصول على مزيد من المعلومات	2	
	13	توفير جهة اتصال محددة (بريد إلكتروني، هاتف) للاستفسارات عن أي تفاصيل بخصوص الزوار	5	
	14	يحدد موقع الانترنت أو التطبيق وسائل الدفع المتاحة مثل البطاقات الائتمانية	3	



المتطلبات	م	المعايير	النقاط	الحالة
	15	يقدم الموقع أو التطبيق معلومات دقيقة عن ساعات العمل وأوقات الزيارة	5	
	16	توفير معلومات حول إمكانية استقبال الزوار من ذوي الإعاقة	5	
	17	يتيح الموقع/ التطبيق للزوار إبداء آرائهم من خلال روابط TripAdvisor وخرائط Google للتقييم	5	
المرافق الخارجية	18	الحفاظ على نظافة المدخل وسلامته	2	M
	19	الحفاظ على الموقع العام الخارجي، وأن يمتاز بالترتيب والتنظيم	3	M
	20	أن يحد المكان من أي مخاطر قد يتعرض لها الزائر	3	M
	21	عرض ساعات وأيام العمل بوضوح خارج المكان بالإضافة إلى طرق التواصل	3	M
	22	توفير مواقف سيارات كافية وذات ترتيب منظم	2	M
	23	تواجد طاقم العمل عند وصول الزوار	3	
الدفع	24	عرض وسائل الدفع المختلفة المقبولة بوضوح في داخل المزرعة نوع البطاقات (Mastercard American Express ، Visa)	2	M
	25	إتاحة النقد الكافي لإعطاء المتبقي للعميل	3	M
	26	تقديم إيصال للعميل	3	M
الترحيب	27	إتاحة الواي فاي	5	
	28	يكون مظهر الموظفين الذين يتواصلون مع الزائر أنيقًا ولباسهم نظيفًا ومهنيًا، كما يجب أن يكون تعاملهم احترافيًا ولغة جسدهم صحيحة	2	M
	29	يتم منح الزائر فرصة ترك تعليق أو يتم إبلاغه بإمكانية إرسال ملاحظاته من خلال مواقع التواصل الاجتماعي	5	M
	30	يجب كتابة المعلومات وعرضها عرضًا واضحًا وأن تكون صحيحة وخالية من الأخطاء،	2	



الحالة	النقاط	المعايير	م	المتطلبات
M	2	يُطلب من الزوار الالتزام بالإجراءات الصحية	31	
M	3	توفير دورات المياه للزوار بما يتناسب مع حجم المكان وسعته	32	النظافة
M	2	الالتزام بالنظافة وفقاً لجدول زمني في جميع الأوقات	33	
M	2	تنظيف دورات المياه وفقاً لجدول يومي، ويجب زيادة التكرار لضمان النظافة العامة	34	