



وزارة السياحة
MINISTRY OF TOURISM

دليل العمل لمنشآت الإطعام السياحية

مديرية القياس والجودة السياحية

المظهر الخارجي :

"عزيزي مدير المنشأة "

- يلعب المظهر دورا اساسي في جذب الضيوف لتكوينه صورة سريعة عن المنشأة حيث يعتبر المظهر الخارجي ونظافة المحيط السياحي صورة عاكسة عن المنشأة لما يحدثه من أثر كبير وانطباع جميل عن المنشأة قبل الدخول اليها لذا يرجى منك الالتزام بالنقاط التالية :
- ✓ أعلن عن اسم منشأتك باللغة العربية و الاجنبية (الإنكليزية أو الفرنسية) على أن يكون الإعلان باللغة العربية هو الإعلان الأكبر بشكل لائق وواضح
- ✓ أعلن عن درجة نجومية منشأتك (بلوحة معتمدة من مديرية السياحة المختصة).
- ✓ خصص مواقف للسيارات أمام منشأتك ان أمكن (استنجار بطريقة قانونية من المحافظة المختصة)
- ✓ اهتم بنظافة محيط المنشأة والمدخل والواجهات (ديكور و اضاءة و صيانة ونظافة ...)
- ✓ توفير حاويات لائحة لاستيعاب المخلفات الناتجة عن الاستهلاك أمام المنشأة .

الإعلان عن الأسعار:

"عزيزي مدير المنشأة "

- الإعلان الواضح عن الأسعار من أساسيات تحقيق الشفافية بين مزود الخدمة والضيف كما أنه يعطي صورة للضيف بالمبلغ الذي سيدفعه لقاء الخدمات قبل طلبها وبالتالي عدم وقوعه في موقف محرج فيكون قرار دخوله الى المنشأة مبني على الاسعار التي تناسبه مما يتوجب عليك عزيزي الاعلان عن الاسعار خارج المنشأة وعلى الطاولات (مينو) باتباع الخطوات التالية (تنطبق هذه الخطوات على اللوحة المصدقة و اللوحة المعلنة):

✚ صمم لوحة أسعار كبيرة الحجم تتضمن :

- ✓ اسم المنشأة
- ✓ مستوى تأهيل المنشأة أو مستوى تصنيفها بالنجوم
- ✓ رقم وتاريخ التأهيل أو التصنيف الممنوح للمنشأة
- ✓ رقم وقرار الاسعار وتاريخه

✓ أرقام الهواتف العائدة للمنشأة ورقم الواتس أب الخاص بها وكافة طرق التواصل مع المنشأة
✓ كافة المأكولات والمشروبات الشرقية والغربية باللغتين العربية و (الإنكليزية أو الفرنسية)
بأسعار لا تتجاوز الحد الاعلى المسموح به من قبل وزارة السياحة ووفق الأوزان المعتمدة
وكميتها في حال الحاجة والسعر الافرادي لها.

✓ تقدم هذه الطلبات وفق رغبة الزبون حصراً الاسعار تتضمن الخدمة

✓ يدفع ثمن بدل هذه الخدمات بعد تقديم الفاتورة

✓ عبارة يضاف :

5% من قيمة الفاتورة رسم انفاق استهلاكي (لمنشآت النجمتين وثلاث نجوم)

10% من قيمة الفاتورة (لمنشآت الأربع والخمس نجوم)

✓ عبارة : يضاف 1 % رسم اعادة اعمار

✓ في حال اقتصار طلب الزبون على المشروبات يتم اضافة 15% عن اسعار المشروبات

المعتمدة (مطاعم , مطاعم وجبة سريعة)

✓ هاتف الشكاوي الخاص بوزارة السياحة (011-137)

✓ هاتف الشكاوي الخاص بمديرية السياحة المختصة

✓ هاتف خدمة العملاء والمواطنين (011-148)

✓ خدمة الواتس أب للشكاوي على الرقم (0934137137)

شريطة :

• تطابقها مع اللوحة المصدقة من قبل الوزارة أو مديرية السياحة المختصة.

• موضوعة خارج المنشأة بمكان بازر ولائق بما يمكن قراءتها للزبون بشكل واضح

• مكتوبة بنموذج خط لائق

✚ صمم لوحة قائمة الخدمات في المنشأة (مينو) توضع على الطاولات بالمضمون المذكور

أعلاه

* يكون التصميم متناسبا مع هوية المنشأة البصرية (الشعار – الالوان - ..)

* في حال كانت منشأتك مطعم خدمة سريعة الاعلان عن اسعارك (بدل خدمة) يتضمن (اسم

الطبق وصورة الوجبة ومكوناتها وسعرها) بشكل لائق وبتصميم مميز (فوق مكان استلام

الطلبات)

ملاحظة :

- لا تعلن باللوحة المصدقة (المختومة) من قبل الوزارة أو مديرية السياحة المختصة
- لا يعتبر الإعلان عن الأسعار بلانحة الأسعار المصدقة من قبل الوزارة او مديرية السياحة المختصة اعلاناً عن الأسعار
- لا يعتبر الاعلان وجود مينو غير مسعرة اعلانا عن الاسعار على الطاولات.
- يمكن تسعير الخدمات المقدمة في المنشأة بأسعار تقل عن الحد الاعلى المسموح به وبالجودة المناسبة بما يضمن المنافسة
- في حال تضمنت اللوحة مأكولات أو مشروبات غير وارده بالقرار رقم /2600/ لعام 2016 الصادر عن وزارتنا تقدم بطلب الى مديرية القياس والجودة السياحية أو غرفة السياحة المختصة شريطة ارفاق الطلب ببطاقة توصيف للمادة المراد تسعيرها .
- في حال رغبتك بتقديم نفس الوجبة أو الطبق أو المقبلات بوزن أقل أو أكثر من الوزن المعتمد بالقرار رقم /2600/ تقدم الى الوزارة أو مديرية السياحة المختصة في محافظتك بلوائح أسعار معدلة وفق الوزن الجديد وبما يحث التطابق والتوافق مع الوزن والسعر المعتمد . ويتم الاعلان عن اسعار المواد المغايرة بأوزانها للأوزان المعتمدة بعد الاعلان عن اسعار المواد المطابقة مباشرة وبلون مغاير لأسعار المواد المطابقة بالوزن
- يراعى وجود لائحة الأسعار المصدقة في المنشأة و بمتناول الايدي في حال طلبت من الجهات المختصة .
- يراعى منك عدم تقديم خدمة غير مرغوبة (لم يتم طلبها) للضيوف مثلا فتح الطاولة :
بعض الضيوف لا ترغب بوجود قنينة مياه مختومة و طلب الاستعاض عنها بالعصير وارجاع القنينة في هذه الحالة يطلب منك ارجاعها طالم لم يتم استهلاكها)
فيما يخص الصالة يطلب منك عزيزي مدير المنشأة مايلى :
 - نظافة الصالة بشكل عام .
 - اضاءة جيدة
 - ديكور و تصاميم لائقة ومناسبة
 - ترتيب ونظافة الطاولات ونظافة أغطيتها في حال وجودها .
 - اعلان عن عدم التدخين وتقديم الاراكيل لمن هم دون 18 سنة

- اعلان يحتوي رقم شكاوي وزارة السياحة و رقم شكاوي مديرية السياحة المختصة .
- موظفين الصالة هم مرآة المنشأة لذلك نسعى بإبراز الموظفين بأجمل صورة امام الضيوف لذلك نرجو منك ما يلي :

- ✓ التزام الموظفين باللباس الموحد اللائق مع وجود بطاقة تعريفية لكل موظف .
- ✓ أن يكون الموظف مؤهل لتقديم الخدمة وذلك عن طريق اجراء دورات تدريبية تخصصية لرفع مستوى عملهم وأدائهم ضمن المنشأة لدى مديرية التدريب والتأهيل في وزارة السياحة) .

- استبدال الادوات المعابة (صحنون منقورة , غطاء طاولة مثقوب ...)
- توزيع مطافئ الحريق بشكل مناسب ويسهل الوصول إليها عند الحاجة والتأكد بشكل دوري من تاريخ صلاحيتها .
- الالتزام بالطاقة الاستيعابية وفق الترخيص الممنوح ((عدد الطاولات – عدد الكراسي ...))
- الالتزام بالتوصيف الفني للمنشأة وفق الترخيص الممنوح ((ركن محاسبة - بوفيه))
- عدم استخدام الرصيف والشارع ووضع طاولات أو كراسي بشكل يشكل استخدام زائد عن الطاقة الاستيعابية للمنشأة ويشكل ازعاج وعرقلة لحركة السير ...
- التأكد من عدم استخدام الآلات التي تصدر صوت مرتفع ويشكل إزعاج سواء لرواد المنشأة أو الجوار ((مكبرات صوت – مولدات الطاقة ...))

البيوتيات المطلوبة :

- 1- لوحة أسعار مصدقة من وزارة السياحة
 - 2- ترخيص اداري : يصدر عن المحافظة المختصة يسمح بمزاولة المهنة (مطعم , بار , صالة شاي , فندق , مقهى ..)
 - 3- التأهيل السياحي : يصدر من وزارة السياحة .
 - 4- السجل السياحي : يصدر من وزارة السياحة .
- ✓ يجب مطابقة الترخيص الاداري والتأهيل السياحي مع الواقع التشغيلي للمنشأة (مثلا المنشأة المرخصة كمقهى يجب ألا تعمل كمطعم)

✓ عدم وجود استثمار زائد عن الترخيص (مثلا زيادة عدد الطاولات الموجودة في الصالة عن العدد الموجود في الترخيص) .

5- بطاقات صحية للعاملين : تصدر هذه البطاقات من مديرية الشؤون الصحية في المحافظة حيث يتم ارسال كافة عمال المنشأة مع مدير المنشأة الى مديرية الشؤون الصحية لاجراء التحاليل الطبية للتأكد من خلوهم من الامراض السارية والمعدية وبناء عليه يحصل كل عامل على بطاقة صحية

هذه البطاقة يجب تجديدها سنويا و عليك شرحها كل ثلاثة أشهر بارسال العاملين في المنشأة الى مديرية الصحة للفحص كل ثلاثة اشهر ويتم وضع ختم في كل مرة تشرح فيها البطاقة .

6- رخصة تقديم مسكرات (مشروبات روحية) تصدر عن المحافظة في حال تقدم المنشأة مشروبات روحية

7- رخصة اقامة برامج فنية (يتم التقدم بطلب الى مديرية السياحة المختصة) في حال يتم تقديم حفلات في المنشأة ، ويتم ضمن الموافقة ذكر رسم الدخول عند تحصيل مبلغ مقطوع من الضيف وبيان الخدمات التي سيتم تقديمها لقاء هذا المبلغ وإعلانه بشكل واضح .

8- رخصة استثمار الرصيف تصدر عن المحافظة في حال استخدامه ,

9- رخصة صادرة عن المحافظة بالسماح بالتدخين

10- رخصة صادرة عن وزارة السياحة بالسماح بتقديم منتجات التبغ و الاراكيل

11- الاتفاقية مع المالية

الفواتير :

"عزيري مدير المنشأة "

تقديم فاتورة مفصلة بكافة الخدمات المقدمة للضيف هي من حقه مما يعزز ثقة الضيف بمنشأتكم

• في حال لديك اتفاقية مع المالية يطلب منك ابراز عقد المالية عند طلبها من لجان الضابطة العدلية عند زيارة منشأتك ويجب أن تتضمن الفاتورة المقدمة للضيوف ما يلي :

✓ اسم المنشأة بشكل واضح

✓ رقم هاتف المنشأة

✓ عنوان المنشأة

- ✓ الرقم الضريبي
- ✓ السجل السياحي
- ✓ درجة التصنيف
- ✓ التاريخ والوقت
- ✓ الخدمات التي طلبت من الزبون
- ✓ السعر الافرادي و السعر الاجمالي لكل خدمة
- ✓ المجموع العام
- ✓ الرسوم والنفقات على الفاتورة
- في حال لا يوجد لديك اتفاقية مع المالية يتوجب عليك استخدام دفتر فواتير نظامية ممهورة بخاتم المالية .
- في حال لديك موافقة حاسب من المالية : تصدر الفواتير عن الحاسب وتتضمن كافة المعلومات الواردة سابقا .
- الفاتورة التي يتم تقديمها للضيف هي من حقه والتأكيد على ضرورة عدم إحراجه في حال رغبته باقتنائها والاحتفاظ بها .

المطبخ :

- أهم النقاط التي يجب الانتباه لها في المطبخ
- ✓ نظافة عامة في كافة ارجاء المطبخ
 - ✓ لباس موحد للعاملين في المطبخ (قبعة – قفازات – مريول - ..)
 - ✓ نظافة العاملين الشخصية (والتأكيد على تغطية الشعر بشكل مناسب وعدم إطالة الذقن ...)
 - ✓ نظافة التجهيزات وصيانتها ونظافة الأدوات المستخدمة في تحضير الطعام
 - ✓ وجود واستخدام معقم خضار (برمنغنات البوتاسيوم) صالح الاستخدام
 - ✓ وجود معقم خاص بأيدي العمال (مضخة)
 - ✓ ترتيب الأقسام في المطبخ (وضوح مكان تحضير الوجبات و مكان تحضير المقبلات ...)
 - ✓ ترتيب البرادات وحفظ الاغذية وفق الشروط الصحية باتباع ما يلي :
 - حفظ الاغذية بأوعية خاصة لمنع وصول الملوثات اليها

- عزل المواد الغذائية عن بعضها (لحوم - أجبان وألبان – خضار)
- عزل المواد المطبوخة عن المواد النيئة
- عدم استخدام الأكياس السوداء في حفظ المواد
- تفريغ جميع أنواع المعلبات في حال فتحها ووضعها في أوعية خاصة لحفظ الأغذية (يفضل زجاجية)
- وضع لصاقات على الأغذية تبين (نوع المادة – منشأ ومصدر المادة – تاريخ حفظها – تاريخ انتهاء الصلاحية) يمكن استخدام اعواد خشبية معقمة يوضع عليها لصاقة تحوي المعلومات
- حفظ الأغذية الجافة في اماكن خالية من الرطوبة وفي أوعية صحية
- التأكد من نظافة رفوف البرادات وصيانة وتبديل فتيل كل باب وقت الحاجة .
- عدم غسل البيض الا في حال تم استخدامه في نفس اليوم ووضع البيض في أسفل مكان من البراد
- ✓ عدم استخدام عبوات المياه البلاستيكية (البقين) لحفظ أي مادة (لبن، ليمون...) واستخدام لذلك عبوات زجاجية أو بلاستيك غذائي خاص.
- ✓ استخدام ألواح تقطيع خاصة باللحوم و ألواح خاصة بتقطيع الخضار وعدم الخلط بينهما ويمنع استخدام الألواح الخشبية في التقطيع سواء كانت للحوم أو الخضار ويفضل استخدام ألواح من الرخام على أن يتم تنظيف هذه الألواح عدة مرات في اليوم بالطريقة التالية (يحل 2 غطاء من الكلوروكس لحوض 5 لتر وينقع لوح التقطيع في المحلول لمدة ثلاث ساعات ثم ينقع بالماء مدة 15 دقيقة و بعدها يشطف بالماء الدافئ)
- ✓ وضع لصاقة بيان لأي مادة تنتج بشكل دوري في المطبخ وعدم استخدام أي مادة لا تحمل لصاقة بيان
- ✓ عدم تحضير كمية كبيرة من الطعام بشكل مسبق (لحوم مفرومة – تحضير أسياخ لحوم الشواء بعدد كبير)
- ✓ صيانة ونظافة هود الشفط والتأكد من عدم وجود بقايا قابلة للسقوط في أوعية الطبخ
- ✓ تبديل الزيت المستخدم للقلي بشكل يومي (أو أكثر من مرة في اليوم وحسب الضرورة).

-
- ✓ الكشف الدوري على صلاحية المواد المخزنة والمستهلكة بشكل دوري (بأفاريا- سيروبات- معلبات – مشروبات غازية...)
 - ✓ عدم استخدام الخبز التمويني واستخدام الخبز السياحي
 - ✓ عدم استخدام اسطوانات الغاز المنزلي واستخدام اسطوانات الغاز الصناعي
 - ✓ تغطية سلة القمامة ووضعها في مكان بعيد عن أماكن التحضير وإفراغها بشكل دوري .
 - ✓ عدم وضع الأغراض الشخصية على المجلى .
 - ✓ وضع مطافئ الحريق في أماكن يسهل الوصول إليها عند الحاجة والتأكد بشكل دوري من تاريخ انتهاء صلاحيتها .