



خدمات ضمان الجودة

السياحة، الضيافة، الطيران والنقل السياحي



توفر IOETI خدمات ضمان الجودة المتكاملة التي تهدف إلى تحسين أداء المنشآت السياحية والضيافة. وتساهم خدماتنا الشاملة المؤسسات على بناء أنظمة ومعايير جودة قوية، تعزز رضا العملاء، وتحقق التميز.

الكفاءة التشغيلية

مساعدة المؤسسات في تحسين العمليات، تقليل الأخطاء، وتعظيم استخدام الموارد لتحقيق ربحية أكبر.



رضا العملاء

ضمان تجربة سياحية سلسلة وممتعة للعملاء، مما يؤدي إلى التقييم الإيجابي، ورفع درجة رضائهم.



سمعة العلامة التجارية

تعزيز ثقة العاملين والعملاء في العلامة التجارية من خلال ترسيخ ثقافة ومفاهيم وتطبيقات الجودة داخل المؤسسة.



• الأهداف الاستراتيجية للجودة

التزامنا بالتميز ينعكس في أهدافنا الاستراتيجية

5. القرارات المبنية على البيانات

اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.



6. الابتكار

تشجيع الحلول المبتكرة للتطوير.



7. الكفاءة في التكاليف

العمل وفق عمليات فعالة من حيث التكلفة.



8. القياس والمؤشرات

تطبيق مؤشرات أداء رئيسية للتحسين المستمر.



1. رضا العملاء

تقديم خدمات عالية الجودة، باحترافية تفوق توقعات العملاء .



2. التحسين المستمر

نشر ثقافة الجودة والتحسين والتطوير المستمر.



3. تدريب الموظفين

تحسين أداء الموظفين من خلال التعلم المستمر طبقا لمعايير الجودة الشاملة.



4. تحسين العمليات

تصميم الإجراءات بهدف تقليل الهدر، وزيادة الكفاءة.



- **خدمات منح شهادات ISO من IOETI**
- نُمكن مؤسسات السياحة والضيافة للوصول إلى معايير الجودة العالمية
- IOETI جهة معتمدة رسمياً لمنح شهادات ISO 9001 (نظام إدارة الجودة) و ISO 22000 (سلامة الغذاء)، لدعم المؤسسات في تحقيق التميز الدولي والامتثال لمتطلبات الجودة.



• خدمات منح شهادات ISO من IOETI

التدقيق الدوري وإعادة الشهادة

ضمان الاستمرارية في الالتزام بمعايير الجودة.
تنفيذ مراجعات منتظمة للحفاظ على الشهادة ومعالجة التغيرات

تخطيط عملية التدقيق

التحضير الواضح يضمن تدقيقًا موضوعيًا وفعالاً.
تحديد الأهداف، النطاق، والمعايير
اختيار فرق تدقيق مؤهلة وتصميم خطة تدقيق

التقارير وقرار منح الشهادة

قرارات شفافة تستند إلى الأدلة.
تُتخذ قرارات الشهادة بحيادية كاملة اعتمادًا على نتائج التدقيق

تدقيق الشهادة الأولى

تقييم مدى جاهزية المؤسسة للحصول على الشهادة.
فحص ميداني أو عن بُعد للتحقق من الالتزام بمعايير ISO



• إدارة الشهادات وخدمة العملاء

نضمن استمرارية الجودة وثقة العملاء على المدى الطويل



حفظ بيانات العملاء وسريتها

إدارة دقيقة وآمنة لبيانات العملاء.
الاحتفاظ المنظم بسجلات كل عميل
حماية سرية المعلومات وضمان
سلامتها



معالجة الشكاوى وطلبات المراجعة

نُعزز الثقة من خلال إجراءات واضحة وعادلة.
مسار الاستئناف: آلية شفافة تُمكن العملاء من الطعن
في القرارات
نظام الشكاوى: آلية منظمة لمعالجة مشكلات العملاء

• خدمات الجودة

التقييمات والفحص للوضع الحالي - GAP ANALYSIS

تقييم شامل لسياسات والإجراءات للمؤسسة طبقا لمعايير الجودة العالمية، بهدف ضمان التوافق مع أفضل الممارسات في صناعة السفر والمعايير المرجعية للجودة، وتقديم تقرير مفصل يوضح الوضع الحالي.



التدقيقات النوعية

تشمل تقييمات منهجية للعمليات التشغيلية، والخدمات، والمنتجات لضمان الالتزام بالمعايير العالمية، والسياسات الداخلية للجودة، وتوقعات العملاء. يتم إجراء هذه المراجعات على فترات منتظمة أو حسب الحاجة لتحديد أوجه القصور، والمخاطر، وفرص التحسين. تساعد المراجعات النوعية في كشف الفجوات والمخاطر ومجالات التحسين من خلال مراجعة مدى الالتزام بالسياسات الداخلية، والمعايير والمتطلبات التنظيمية.



• خدمات الجودة

الاستشارات - من خلال شركاء موثوقين

لا تقدم IOETI خدمات الاستشارات بشكل مباشر، وإنما تقوم بترشيح مجموعة من الخبراء والجهات المتخصصة الموثوقة في مجال إدارة الجودة، بما يناسب احتياجات قطاعات السفر، والنقل، والضيافة. نساعدكم في اختيار الشريك الأنسب لتقديم الخدمة، ونظل متاحين لدعم عملية التنفيذ وضمان توافقها مع أهداف الجودة الخاصة بمؤسستكم.



إعداد الأدلة والإجراءات التشغيلية (SOPs)

تهدف إلى إنشاء إرشادات واضحة وموحدة وشاملة تضمن التناسق والكفاءة والامتثال في جميع العمليات التنظيمية. تركز هذه الخدمة على توثيق سير العمل، وأفضل الممارسات، والمتطلبات التنظيمية، بهدف تأسيس نظام إدارة جودة قوي (QMS) وتحسين الأداء التشغيلي للمؤسسة.



• خدمات الجودة من IOETI لوكلاء السفر وشركات السياحة

تمتد خبرة IOETI في خدمات الجودة إلى قطاع السفر، حيث تساعد وكلاء السفر على تقديم تجارب استثنائية لعملائهم.

3. تدقيق المبيعات والتسويق الرقمي

نُجري مراجعة شاملة لكل مراحل البيع الرقمي ونقدّم توصيات عملية لدعم الحملات التسويقية وتحقيق نتائج أفضل من حيث المبيعات وتجربة المستخدم.

4. تحسين التعاقدات وعمليات الحجز

ندعم المؤسسات في تحسين جودة التعاقدات، التسعير، والتعاملات المختلفة لضمان مهنية الأداء وسلاسة التجربة لكل من الشركاء والعملاء.

1. ضمان جودة التشغيل

نقوم بتقييم جودة الخدمات التشغيلية والخدمات المقدمة على الأرض في كل مراحل الرحلة، لضمان تنفيذها بما يتماشى مع معايير الجودة وتحقيق رضا العملاء.

2. تدريب وتطوير فرق العمل

نوفّر برامج تدريبية تهدف إلى رفع كفاءة العاملين واكتسابهم للمعرفة والمهارات التي تعزّز ثقافة الجودة داخل مختلف أقسام الشركة.

- تشمل خدمات الجودة التي تقدمها IOETI مجموعة من الأنشطة المصممة لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز تجربة العملاء، ودفع عجلة النمو المستدام.



تحليل البيانات وتقارير الجودة

تقدم تقارير مفصلة تستند إلى البيانات وتوفر رؤى حول الأداء، مما يمكن من اتخاذ قرارات صحيحة وتحسينات مستهدفة. يتم ذلك من خلال فرق تحليل تقدم بيانات شاملة في جميع المراحل.



رعاية العملاء وخدمات الدعم



تشقّف قطاع السفر حول خدمة العملاء والتميز في تقديم الخدمة من خلال التدريب، وتمكين الموظفين من تعزيز رضا العملاء وولائهم وتجارب سفر استثنائية.

كما يتم تقديم خدمات احترافية لدعم العملاء، تشمل التعامل مع الشكاوى عبر الدردشة، البريد الإلكتروني، والمكالمات الهاتفية لضمان دعم متكامل ورضا العملاء في قطاع السفر.

• خدمات جودة النقل السياحي

نساعد شركات النقل السياحي على تطوير وتحسين معاييرها وخدماتها لتقديم أعلى مستوى من الجودة للسياح، بما يضمن تجربة سفر آمنة، مريحة، وممتعة. نهدف إلى تعزيز تجربة العملاء بشكل عام وترك انطباع إيجابي ودائم في كل رحلة.

تركّز خدماتنا على مجالين رئيسيين يؤثران بشكل مباشر على رضا العملاء:

تطوير أداء السائقين

نعمل على تعزيز مهارات السائقين واحترافيتهم لتقديم تجربة ترحيبية وموثوقة للعملاء من خلال:

✓ الالتزام بالمظهر المهني وآداب العمل

✓ التواصل الفعّال والودّي مع العملاء

✓ الالتزام الصارم بمعايير السلامة والأمان

من خلال تحسين هذه الجوانب، نضمن أن كل تفاعل بين السائق والسائح يساهم في تجربة سلسلة ولا تُنسى.



تحسين وسائل النقل والخدمات

نضمن أن كل رحلة تلبّي توقعات العملاء من حيث الراحة والجودة عبر:

✓ الحفاظ على نظافة المركبة وأجواء داخلية منعشة

✓ التأكد من الحالة الفنية الممتازة وإجراء فحوصات السلامة

✓ توفير وسائل راحة داخلية مجهزة بعناية



• ضمان الجودة في قطاع الضيافة - IOETI

تُصمّم خدمات IOETI خصيصًا لتعزيز أداء منشآت الضيافة، مثل الفنادق الفاخرة و المراكب النيلية.



الأغذية والمشروبات

نعمل على رفع جودة وثبات عروض الطعام والشراب، لضمان تجربة ذوقية مميزة وممتعة للنزلاء.



التدبير المنزلي والنظافة

تطوير وتنفيذ معايير IOETI تدعم عالية للنظافة والتعقيم، بما يوفر بيئة مريحة ومرحّبة للنزلاء.



مكتب الاستقبال

نساعد في تحسين إجراءات تسجيل الدخول والمغادرة، وضمان إدارة فعالة للضيوف، وتعزيز جودة التواصل معهم.

• الدورات والبرامج التدريبية المتخصصة

توفر IOETI برامج تدريبية مخصصة تهدف إلى تمكين الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة للتميز في مجالات ضمان الجودة وخدمة العملاء.

مبادئ ضمان الجودة

العمل على تطوير القواعد والأسس التي تُستخدم لضمان تحقيق الجودة في المنتجات أو الخدمات المقدمة، لضمان رضا العملاء والتحسين المستمر.

التميز في خدمة العملاء

التميز في خدمة العملاء و تقديم خدمة تفوق توقعات العملاء بشكل مستمر.

التميز التشغيلي

يهدف إلى تحسين الأداء العام للمنظمة من خلال تحسين الكفاءة، وتقليل الهدر، وتعزيز جودة العمليات والخدمات.

• ملف العملاء - شركاؤنا

نتعاون مع أبرز شركات السفر ومنشآت الضيافة في مصر
نقدم خدمات ضمان جودة تهدف إلى رفع أدائهم ودعم تواجدهم في السوق



The Gate Hotel

فندق بوتيكوي فريد يقع في ظل
أبو الهول والأهرامات يضم
مطعمًا وتراسًا رائعًا للاستمتاع
بالإطلالة



Elite Pyramids

مع فندق إيليت بيراميدز
بوتيك ستخوض مغامرات
جديدة حول مصر تبدأ من
الأهرامات العظيمة أحد
عجائب الدنيا السبع



Le Riad Hotel de Charme

فندق بوتيكوي فاخر صغير
يقع في قلب القاهرة
القديمة مقابل بيت
السحيمي الشهير



Mövenpick

سفن Mövenpick النيلية
تأخذك في رحلة ساحرة
على واحد من أشهر وأجمل
أنهار العالم النيل جوهرة
مصر الحقيقية يعد مصدرًا
للحياة



Ashranda

شركة إدارة لفنادق
ومنتجعات بوتيكوية ورحلات
نيلية يقع مقرها في
القاهرة مصر

• ملف العملاء - الشركاء



Galalto Restaurant

أحد أفضل المطاعم المتخصصة في المشروبات والطواجن ويقع في مدينة القاهرة



ZeeYara Restaurants

مطاعم زيارا تقدم المطبخ المصري التقليدي برؤية راقية تضاهي معايير المطاعم الفاخرة



Volkena Tours

شركة فولكينا لإدارة الوجهات السياحية (Volkena DMC) تأسست على يد محترفين في المجال



Trans Travel

شركة ترانس إيجيبت للسباحة تأسست عام 1974 وتحمل رخصة السياحة رقم 112 في مصر



Sahara Travel

وكالة سفر متميزة تُعد بوابة إلى مصر وجواهر الشرق الأوسط الخفية

• شاهد تجاربنا وخدماتنا

جزء من التزامنا بالتميز ينعكس هنا



شاهد الآن



شاهد الآن



شاهد الآن

شركاء النجاح





تواصل معنا

Telephone

01000710584

Address

15g Radwan El Tayeb St, Murad St, Giza, Egypt, 12211

E-mail

info@ioeti.org



www.ioeti.org

 /ioeti.etourism  /@ioeti  /ioeti.ngo