

المحتويات:

مقدمة

التقديم:

المعلومات المطلوبة المستندات المطلوبة

المشاركة:

شروط المشاركة في البرنامج

التقييم:

معايير التقييم

تقديم وسام التميز



مقدمة صفحة 30

مقدمة

مرحبا بكــم في "برنامــج التمــيز للمطــاعم والمقــاهي في منطقة المدينة المــنورة" برعاية هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة بالتعاون مع الأمانة والغرفة التجاريـة في المدينة المنورة

يهدف البرنامج في نسخته الأولى لدعم وتحفيز المطاعم والمقاهي لتقديم تجربة مميزة للزوار، وذلك باتباع المعايير المحددة من هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة لتحسين تجربة تناول الأطعمة والمشروبات. حيث سيتم تقديم وسام التميز والإعلان عن المتميزين في منصة روح المدينة والمنصات التابعة للهيئة وتكمن أهمية البرنامج للمطاعم والمقاهي في جذب وزيادة عدد الزوار، والارتقاء بقطاع الأطعمة والمشروبات في منطقة المدينة المنورة

تتكون رحلـــة المطــاعــم والــمقــاهي المشــاركــة في بــرنــامــج التميـــز مــن الخطوات الرئيسيــة التاليــة:





التقديم صفحة04

التقديم

تستمر فترة التقديم لمدة أسبوعين من تاريخ الإعلان، ويتم التقديم عن طريق الرابط التالك https://mdaforms.mda.gov.sa/FormFiller/Fill/BBASYW

المعلومات المطلوبة

يتم تعبئة المعلومات التالية من خلال نموذج التقديم

رقم رخصة البلدية

○ اسم المطعم أو المقهى

العنوان 🔾

- معلومات الاتصال (الهاتف والإيميل
- و مع Google maps gTrip Advisor روابط الموقع الإلكتروني وصفحة منصتي التقييم الحالي (في حال عدم وجود صفحة لديكم، نقترح إنشاء واحدة. ولمزيد من المعلومات عن كيفية إنشاء صفحة فعالة، تفضلوا بالضغط على الرابط التالي

Google Maps:

https://support.google.com/business/answer/6300665?sjid=15456224174136945170-EU **Trip Advisor:** https://ar.tripadvisor.com/Owners

- هل المطعم في المنطقة المركزية؟ (نعم/لا)
 - هل المطعم تابع لفندق؟ (نعم/لا)
- o ما هو نوع المطبخ؟ (شعبي، عصري، أجنبي، الخ)
- ما هو تصنيف المطبخ؟ (وجبات سريعة، خدمة كاملة، الخ)
- وصف للتجربة العامة في المطعم والميزات الفريدة (لماذا تعتقد أن مطعمك يقدم تجربة مميزة؟ أي جوائز أو تكريمات حصل عليها المطعم

المستندات المطلوبة

يتم إرفاق المستندات التالية من خلال نموذج التقديم

- السجــل التجـــارك ســـارك المفعـــول
- صور حديثــة للمطعم أو المقهـ (وتشمل الواجهة الخارجية، الجلسات، المرافق)
 - نسخة من قائمة الطعام الحالية
 - الشهادات التي حصل عليها المطعم أو المقهى (مثل شهادة سلامة الغذاء والهاسب (HACCP) والأيزو (ISO)



المشاركة صفحة 05

المشاركة

يتم ترشيح المشاركين المطابقين للمعايير خلال الفترة المحددة للتقديم، وسيتم تزويدهم برابط استفتاء هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة للتجربة المميزة. ويحتوي الاستفتاء على 5 معايير رئيسية:

- 💏 نظافــة المرافــق وأمــاكن الجلــوس
- 😤 جـودة الطعـم ومناسبة درجة الحـرارة

- 🗬 طريقة وسرعة التقديم
 - 💋 راحة المكان

يتعيــن على المطــاعم والمقــاهي المشــاركة عرض الرمز التعريفي (QR Code) فـــي أمــاكن واضحة للزوار مثل المدخل/المخرج وعلى الطاولات، وكذلك تشجيع الزوار على تعبئة الاستفتاء

شروط المشاركة فئ البرنامج

يجب توفر الشروط التالية في المطعم أو المقهى للمشاركة في برنامج التميز[·]

- أن تكون رخصة المطعم سارية المفعول
- أن يكون لدى المشارك خدمة داخل المحل (لا يكون محدود على الطلبات الخارجية)
 - أن يتم الترشيح لفرع محدد وليس لكامل السلسلة
- o أن يكون لدى المشـــارك صفحــــة في منصتــــي. Google maps gTrip Advisor وتحــــتـــوي علــــى المعلومات الأساسية (نوع النشاط، أوقات العمل، طريقة التواصل، التقييم الكمي والنوعي، وصور للمطعم، وقائمة الطعام)
 - ألا توجد حالات التسمم أو عينات ملوثة في آخر سنة
 - اكتمال المعلومات المقدمة مع المستندات الداعمة



لتقييم صفحة ٥٥



تستمر فترة التقييم لمدة 3 أشهر من تاريخ ترشيح المشاركين، ويتم بعد انتهاء الفترة تقييم المطاعم والمقاهن المشاركة حسب معايير التقييم المحددة:

	الوزن	المعيار
يقوم الزوار بتقييم المطعم على مقياس من 1 -5 من خلال استفتاء يحتوي علي المعايير الرئيسية التالية في التصميم الداخلي في خودة الطعم ومناسبة والإضاءة ويقوم الروارة وأماكن والإضاءة ويقوم الزوار أيضا بالاجابة بشكل اختياري على السؤلين التالية ويقوم الزوار أيضا بالاجابة بشكل اختياري على السؤلين التالية 1- لماذا تعتقد ان تجربة المطعم مميزة؟	30%	التيجة المطعم في الستفتاء هيئــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
الشروط العامة: الحد الأدنبي للنتيجة فبي المعيارين رقم 1 و2 وهبي 15% وفبي المعيارين رقم 3 و 4 وهبي 10% وهبي 10% الحد الأدنبي لعدد المراجعات للدخول فبي التقييم هو 50 مراجعة ينقسم وزن المعيار الكلبي إلبي 20% علبي عدد المراجهات و 80% علبي معدل نتائج المراجعات سيتم التاكـــد من عدم وجود محاذير فبي التقييمات النوعية للمطاعم أو المقهبي مثل حوادث السلامة الخطيرة أو السلوك المحظور من المواظفين سيتم احتســـاب 10% من نتيجــــة 3 و4 للمطــاعم و المقــاهبي التبي تفعل كامل	30%	عدريق الحريارة فحريق الحريارة المحاددة الكمي والنوعي فحي المادحة الكمي والنوعي فحي المحاددة الكمي والنوعي الكمي والنوعي والنوعي والنوعي الكمي والنوعي الكمي والنوعي الماددة الكمي والنوعي والنو

معايير التقييم

سيتم التقييم بناء على المعايير الرئيسية التالية

- تتيجة تقييم الزوار للمطعم أو المقهى (30%) – الحد الأدنى لنتيجة هذا المعيار هي 15% - الحد الأدنى التيجة المعيار هي 15% - الحد الأدنى التيجة المعيار المطعم أو المقهى 15% - الحد الأدنى التيجة المعيار المعيا

يقوم الزوار بتقييم المطعم أو المقهى من خلال استفتاء هيئة تطوير منطقة المدينة المنــورة للتجــربة المميزة خلال فترة التقييم البط الاستفتاء: https://mdaforms.mda.gov.sa/FormFiller/Fill/BLHSYX على عدد المراجعات و80% على معـــدل نتائج المــراجعات و80% على معــدل نتائج المـراجعات (بمعنى 6 نسب مئوية على عدد المراجعات 24 نسبة مئــوية على معدل نتائج المراجعات). ويعتـــبر الحـــد المراجعات هو 50 مراجعة

ويحتوى النموذج على 5 معايير رئيسية.

- - جودة الطعم ومناسبة درجة الحرارة
 راحة المكان



لتقييم طفحة 07

2- نتيجة تقييم فريق الزيارة الميدانية للمطعم أو المقهى (30%) – الحد الأدنى لنتيجة هذا المعيار هي 15%

يقوم فريق الزيارة الميدانية بزيارة المطاعم والمقاهي المشاركة لعمل تقييم مفصل حسب المعايير الرئيسية الموجودة في استفتاء هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة لمعايير التجربة، حيث يتم التقييم بناء على المعايير التفصيلية للمعاير المذكورة في الاستفتاء أعلاه أ

وللاستزادة عن كيفية تحسين تجربة الزوار، يمكنكم الاطلاع على دليل معايير تجربة تناول الأطعمة https://www.mda.gov.sa/files/Restaurants%20Guide.pdf

3- الحد – (20%) Google maps تقييم المطعم الكمن والنوعن والخصائص المفعلة فن منصة الأدنى لِنتيجة هذا المعيار هن 10%

أ- التقييم الكمي:

15% على عدد المراجعات 75% على معدل نتائج المراجعات (بمعنى 3 نسب مئوية على عدد المراجعات و 17 نسبة مئوية على معدل نتائج المراجعات). ويعتبر الحد الأدنى للمراجعات هو 50 مراجعة

ب - التقييم النوعي:

سيتم التأكد من عدم وجود محاذير في التقييمات النوعية للمطعم أو المقهى مثل حوادث السلامة الخطيرة أو السلوك المحظور من الموظفين

ج - الخصائص المفعلة في المنصة:

سيتم احتساب 10% من نتيجة هذا المعيار للمطاعم والمقاهن التي تفعل كامل الخصائص المتوفرة في المنصة، مثل ولا ينحصر على:

- إضافة تفاصيل دقيقة عن مميزات النشاط، مثل وجود خدمات خاصة مثل الانترنت، او
 التوصيل، أو وجود جلسات خارجية، أو منطقة تدخين، أو وجود برنامج ولاء للزبائن، وغيرها
- التفاعل المستمر مع الزوار من خلال المنصة، وذلك بالرد على مراجعاتهم وملاحظاتهم
 - التحديث المستمر للمحتوى في المنصة، وإضافة العروض الحالية
 - تفعيل خاصية الحجز وللاستزادة حول الموضوع، يمكنكم الاطلاع على الرابط

https://support.google.com/business/answer/6337473?visit_id=638590498911707519-556115001&hl=ar&rd=1

4- الحد الأدنى لنتيجة هذا – (20%) Trip Advisor تقييم المطعم الكمئ والنوعئ فئ منصة المعيار هي 10%

أ - التقييم الكمن:

15% على عدد المراجعات 75% على معدل نتائج المراجعات (بمعنى 3 نسب مئوية على عدد المراجعات 15% نسبة مئوية على معدل نتائج المراجعات). ويعتبر الحد الأدنى للمراجعات هو 50 مراجعة

ب - التقييم النوعي:

سيتم التأكد من عدم وجود محاذير في التقييمات النوعية للمطعم أو المقهى مثل حوادث السلامة الخطيرة أو السلوك المحظور من الموظفين



التقييم

ح - الخصائص المفعلة في المنصة:

سيتم احتساب 10% من نتيجة هذا المعيار للمطاعم والمقاهن التي تفعل كامل الخصائص المتوفرة في المنصة، مثل ولا ينحصر على:

- إضافة تفاصيل دقيقة عن مميزات النشاط، مثل وجود خدمات خاصة مثل الانترنت، او
 التوصيل، أو وجود جلسات خارجية، أو منطقة تدخين، أو وجود برنامج ولاء للزبائن، وغيرها
- التفاعل المستمر مع الزوار من خلال المنصة، وذلك بالرد على مراجعاتهم وملاحظاتهم
 - التحديث المستمر للمحتوى في المنصة، وإضافة العروض الحالية
- o تفعيل خاصية الحجز على باب المطعم أو المقهى "review us trip advisor" تعليق ملصق
 - تفعيل خاصية استقبال الأسئلة من الزوار في المنصة
 - o تفعيل التنبيهات عند وجود مراجعة جديدة في المنصةوللاستزادة حول الموضوع، يمكنكم الاطلاع على الرابط https://ar.tripadvisor.com/Owners



تقديم وسام التميز

يتم تقديم وسام التميز في الربع الأول من العام 2025 من هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة لجميع المشــاركين المحققين لنسبة 80% أو أعــلى حسب المعــايير المذكـــورة أعلاه، كما سيتم الإعلان عــن المتميــزين في منصـــة روح المديــنة ومنصـــات التواصـــل الاجتماعي التابعة للهيئة وللأمانة

فـــي الختــــام، نتطلع لتقديــم وســـــام التمـــيز لأفضـــــل المطـــاعم والمقـــاهـي فـــــــي تقديم تجــربة ممــيزة للزوار ونتـمنى لكــم التوفيـــق مع تحيات هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة

شكرا لكــم

