**التميز الأوربي EFQM**

**ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻭﺘﻭﺜﻴﻕ ﺍﻟﻘﻴﺎﺩﺓ**

| **مدى التطبيق** | **ﺍﻟﻤﻤﻜﻨﺎﺕ** |
| --- | --- |
| **ﻏﻴﺭ ﻤﻁﺒﻕ** | **ﻤﻁﺒﻕ** |
| **١. ﺍﻟﻘﻴﺎﺩﺓ** |
|  | **ﺍﻟﺭﺅﻴﺔ ،ﺍﻟﺭﺴﺎﻟﺔ ﻭﺍﻟﻘﻴﻡ ﺍﻟﻤﺅﺴﺴﻴﺔ ﻓﻲ المؤسسة** |
|  |  | **ﻴﻁﻭﺭ ﺍﻟﻘﺎﺩﺓ ﺭﺅﻴﺔ المؤسسة ﻭﺃﻫﺩﺍﻓﻬﺎ ﻭﺭﺴﺎﻟﺘﻬﺎ.** | **١,١,١** |
|  |  | **ﻴﻘﺩﻡ ﺍﻟﻘﺎﺩﺓ ﺍﻟﻘﺩﻭﺓ ﺍﻟﺤﺴﻨﺔ ﻟﺩﻋﻡ ﺍﻟﺜﻘﺎﻓﺔ ﺍﻟﻤﺅﺴﺴﻴﺔ ﻓﻲ المؤسسة.** | **٢,١,١** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﻟﺘﻌﺭﻴﻑ ﺒﺎﻟﺭﺴﺎﻟﺔ ﻭﺍﻟﺭﺅﻴﺔ ﻟﻠﻤﻌﻨﻴﻴﻥ ﻭﺤﺸﺩ ﺍﻟﺠﻬﻭﺩ ﻟﺘﺤﻘﻴﻘﻬﺎ.** | **٣,١,١** |
|  |  | **ﻤﺭﺍﺠﻌﺔ ﻤﺴﺘﻭﻯ ﺍﻷﺩﺍﺀ ﻭﺍﻟﻤﻬﺎﺭﺍﺕ ﺍﻟﻘﻴﺎﺩﻴﺔ ﻭﺘﻁﻭﻴﺭﻫﺎ.** | **٤,١,١** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﻲ ﺍﻟﻤﺅﺘﻤﺭﺍﺕ ﻭﺍﻟﻨﺩﻭﺍﺕ ﻭﺍﻟﻤﺠﻤﻭﻋﺎﺕ ﺍﻟﻤﻬﻨﻴﺔ ﺨﺎﺼﺔ ﺍﻟﻤﺘﻌﻠﻘﺔ ﺒﺎﻟﺠﻭﺩﺓ ﻭﺍﻟﺘﻤﻴﺯ.** | **٥,١,١** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﺸﺨﺼﻴﺔ ﻓﻌﺎﻟﺔ ﻤﻥ ﻗﺒل ﺍﻟﻘﺎﺩﺓ ﻟﺘﺸﺠﻴﻊ ﻋﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﻭﺍﻟﺘﻌﻠﻡ.** | **٦,١,١** |
|  |  | **ﺘﺸﺠﻴﻊ ﺭﻭﺡ ﺍﻟﻔﺭﻴﻕ ﻭﺍﻟﺘﻌﺎﻭﻥ ﺩﺍﺨل المؤسسة** | **٧,١,١** |
|  | **ﻴﺸﺎﺭﻙ ﺍﻟﻘﺎﺩﺓ ﻓﻲ ﻋﻤﻠﻴﺔ ﺘﻁﻭﻴﺭ ﺃﻨﻅﻤﺔ ﺍﻟﻌﻤل ﻓﻲ****المؤسسة.** |
|  |  | **ﻴﻀﻊ ﺍﻟﻘﺎﺩﺓ ﺍﻟﻬﻴﻜل ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻤﻲ ﺍﻟﻤﻼﺌﻡ****ﻟﺘﻨﻔﻴﺫ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ .** | **١,٢,١** |
|  |  | **ﻴﺤﺭﺼﻭﻥ ﻋﻠﻰ ﺇﻴﺠﺎﺩ ﺃﻨﻅﻤﺔ ﻓﻌﺎﻟﺔ ﻹﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﻭﺘﻁﺒﻴﻘﻬﺎ** | **٢,٢,١** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ﺍﻟﻤﺴﺅﻭﻟﺔ ﻋﻥ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﺭﺌﻴﺴﺔ** | **٣,٢,١** |
|  |  | **ﻴﻀﻌﻭﻥ ﻨﻅﺎﻡ ﻓﻌﺎل ﻹﻋﺩﺍﺩ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻭﺘﻁﺒﻴﻘﻬﺎ ﻭﺘﺤﺩﻴﺜﻬﺎ .** | **٤,٢,١** |
|  |  | **ﻴﻘﻭﻤﻭﻥ ﺒﺈﻴﺠﺎﺩ ﻨﻅﺎﻡ ﻓﻌﺎل ﻟﻘﻴﺎﺱ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﺭﺌﻴﺴﺔ ﻭﻤﺭﺍﺠﻌﺘﻬﺎ ﻭﺘﻁﻭﻴﺭﻫﺎ .** | **٥,٢,١** |
|  |  | **ﻴﺤﺭﺼﻭﻥ ﻋﻠﻰ ﺇﻴﺠﺎﺩ ﺃﻨﻅﻤﺔ ﺍﻟﺘﺨﻁﻴﻁ ﻭﺘﻁﺒﻴﻘﻬﺎ ﻭﺘﺤﺩﻴﺜﻬﺎ ﻓﻀﻼﹰ ﻋﻥ ﺘﻌﺯﻴﺯ ﻋﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﺍﻟﻤﺴﺘﻤﺭ ﻟﻬﺎ .** | **٦,٢,١** |
|  |  | **ﻴﻌﻤﻠﻭﻥ ﻋﻠﻰ ﺇﻴﺠﺎﺩ ﻨﻅﺎﻡ ﻓﻌﺎل لحوكمة ﺍﻟﻘﺎﻨﻭﻥ ﻟﻸﻨﻅﻤﺔ ﻭﺍﻟﻤﻤﺎﺭﺴﺎﺕ .** | **٧,٢,١** |
|  | **٣,١ ﻴﺘﻌﺎﻤل ﺍﻟﻘﺎﺩﺓ ﻤﻊ ﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﺔ** |
|  |  | **ﺘﺤﺭﺹ ﻗﻴﺎﺩﺓ المؤسسة ﻋﻠﻰ ﺍﻟﺘﻌﺎﻤل ﻤﻊ ﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ﺍﻟﺨﺎﺭﺠﻴﺔ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ .** | **١,٣,١** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﻟﺘﻌﺎﻤل ﻤﻊ ﺍﻟﻤﻨﻅﻤﺎﺕ ﺍﻷﺨﺭﻯ ﻟﻠﻘﻴﺎﻡ ﺒﻤﺸﺭﻭﻋﺎﺕ ﺘﻁﻭﻴﺭﻴﺔ ﻤﺸﺘﺭﻜﺔ .** | **٢,٣,١** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﻤﺭﺍﺠﻌﺔ ﻤﻨﺘﻅﻤﺔ ﻷﻫﺩﺍﻑ المؤسسة ﻭﻤﻤﺎﺭﺴﺎﺘﻬﺎ ﺍﻟﻤﺘﻌﻠﻘﺔ ﺒﺎﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ﺍﻟﻤﺭﺘﺒﻁﺔ ﺒﻬﺎ .** | **٣,٣,١** |
|  |  | **ﺘﻭﺠﺩ ﻗﻨﻭﺍﺕ ﺍﺘﺼﺎل ﻓﻌﺎﻟﺔ ﻭﻤﺒﺎﺸﺭﺓ ﻭﻤﻨﺘﻅﻤﺔ ﻤﻊ ﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ذات ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ .** | **٤,٣,١** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﻻﻁﻼﻉ ﻋﻠﻰ ﺭﺃﻱ ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﺔ ﻭﺸﻜﻭﺍﻫﻡ ﻤﻥ ﺨﻼل ﺍﻻﺴﺘﺒﺎﻨﺎﺕ ﻟﻠﺘﻌﺭﻑ ﻋﻠﻰ ﺒﻌﺽ ﺍﻟﻤﺅﺸﺭﺍﺕ ﻭﺍﻟﻌﻤل ﻋﻠﻰ ﺘﺤﺴﻴﻨﻬﺎ** | **٥,٣,١** |
|  |  | **ﺘﻘﺩﻴﺭ ﺍﻟﺠﻬﻭﺩ ﻭﺍﻟﻤﺴﺎﻫﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻤﻴﺯﺓ ﻟﻠﺠﻬﺎﺕ ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﺔ** | **٦,٣,١** |
|  | **دعم ﺍﻟﻘﺎﺩﺓ لثقافة ﺍﻟﺘﻤﻴﺯ ﻟﺩﻯ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﻓﻲ المؤسسة .** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﻤﻜﺎﻓﺄﺓ ﺍﻨﺠﺎﺯﺍﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻭﺍﻟﻔﺭﻕ ﻟﺘﺤﻔﻴﺯﻫﻡ ﻭﺘﻘﺩﻴﺭﻫﻡ ﺒﺎﻟﺸﻜل ﻭﺍﻟﻭﻗﺕ ﺍﻟﻤﻨﺎﺴﺏ ﻟﻀﻤﺎﻥ ﺘﻘﻴﻴﻡ ﻋﺎﺩل ﻟﻸﺩﺍﺀ .** | **١,٤,١** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﻟﺘﻭﺍﺼل ﻤﻊ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻓﻲ ﺍﻟمؤسسة ﻟﻼﺴﺘﻤﺎﻉ ، ﺍﻟﺘﺤﺎﻭﺭ ﻓﻀﻼﹰ ﻋﻥ ﺍﻻﺴﺘﺠﺎﺒﺔ ﻟﻤﺘﻁﻠﺒﺎﺘﻬﻡ** | **٢,٤,١** |
|  |  | **ﻤﺴﺎﻨﺩﺓ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻓﻲ ﺘﺤﻘﻴﻕ ﺨﻁﻁﻬﻡ ﻭﺃﻫﺩﺍﻓﻬﻡ** | **٣,٤,١** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻤﺴﺎﻫﻤﺔ ﺸﺨﺼﻴﺔ ﻤﻥ ﻗﺒل ﻗﺎﺩﺓ المؤسسة ﻓﻲ ﻨﺸﺎﻁﺎﺕ ﺘﻨﻤﻴﺔ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** | **٤,٤,١** |
|  |  | **ﺘﺸﺠﻴﻊ ﻭﺘﻤﻜﻴﻥ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻓﻲ ﺍالمؤسسة ﻟﻠﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﻲ ﻨﺸﺎﻁﺎﺕ ﺍﻟﺘﻁﻭﻴﺭ .** | **٥,٤,١** |
|  |  | **ﺇﻋﺩﺍﺩ ﺠﻴل ﻤﻥ ﺍﻟﻘﺎﺩﺓ ﻤﻊ ﻭﻀﻊ ﻤﻨﻬﺠﻴﺔ ﻻﺨﺘﻴﺎﺭﻫﻡ ﻭﺘﻁﻭﻴﺭﻫﻡ ﻭﺘﺩﺭﻴﺒﻬﻡ .** | **٦,٤,١** |
|  | **ﻗﻴﺎﺩﺓ المؤسسة ﺒﻴﺌﺔ ﻤﺸﺠﻌﺔ ﻋﻠﻰ ﺍﻹﺒﺩﺍﻉ ﻓﻲ المؤسسة** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺸﺠﻴﻊ ﺍﻟﻤﺒﺩﻋﻴﻥ ﻭﺘﺤﻔﻴﺯﻫﻡ** | **١,٥,١** |
|  |  | **ﺘﺸﺠﻴﻊ ﻭﺘﺒﺎﺩل ﺍﻵﺭﺍﺀ ﻭﺍﻟﻨﻘﺎﺵ ﺍﻟﺒﻨﺎﺀ** | **٢,٥,١** |
|  |  | **ﺘﻭﻓﻴﺭ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﻼﺯﻤﺔ ﻟﻺﺒﺩﺍﻉ** | **٣,٥,١** |
|  |  | **ﺘﻘﺩﻴﻡ ﺍﻟﻘﺩﻭﺓ ﺍﻟﺤﺴﻨﺔ ﻓﻲ ﻤﺠﺎل ﺍﻹﺒﺩﺍﻉ** | **٤,٥,١** |
|  | **ﻤﻥ ﻗﻴﺎﺩﺓ المؤسسة ﻭﺍﻹﺩﺍﺭﺍﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻓﻴﻬﺎ ﻤﺭﻭﻨﺔ****ﻭﻓﺎﻋﻠﻴﺔ ﺇﺠﺭﺍﺀ ﺍﻟﺘﻐﻴﻴﺭﺍﺕ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﻓﻬﻡ ﺍﻟﻌﻭﺍﻤل ﺍﻟﺩﺍﺨﻠﻴﺔ ﻭﺍﻟﺨﺎﺭﺠﻴﺔ ﻟﻠﺘﻐﻴﻴﺭ** | **١,٦,١** |
|  |  | **ﺘﺅﺸﺭ ﺍﻟﺘﻐﻴﺭﺍﺕ ﺍﻟﺩﺍﺨﻠﻴﺔ ﻭﺍﻟﺨﺎﺭﺠﻴﺔ ﺍﻟﻭﺍﺠﺏ ﺃﺠﺭﺍﺅﻫﺎ .** | **٢,٦,١** |
|  |  | **ﺘﻌﻤل ﺇﺩﺍﺭﺓ المؤسسة ﻋﻠﻰ ﻗﻴﺎﺩﺓ ﺨﻁﻁ ﺍﻟﺘﻐﻴﻴﺭ** | **٣,٦,١** |
|  |  | **ﺘﺨﺼﺹ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﻭﺍﻟﺩﻋﻡ ﺍﻟﻼﺯﻡ ﻟﻠﺘﻐﻴﻴﺭ** | **٤,٦,١** |
|  |  | **ﺘﻘﻭﻡ ﻗﻴﺎﺩﺓ المؤسسة ﺒﺎﻹﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻔﺎﻋﻠﺔ ﻟﻌﻤﻠﻴﺔ ﺍﻟﺘﻐﻴﻴﺭ ﻭﻤﺩﻯ ﺘﺄﺜﻴﺭﻫﺎ ﻓﻲ ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﺔ .** | **٥,٦,١** |
|  |  | **ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ ﻭﺍﻟﻤﺨﺎﻁﺭ ﺍﻟﻤﺘﺭﺘﺒﺔ ﻋﻠﻰ ﺍﻟﺘﻐﻴﻴﺭ .** | **٦,٦,١** |
|  |  | **ﺸﺭﺡ ﻋﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﺘﻐﻴﻴﺭ ﻭﻤﺒﺭﺭﺍﺘﻪ ﻟﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﻴﻥ .** | **٧,٦,١** |
|  |  | **ﺩﻋﻡ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﻭﺘﻤﻜﻴﻨﻬﺎ ﻤﻥ ﺍﻹﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻔﺎﻋﻠﺔ ﻟﻠﺘﻐﻴﻴﺭ .** | **٨,٦,١** |

**ﺘﻭﺜﻴﻕ ﺍﻟﺴﻴﺎﺴﺔ ﻭﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ**

| **مدى التطبيبق** | **ﺍﻟﻤﻤﻜﻨﺎﺕ** |
| --- | --- |
| **ﻏﻴﺭ ﻤﻁﺒﻕ**  | **ﻤﻁﺒﻕ** | **٢. ﺍﻟﺴﻴﺎﺴﺔ ﻭﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ** |
|  | **إجراء ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻋﻠﻰ ﻭﻓﻕ ﺍﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﻴﻥ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺠﻤﻊ ﻭﺘﺤﻠﻴل ﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻜﺎﻓﻴﺔ ﺘﻀﻤﻥ****ﺒﻴﺌﺔ ﺍﻟﻌﻤل ﺍﻟﺤﻜﻭﻤﻲ ﻭﺍﻟﻅﺭﻭﻑ ﺍﻟﻤﺤﻴﻁﺔ .** | **١,١,٢** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻤﻌﺭﻓﺔ ﺒﺎﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﻭﺘﻭﻗﻌﺎﺕ ﺠﻤﻴﻊ****ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﻴﻥ ﺘﺘﻡ ﻤﺭﺍﻋﺎﺘﻬﺎ ﻭﺍﻻﺴﺘﺠﺎﺒﺔ ﻟﻬﺎ** | **٢,١,٢** |
|  |  | **ﻓﻬﻡ ﻭﻤﺭﺍﻋﺎﺓ ﺍﻟﺘﻁﻭﺭﺍﺕ ﺍﻟﻤﺴﺘﻘﺒﻠﻴﺔ ﻭﻤﺩﻯ****ﺘﺄﺜﻴﺭﻫﺎ ﻓﻲ ﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﻴﻥ ﺒالمؤسسة .** | **٣,١,٢** |
|  | **معلومات ﺩﻗﻴﻘﺔ ﻟﻺﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ .** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﺍﻻﺴﺘﻔﺎﺩﺓ ﻤﻥ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﻤﺅﺸﺭﺍﺕ ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﻤﺅﺴﺴﻲ ﺍﻟﺩﺍﺨﻠﻴﺔ** | **١,٢,٢** |
|  |  | **ﺘﺴﺘﻔﻴﺩ ﺍﻟﻤؤسسة ﻤﻥ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﻋﻤﻠﻴﺔ ﺍﻟﺘﻘﻴﻴﻡ****ﺍﻟﺫﺍﺘﻲ ﺍﻟﻤﺅﺴﺴﻲ .** | **٢,٢,٢** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﻻﻁﻼﻉ ﻟﻠﺘﻌﺭﻑ ﻋﻠﻰ ﺃﻓﻀل ﺍﻟﻤﻤﺎﺭﺴﺎﺕ****ﺍﻟﻤﻁﺒﻘﺔ ﻟﻼﺴﺘﻔﺎﺩﺓ ﻤﻨﻬﺎ .** | **٣,٢,٢** |
|  |  | **ﻓﻬﻡ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﻤﺘﻐﻴﺭﺍﺕ ﺍﻻﻗﺘﺼﺎﺩﻴﺔ ﻭﺍﻻﺠﺘﻤﺎﻋﻴﺔ ﻭﺍﻟﺘﻘﻨﻴﺔ ﻭﻤﺎ ﺸﺎﺒﻪ ﺫﻟﻙ ﻟﻼﺴﺘﻔﺎﺩﺓ ﻤﻨﻬﺎ .** | **٤,٢,٢** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﻻﺴﺘﻔﺎﺩﺓ ﻤﻥ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻘﺘﺭﺤﺎﺕ ﻭﻨﺘﺎﺝ ﺃﺭﺍﺌﻬﻡ ﺍﻟﻤﻘﺩﻤﺔ ﻭﻨﻅﺭﺘﻬﻡ ﻟﻠمؤسسة .** | **٥,٢,٢** |
|  |  | **ﺇﻋﺩﺍﺩ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻭﻤﺭﺍﺠﻌﺘﻬﺎ ﻭﺘﺤﺩﻴﺜﻬﺎ .** |
|  |  |  | **ﺇﻋﺩﺍﺩ ﺴﻴﺎﺴﺔ ﻭﺇﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﺍﻟﻤؤسسة****ﺘﺘﻭﺍﻓﻕ ﻤﻊ ﺭﺅﻴﺘﻬﺎ ﻭﺭﺴﺎﻟﺘﻬﺎ ﻭﻗﻴﻤﻬﺎ .** | **١,٣,٢** |
|  |  |  | **ﺍﺨﺫ ﻤﺒﺩﺃ ﺍﻟﺘﻭﺍﺯﻥ ﻤﺎ ﺒﻴﻥ ﻤﺘﻁﻠﺒﺎﺕ ﻭﺘﻭﻗﻌﺎﺕ****ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ .** | **٢,٣,٢** |
|  |  |  | **ﻴﺘﻡ ﻭﻀﻊ ﺒﺩﺍﺌل ﻭﺴﻴﻨﺎﺭﻴﻭﻫﺎﺕ ﻭﺨﻁﻁ ﺒﺩﻴﻠﺔ ﻟﻤﻭﺍﺠﻬﺔ ﺍﻟﻤﺘﻐﻴﺭﺍﺕ** | **٣,٣,٢** |
|  |  |  | **ﺘﺘﻀﻤﻥ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﺘﺤﺩﻴﺩﺍﹰ ﻟﻌﻭﺍﻤل ﺍﻟﻨﺠﺎﺡ** | **٤,٣,٢** |
|  |  |  | **ﺘﺘﻀﻤﻥ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﺘﺤﺩﻴﺩﺍﹰ ﻟﻠﻔﺭﺹ ﺍﻟﺤﺎﻟﻴﺔ ﻭﺍﻟﻤﺴﺘﻘﺒﻠﻴﺔ** | **٥,٣,٢** |
|  |  |  | **ﺘﺘﻭﺍﻓﻕ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻤﻊ ﺍﻟﺘﻭﺠﻪ ﺍﻟﻤﺴﺘﻘﺒﻠﻲ ﻟﻠﻤؤسسة** | **٦,٣,٢** |
|  |  |  | **ﺘﺘﺠﺴﺩ ﻓﻲ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻤﻔﺎﻫﻴﻡ ﺍﻟﺘﻤﻴﺯ ﻭﺍﻟﻤﻤﺎﺭﺴﺎﺕ ﺍﻷﻓﻀل** | **٧,٣,٢** |
|  |  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻟﺠﻬﺎﺕ ﺍﻟﻤﺴﺅﻭﻟﺔ ﻋﻥ ﺇﻋﺩﺍﺩ****ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻭﻤﺭﺍﺠﻌﺘﻬﺎ ﻭﺘﺤﺩﻴﺜﻬﺎ** | **٨,٣,٢** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﻤﺭﺍﺠﻌﺔ ﻤﻨﺘﻅﻤﺔ ﻟﻺﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻟﻠﺘﺄﻜﺩ****ﻤﻥ ﻤﻼﺌﻤﺘﻬﺎ ﻭﻓﺎﻋﻠﻴﺘﻬﺎ .** | **٩,٣,٢** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺸﻔﺎﻓﻴﺔ ﻓﻲ ﺇﻋﺩﺍﺩ ﺍﻟﺴﻴﺎﺴﺔ****ﻭﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻭﺘﺭﺍﺠﻊ ﺒﺎﺴﺘﻤﺭﺍﺭ ﻭﺘﺤﺩﺙ .** | **٠١,٣,٢** |
|  | **ﻟﻙ ﺸﺭﺡ ﻟﻠﻤﻌﻨﻴﻴﻥ ﺒﺨﻁﻭﺍﺕ ﺘﻨﻔﻴﺫ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ** |
|  |  | **ﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻹﻁﺎﺭ ﺍﻟﻌﺎﻡ ﻭﺸﺭﺡ ﻟﺴﻠﺴﻠﺔ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﺭﺌﻴﺴﺔ ﺍﻟﻼﺯﻤﺔ ﻟﺘﻁﺒﻴﻕ ﺍﻟﺴﻴﺎﺴﺔ ﻭﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ** | **١,٤,٢** |
|  |  | **ﺇﻴﻀﺎﺡ ﻭﺘﻌﺭﻴﻑ ﺒﺎﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻟﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ ﺍﻟﻭﻅﻴﻔﻴﺔ ﻓﻀﻼﹰ ﻋﻥ ﺍﻟﻤﻌﻨﻴﻴﻥ ﻤﻥ ﺨﺎﺭﺝ ﺍﻟمؤسسة ﻭﺘﻘﻴﻴﻡ ﻤﺩﻯ ﻤﻌﺭﻓﺘﻬﻡ ﺒﻬﺎ .** | **٢,٤,٢** |
|  |  | **ﺘﻌﺘﻤﺩ ﺍﻟﺴﻴﺎﺴﺔ ﻭﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻜﺄﺴﺎﺱ ﻟﺘﺨﻁﻴﻁ ﺍﻟﻨﺸﺎﻁﺎﺕ ﻭﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻷﻫﺩﺍﻑ ﻟﺠﻤﻴﻊ****ﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ ﺍﻟمؤسسة** | **٣,٤,٢** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻤﻭﺍﺌﻤﺔ ﻤﻊ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻷﻭﻟﻭﻴﺎﺕ ﻤﺘﻔﻕ ﻋﻠﻴﻬﺎ ﻹﻴﺼﺎل ﺍﻟﺨﻁﻁ ﻭﺍﻷﻫﺩﺍﻑ ﻟﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ .** | **٤,٤,٢** |
|  |  | **ﺇﻋﺩﺍﺩ ﺁﻟﻴﺔ ﻤﺘﻜﺎﻤﻠﺔ ﻟﻠﺘﻘﺎﺭﻴﺭ ﻭﻤﺘﺎﺒﻌﺔ ﺍﻟﺘﻘﺩﻡ ﻓﻲ ﺍﻻﻨﺠﺎﺯ** | **٥,٤,٢** |

**تطبيق ﻭﺘﻭﺜﻴﻕ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ**

| **ﻤﺩﻯ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻕ** | **ﺍﻟﻤﻤﻜﻨﺎﺕ** |
| --- | --- |
| **غير مطبق** | **ﻤﻁﺒﻕ** |
| **٣. ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** |
|  | **ﻭﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻤﻨﺎﻫﺞ ﻭﺃﺴﺎﻟﻴﺏ ﻤﻁﺒﻘﺔ ﻟﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻻﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﺍﻟﺤﺎﻟﻴﺔ ﻭﺍﻟﻤﺴﺘﻘﺒﻠﻴﺔ ﻤﻥ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** | **١,١,٣** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻤﻭﺍﺌﻤﺔ ﻭﺘﻭﺍﻓﻕ ﻤﺎ ﺒﻴﻥ ﺨﻁﻁ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﻭﻤﺘﻁﻠﺒﺎﺕ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻕﺍﻟﻔﺎﻋل ﻟﻺﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻭﺍﻟﻬﻴﻜل ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻤﻲ** | **٢,١,٣** |
|  |  | **ﻀﻤﺎﻥ ﺍﺨﺘﻴﺎﺭ ﺃﻜﺜﺭ ﺍﻟﻤﺘﻘﺩﻤﻴﻥ ﻜﻔﺎﺀﺓ ﻟﻠﻌﻤل ﻭﺘﻭﻅﻴﻔﻬﻡ** | **٣,١,٣** |
|  |  | **ﺘﻌﺭﻴﻑ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﺒﺤﻘﻭﻗﻬﻡ ﻭﻭﺍﺠﺒﺎﺘﻬﻡ ﻤﻥ ﺨﻼل ﺴﻴﺎﺴﺎﺕ ﻭﺍﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺎﺕ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭد ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** | **٤,١,٣** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﺍﻻﺴﺘﻔﺎﺩﺓ ﻤﻥ ﺁﺭﺍﺀ ﻭﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻭﺍﻟﺘﻲ ﻴﺘﻡ ﺍﻟﺤﺼﻭل ﻋﻠﻴﻬﺎ ﺒﺎﻻﺴﺘﺒﺎﻨﺎﺕ ﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﺴﻴﺎﺴﺎﺕ****ﻭﺨﻁﻁ ﻭﺍﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺎﺕ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** | **٥,١,٣** |
|  |  | **ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻟﻤﻨﻬﺠﻴﺎﺕ ﺭﺴﻡ ﺍﻟﻤﺴﺎﺭ ﺍﻟﻭﻅﻴﻔﻲ ﻟﻠﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** | **٦,١,٣** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻤﻨﻬﺠﻴﺎﺕ ﻤﺒﺩﻋﺔ ﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﻁﺭﻴﻘﺔ ﻋﻤل ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** | **٧,١,٣** |
|  | **٢,٣ ﻁﻭﻴﺭ ﻤﻬﺎﺭﺍﺕ ﻭﻗﺩﺭﺍﺕ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﻗﺩﺭﺍﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻤﻥ ﺨﻼل ﺘﺼﻨﻴﻑ ﻤﻌﺎﺭﻓﻬﻡ ﻟﻭﻀﻌﻬﺎ ﻓﻲ ﺃﻤﺎﻜﻥ ﺍﻟﻌﻤل ﺍﻟﻤﻨﺎﺴﺒﺔ** | **١,٢,٣** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻤﻨﻬﺠﻴﺔ ﻓﻲ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻻﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﺍﻟﺘﺩﺭﻴﺒﻴﺔ ﻟﻠﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ** | **٢,٢,٣** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﻋﺩﺍﺩ ﺨﻁﻁ ﺘﺩﺭﻴﺒﻴﺔ ﻟﺘﻤﻜﻴﻥ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻤﻥ ﺴﺩ ﺍﻟﻤﺘﻁﻠﺒﺎﺕ ﺍﻟﺤﺎﻟﻴﺔ ﻭﺍﻟﻤﺴﺘﻘﺒﻠﻴﺔ ﻟﻠمؤسسة** | **٣,٢,٣** |
|  |  | **ﺘﻁﻭﻴﺭ ﻓﺭﺹ ﺍﻟﺘﻌﻠﻴﻡ ﺍﻟﻤﺴﺘﻤﺭ ﻭﺘﻔﻌﻴﻠﻪ ﻟﻸﻓﺭﺍﺩ ﻭﺍﻟﻔﺭﻕ** | **٤,٢,٣** |
|  |  | **ﻗﻴﺎﺱ ﻓﺎﻋﻠﻴﺔ ﺍﻟﺘﺩﺭﻴﺏ ﻭﺘﺄﺜﻴﺭﻩ ﻓﻲ ﺃﺩﺍﺀ ﻭﺴﻠﻭﻙ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ** | **٥,٢,٣** |
|  |  | **ﺘﻭﻓﻴﺭ ﺍﻟﻅﺭﻭﻑ ﺍﻟﻤﻼﺌﻤﺔ ﻟﺘﺸﺠﻴﻊ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻋﻠﻰ ﺍﻻﺭﺘﻘﺎﺀ ﺒﻤﺴﺘﻭﻯ ﺘﺤﺼﻴﻠﻬﻡ ﺍﻷﻜﺎﺩﻴﻤﻲ** | **٦,٢,٣** |
|  |  | **ﻤﻭﺍﺌﻤﺔ ﺍﻷﻫﺩﺍﻑ ﺍﻟﻔﺭﺩﻴﺔ ﻭﺃﻫﺩﺍﻑ ﺍﻟﻔﺭﻕ ﻤﻊ ﺃﻫﺩﺍﻑ ﺍﻟمؤسسة ﻭﻤﺭﺍﺠﻌﺘﻬﺎ ﺒﺸﻜل ﻤﻨﺘﻅﻡ** | **٧,٢,٣** |
|  | **ﻤﻜﻴﻥ ﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﻭﺍﻟﺘﻌﺎﻤل ﻤﻌﻬﺎ ﺒﺸﻔﺎﻓﻴﺔ** |
|  |  | **ﺘﺸﺠﻴﻊ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻭﻤﺴﺎﻨﺩﺘﻬﻡ )ﺇﻓﺭﺍﺩ ﻭﻓﺭﻕ( ﻟﻠﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﻲ ﻋﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ** | **١,٣,٣** |
|  |  | **ﺘﺸﺠﻴﻊ ﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻓﻲ ﺍﻟﻨﺸﺎﻁﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻨﺎﺴﺒﺎﺕ ﺍﻟﺭﺴﻤﻴﺔ ﻭﻏﻴﺭ ﺍﻟﺭﺴﻤﻴﺔ** | **٢,٣,٣** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **ﺘﻭﻓﻴﺭ ﻓﺭﺹ ﻭﺒﻴﺌﺔ ﻋﻤل ﻤﻼﺌﻤﺔ ﻟﻠﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻟﺘﺸﺠﻴﻌﻬﻡ ﻋﻠﻰ ﺍﻟﻤﺒﺎﺩﺭﺓ ﻭﺍﻹﺒﺩﺍﻉ** | **٣,٣,٣** |
|  |  | **ﺘﻔﻭﻴﺽ ﺍﻟﺼﻼﺤﻴﺎﺕ ﻟﺘﻤﻜﻴﻥ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ****ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻤﻥ ﺍﻨﺠﺎﺯ ﺍﻟﻤﻬﺎﻡ ﺍﻟﻤﻨﻭﻁﺔ ﺇﻟﻴﻬﻡ** | **٤,٣,٣** |
|  |  | **ﺘﺸﺠﻴﻊ ﺭﻭﺡ ﺍﻟﻔﺭﻴﻕ ﻭﺍﻟﺠﻬﻭﺩ ﺍﻟﺘﻌﺎﻭﻨﻴﺔ****ﺍﻟﻤﺸﺘﺭﻜﺔ** | **٥,٣,٣** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺇﻋﺩﺍﺩ ﺃﻨﻅﻤﺔ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ****ﻭﺍﻟﺘﻌﺭﻴﻑ ﺒﻬﺎ ﺒﻜل ﺸﻔﺎﻓﻴﺔ** | **٦,٣,٣** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﺘﺨﺎﺫ ﺍﻟﻘﺭﺍﺭﺍﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﻠﻘﺔ ﺒﺎﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ )ﺘﺭﻗﻴﺎﺕ،ﺘﺩﺭﻴﺏ،ﻨﻘل ( ﺒﻜل****ﺸﻔﺎﻓﻴﺔ** | **٧,٣,٣** |
|  | **٤,٣ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﻭﺍﻟﺤﻭﺍﺭ ﻤﻊ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﺍﻟﺘﻭﺍﺼل ﺍﻟﻔﻌﺎل ﻤﻊ****ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻭﻤﺘﻁﻠﺒﺎﺘﻪ ﻭﺘﻔﻌﻠﻴﻬﺎ** | **١,٤,٣** |
|  |  | **ﺘﻁﺒﻕ ﺍﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺎﺕ ﻭﺴﻴﺎﺴﺎﺕ ﺘﺴﻤﺢ ﺒﺎﻻﺘﺼﺎل ﻭﺍﻟﺤﻭﺍﺭ ﺍﻻﻴﺠﺎﺒﻲ ﻭﺇﺒﺩﺍﺀ ﺍﻟﺭﺃﻱ****ﺍﻟﺒﻨﺎﺀ** | **٢,٤,٣** |
|  |  | **ﺘﻭﺠﺩ ﺍﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺎﺕ ﻭﺴﻴﺎﺴﺎﺕ ﺘﺴﻤﺢ ﺒﺎﻟﺘﻌﻠﻡ ﻭﺍﻟﺘﻌﺭﻑ ﻋﻠﻰ ﺍﻻﻨﺠﺎﺯﺍﺕ****ﺍﻟﻤﺘﻔﻭﻗﺔ ﻟﻸﻓﺭﺍﺩ ﻭﺍﻟﻔﺭﻕ** | **٣,٤,٣** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻓﻌﺎل ﻟﻨﻅﻡ ﺍﻟﺘﻅﻠﻡ ﺍﻟﻭﻅﻴﻔﻲ** | **٤,٤,٣** |
|  | **ﻫﺘﻤﺎﻡ ﺒﺠﻬﻭﺩ ﻭﺍﻨﺠﺎﺯﺍﺕ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﻭﻤﻜﺎﻓﺄﺘﻬﺎ****ﻭﺘﻘﺩﻴﺭﻫﺎ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺸﺠﻴﻊ ﺍﻻﻨﺠﺎﺯﺍﺕ ﺍﻟﻤﺘﻤﻴﺯﺓ )ﻓﺭﻕ ﻭﺃﻓﺭﺍﺩ( ﻋﻠﻰ ﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ ﻭﻤﻜﺎﻓﺄﺘﻬﺎ ﻤﻊ ﺭﺒﻁﻬﺎ ﺒﺴﻴﺎﺴﺔ المؤسسة ﻭﺇﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺘﻬﺎ** | **١,٥,٣** |
|  |  | **ﺍﻻﻫﺘﻤﺎﻡ ﺒﺯﻴﺎﺩﺓ ﺍﻟﻭﻋﻲ ﻭﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﻲ ﺍﻟﻤﻭﻀﻭﻋﺎﺕ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ ﺒﺎﻟﺴﻼﻤﺔ****ﻭﺍﻟﺼﺤﺔ ﺍﻟﻤﻬﻨﻴﺔ ﻭﺍﻟﻘﻀﺎﻴﺎ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻌﻴﺔ** | **٢,٥,٣** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﻨﻅﻴﻡ ﻨﺸﺎﻁﺎﺕ ﺍﺠﺘﻤﺎﻋﻴﺔ ﻭﺜﻘﺎﻓﻴﺔ****ﻭﺇﻨﺴﺎﻨﻴﺔ ﻭﺭﻴﺎﻀﻴﺔ** | **٣,٥,٣** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺘﺸﺠﻴﻊ ﻟﺜﻘﺎﻓﺔ ﻭﺒﻴﺌﺔ ﺍﻟﻌﻤل ﺘﺘﻀﻤﻥ****ﺍﻟﻭﻻﺀ ﻟﻠمؤسسة ﻭﺍﻟﺸﻌﻭﺭ ﺒﺎﻻﻨﺘﻤﺎﺀ** | **٤,٥,٣** |

**ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻭﺘﻭﺜﻴﻕ ﺍﻟﺸﺭﺍﻜﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ﻤﺩﻯ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻕ** | **ﺍﻟﻤﻤﻜﻨﺎﺕ** |
| **غير مطبق** | **ﻤﻁﺒﻕ** |
| **ﺍﻟﺸﺭﺍﻜﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ** |
| **٤. ﺍداﺭﺓ ﺍﻟﺸﺭﺍﻜﺔ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻟﺸﺭﻜﺎﺀ ﺍﻟﺭﺌﻴﺴﻴﻥ ﻭﻓﺭﺹ ﺍﻟﺸﺭﺍﻜﺔ ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﺒﻤﺎ ﻴﺘﻭﺍﻓﻕ ﻤﻊ****ﺇﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ المؤسسة** | **١,١,٤** |
|  |  | **ﺘﺭﺴﻡ المؤسسة ﺇﻁﺎﺭ ﻭﺤﺩﻭﺩ ﻋﻼﻗﺎﺕ ﺍﻟﺸﺭﺍﻜﺔ ﺒﻤﺎ ﻴﺤﻘﻕ ﺍﻟﻤﻨﻔﻌﺔ ﺍﻟﻤﺘﺒﺎﺩﻟﺔ** | **٢,١,٤** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻀﻤﺎﻥ ﻟﺘﺒﺎﺩل ﺍﻟﻤﻌﺭﻓﺔ ﺍﻟﻤﺅﺴﺴﻴﺔ ﻭﺍﻟﺘﻭﺍﻓﻕ ﺍﻟﺜﻘﺎﻓﻲ ﻤﻊ ﺍﻟﺸﺭﻜﺎﺀ** | **٣,١,٤** |
|  |  | **ﺘﺩﻋﻡ المؤسسة ﻭﺘﺴﺎﻨﺩ ﺠﻬﻭﺩ ﺍﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﺍﻟﻤﺅﺴﺴﻲ ﻭﺸﺭﻜﺎﺌﻬﺎ** | **٤,١,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﻨﺸﺭ ﻭﺘﻌﻤﻴﻡ ﻤﻔﺎﻫﻴﻡ ﻭﺘﻁﺒﻴﻘﺎﺕ ﺍﻻﺒﺩﺍﻉ ﻭﺍﻟﺘﻔﻜﻴﺭ ﺍﻻﺒﺘﻜﺎﺭﻱ ﻤﻥ ﺨﻼل ﺍﻟﺸﺭﺍﻜﺔ ﺍﻟﺒﻨﺎﺀﺓ** | **٥,١,٤** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﻋﻤل ﻤﺸﺘﺭﻙ ﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﺃﺩﺍﺀ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﻭﺘﺒﺴﻴﻁ ﺍﻻﺠﺭﺍﺀﺍﺕ ﻭﺘﻁﻭﻴﺭ****ﺨﺩﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ** | **٦,١,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﻨﺸﺭ ﻭﺘﻘﻴﻴﻡ ﺍﺨﺘﻴﺎﺭ ﺍﻟﻤﻭﺭﺩﻴﻥ ﻭﺍﻟﺸﺭﻜﺎﺀ ﺒﺸﻔﺎﻓﻴﺔ** | **٧,١,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﻨﺸﺭ ﻭﺘﻘﻴﻴﻡ ﻤﻨﻬﺠﻴﺔ ﺍﻟﺘﻌﺎﻤل ﻤﻊ ﺍﻟﻤﻭﺭﺩﻴﻥ ﻭﺍﻟﺸﺭﻜﺎﺀ ﺒﺸﻔﺎﻓﻴﺔ** | **٨,١,٤** |
|  | **ﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﻤﺎﻟﻴﺔ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﻁﻭﻴﺭ ﻭﺘﻁﺒﻴﻕ ﺇﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻤﺎﻟﻴﺔ ﻟﻀﻤﺎﻥ ﺍﺴﺘﺨﺩﺍﻡ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﻤﺎﻟﻴﺔ ﻓﻲ****ﺩﻋﻡ ﺍﻻﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ** | **١,٢,٤** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺒﺭﺍﻤﺞ ﻟﺘﻨﻤﻴﺔ ﺍﻻﻴﺭﺍﺩﺍﺕ ﻭﺘﺭﺸﻴﺩ ﺍﻟﻨﻔﻘﺎﺕ** | **٢,٢,٤** |
|  |  | **ﺘﺴﺘﺨﺩﻡ ﻤﻨﻬﺠﻴﺔ ﻟﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻻﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﺍﻟﻤﺎﻟﻴﺔ** | **٣,٢,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺇﻋﺩﺍﺩ ﻭﺘﻁﺒﻴﻕ ﻨﻅﺎﻡ ﻟﻠﺘﻘﺎﺭﻴﺭ ﺍﻟﻤﺎﻟﻴﺔ** | **٤,٢,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺩﺭﺍﺴﺔ ﺍﻻﻨﻌﻜﺎﺴﺎﺕ ﺍﻟﻤﺎﻟﻴﺔ ﻟﻠﻤﺸﺭﻭﻋﺎﺕ ﻭﺘﺤﻠﻴل ﺍﻟﺒﺩﺍﺌل ﻻﺨﺘﻴﺎﺭ ﺍﻟﻤﻼﺌﻡ ﻤﻨﻬﺎ** | **٥,٢,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺤﻠﻴل ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ ﻭﺍﻻﻨﺠﺎﺯﺍﺕ ﻤﻘﺎﺭﻨﺔ ﺒﺎﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﻤﺎﻟﻴﺔ ﺍﻟﻤﻌﺘﻤﺩﺓ** | **٦,٢,٤** |
|  |  | **ﺘﻌﺩ ﻭﺘﻁﺒﻴﻕ ﻓﻲ المؤسسة ﻋﻤﻠﻴﺎﺕ ﺤﺎﻜﻤﻴﺔ ﺭﺌﻴﺴﺔ ﻋﻠﻰ ﻜﺎﻓﺔ ﺍﻟﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ****ﺍﻟﺘﻲ ﺘﺘﻁﻠﺏ ﺫﻟﻙ** | **٧,٢,٤** |
|  | **٣,٤ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻤﻤﺘﻠﻜﺎﺕ** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺘﻁﻭﻴﺭ ﻭﺘﻁﺒﻴﻕ ﻻﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻭﺴﻴﺎﺴﺎﺕ ﺩﺍﻋﻤﺔ ﻻﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻤﺒﺎﻨﻲ ،****ﺍﻟﻤﻌﺩﺍﺕ، ﻭﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺘﻲ ﺘﺩﻋﻡ ﺍﻻﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﺍﻟﻜﻠﻴﺔ ﻟﻠمؤسسة** | **١,٣,٤** |
|  |  | **ﻴﻭﺠﺩ ﺍﺴﺘﺨﺩﺍﻡ ﺍﻤﺜل ﻟﻠﻤﻤﺘﻠﻜﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﺭﺍﻓﻕ** | **٢,٣,٤** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺼﻴﺎﻨﺔ ﻟﻠﻤﻤﺘﻠﻜﺎﺕ ﻭﺨﺼﻭﺼﺎﹰ ﺍﻟﺼﻴﺎﻨﺔ ﺍﻟﻭﻗﺎﺌﻴﺔ** | **٣,٣,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻤﻥ ﺍﻟﻤﻤﺘﻠﻜﺎﺕ** | **٤,٣,٤** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺘﺨﺯﻴﻥ ﺍﻤﺜل ﻟﻠﻤﻭﺍﺩ** | **٥,٣,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﻘﻠﻴل ﺍﻟﻤﺴﺘﻬﻠﻙ ﻭﺍﻟﻔﺎﻗﺩ ﺒﻤﺎ ﻓﻲ ﺫﻟﻙ ﺇﻋﺎﺩﺓ ﺍﺴﺘﺨﺩﺍﻡ ﺍﻟﻤﻭﺍﺩ** | **٦,٣,٤** |
|  |  | **ﺘﻌﻤل المؤسسة ﻋﻠﻰ ﺘﻘﻠﻴل ﺍﻵﺜﺎﺭ ﺍﻟﺴﻠﺒﻴﺔ ﺍﻟﻨﺎﺠﻤﺔ ﻋﻥ ﺍﻟﻤﻨﺘﺠﺎﺕ ﻭﺍﺴﺘﺨﺩﺍﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻭﺍﺩ** | **٧,٣,٤** |
|  | **٤,٤ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺘﻘﻨﻴﺔ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﻁﻭﻴﺭ ﺇﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻻﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺘﻘﻨﻴﺔ ﻟﺘﻌﻤﻴﻕ ﺩﻋﻡ ﺍﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ المؤسسة** | **١,٤,٤** |
|  |  | **ﺘﺴﺘﺨﺩﻡ ﻤﻨﻬﺠﻴﺔ ﻟﺘﺤﺩﻴﺩ ﻭﺍﺨﺘﻴﺎﺭ ﻭﺘﻘﻴﻴﻡ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺘﻘﻨﻴﺔ ﺍﻟﺤﺩﻴﺜﺔ ﻭﺍﻟﺒﺩﻴﻠﺔ ﺒﻤﺎ ﻴﺘﻤﺎﺸﻰ ﻤﻊ ﺍﻻﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ** | **٢,٤,٤** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺍﺴﺘﺨﺩﺍﻡ ﺍﻤﺜل ﻟﻠﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺘﻘﻨﻴﺔ ﺍﻟﻤﺘﺎﺤﺔ ﺒﻤﺎ ﻓﻲ ﺫﻟﻙ ﻁﺭﻴﻘﺔ ﺍﺴﺘﺒﺩﺍل ﺍﻟﻘﺩﻴﻡ ﻤﻨﻬﺎ** | **٣,٤,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﻜﺭﻴﺱ ﺍﻟﺘﻘﻨﻴﺎﺕ ﻟﻤﺴﺎﻨﺩﺓ ﺠﻬﻭﺩ ﺍﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﻭﺍﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﺍﻟﻤﺴﺘﻤﺭ** | **٤,٤,٤** |
|  | **٥,٤ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻌﺭﻓﺔ ﻟﺩﻋﻡ ﺍﺘﺨﺎﺫ ﺍﻟﻘﺭﺍﺭ ﺒﺸﻜل ﻓﺎﻋل ﻟﺒﻨﺎﺀ ﻗﺩﺭﺍﺕ المؤسسة** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﻁﻭﻴﺭ ﻭﺘﻁﺒﻴﻕ ﺍﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﻻﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻌﺭﻓﺔ ﻟﺩﻋﻡ ﺍﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ المؤسسة** | **١,٥,٤** |
|  |  | **ﺘﻌﻤل المؤسسة ﻋﻠﻰ ﺘﺠﻤﻴﻊ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻭﺘﺼﻨﻴﻔﻬﺎ ﻭﺍﺩﺍﺭﺘﻬﺎ ﻟﺩﻋﻡ ﺘﻁﺒﻴﻕ ﺍﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ ﺍﻟﻤؤسسة** | **٢,٥,٤** |
|  |  | **ﺘﺘﻴﺢ ﺍﻟﻤؤسسة ﺍﻤﻜﺎﻨﻴﺔ ﺍﻻﻁﻼﻉ ﻋﻠﻰ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻌﺎﺭﻑ ﻟﻠﻤﻌﻨﻴﻴﻥ ﺩﺍﺨل****ﺍﻟﻤؤسسﻭﺨﺎﺭﺠﻬﺎ** | **٣,٥,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﻀﻤﺎﻥ ﺤﺩﺍﺜﺔ ﻭﺍﻤﻥ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻌﺎﺭﻑ ﻤﻊ ﺘﻭﺨﻲ ﺍﻟﺩﻗﺔ ﻭﺍﻟﺸﻤﻭﻟﻴﺔ****ﻭﺍﻟﺘﻜﺎﻤل ﻟﻬﺎ** | **٤,٥,٤** |
|  |  | **ﺘﺴﺘﻔﻴﺩ ﺍﻟﻤؤسسة ﻟﻠﺤﺩ ﺍﻻﻗﺼﻰ ﻤﻥ****ﺍﻟﻤﻌﺎﺭﻑ ﻭﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ** | **٥,٥,٤** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺯﻴﺎﺩﺓ ﺍﻻﺒﺩﺍﻉ ﻭﺍﻟﺘﻔﻜﻴﺭ ﺍﻻﺒﺘﻜﺎﺭﻱ ﻓﻲ ﺍﻟﻤؤسسة ﻤﻥ ﺨﻼل ﺍﻻﺴﺘﺨﺩﺍﻡ****ﺍﻻﻤﺜل ﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ** | **٦,٥,٤** |

**ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻭﺘﻭﺜﻴﻕ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ﻤﺩﻯ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻕ** | **ﺍﻟﻤﻤﻜﻨﺎﺕ** |
| **ﻏﻴﺭ ﻤﻁﺒﻕ** | **ﻤﻁﺒﻕ** |
| **٥.ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ** |
|  | **ﺘﺼﻤﻴﻡ ﻭﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﻭﺘﺼﻤﻴﻡ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﻼﺯﻤﺔ ﻟﺘﻨﻔﻴﺫ****ﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ** | **١,١,٥** |
|  |  | **ﻴﻭﺠﺩ ﻨﻅﺎﻡ ﻓﻌﺎل ﻹﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﻴﻭﺜﻕ ﺃﻨﻅﻤﺔ****ﺍﻟﻌﻤل ﻭﺍﻷﺩﻟﺔ ﻟﻤﺭﺍﺠﻌﺔ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﻭﺘﺤﺴﻴﻨﻬﺎ** | **٢,١,٥** |
|  |  | **ﺘﻁﺒﻕ ﺍﻟمؤسسة ﻨﻅﻡ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﻭﺍﻟﺠﻭﺩﺓ****ﻀﻤﻥ ﻤﻭﺍﺼﻔﺎﺕ ﻗﻴﺎﺴﻴﺔ ﻋﺎﻟﻤﻴﺔ** | **٣,١,٥** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻤﻘﺎﻴﻴﺱ ﻟﻠﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﻭﺘﺤﺩﻴﺩ ﺃﻫﺩﺍﻑ ﻟﻸﺩﺍﺀ** | **٤,١,٥** |
|  |  | **ﺘﻌﺎﻟﺞ ﺍﻟﺘﺩﺍﺨﻼﺕ ﻭﺍﻻﺯﺩﻭﺍﺠﻴﺔ ﻓﻲ ﺃﺩﺍﺀ ﺍﻟﻤﻬﺎﻡ****ﻭﺘﻘﺩﻴﻡ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ** | **٥,١,٥** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﻤﺭﺍﺠﻌﺔ ﻤﺩﻯ ﻓﺎﻋﻠﻴﺔ ﺍﻹﻁﺎﺭ ﺍﻟﻌﺎﻡ ﻟﻠﻌﻤﻠﻴﺎﺕ****ﻓﻲ ﺘﻁﺒﻴﻕ ﺍﻟﺴﻴﺎﺴﺔ ﻭﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ** | **٦,١,٥** |
|  | **ﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﺒﻁﺭﻕ ﺇﺒﺩﺍﻋﻴﺔ** |
|  |  | **ﺘﺤﺩﺩ ﺍﻟمؤسسة ﺃﺴﺎﻟﻴﺏ ﻭﺃﻭﻟﻭﻴﺎﺕ ﻓﺭﺹ****ﺍﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﻭﺍﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﺒﺸﻜل ﻤﺭﺤﻠﻲ ﺃﻭ ﺠﺫﺭﻱ** | **١,٢,٥** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺍﻻﺴﺘﻔﺎﺩﺓ ﻤﻥ ﺃﺭﺍﺀ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻭﺍﻟﻤﻌﻨﻴﻴﻥ****ﻭﻤﻥ ﻨﺸﺎﻁﺎﺕ ﺍﻟﺘﻌﻠﻡ ﺍﻟﻤﺅﺴﺴﻲ ﻟﺘﺤﺩﻴﺩ ﺃﻭﻟﻭﻴﺎﺕ ﻭﺃﻫﺩﺍﻑ ﻭﻁﺭﻕ ﺍﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ** | **٢,٢,٥** |
|  |  | **ﺘﺴﺘﻔﻴﺩ ﺍﻟمؤسسة ﻤﻥ ﺇﺒﺩﺍﻋﺎﺕ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﻭﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻭﺍﻟﻤﻌﻨﻴﻴﻥ ﻓﻲ ﻋﻤﻠﻴﺎﺕ ﺘﺒﺴﻴﻁ****ﺍﻹﺠﺭﺍﺀﺍﺕ ﻭﺘﺤﺴﻴﻥ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ** | **٣,٢,٥** |
|  |  | **ﺘﺴﺘﻌﻤل ﺍﻟمؤسسة ﺃﺴﺎﻟﻴﺏ ﺠﺩﻴﺩﺓ ﻭﺘﻘﻨﻴﺎﺕ ﺤﺩﻴﺜﺔ ، ﻤﻨﺎﻫﺞ ﺤﺩﻴﺜﺔ ﻟﺘﺒﺴﻴﻁ ﺍﻹﺠﺭﺍﺀﺍﺕ ﻭﺘﺤﺴﻴﻥ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ** | **٤,٢,٥** |
|  |  | **ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻁﺭﻕ ﻤﻼﺌﻤﺔ ﻟﺘﻐﻴﻴﺭ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ** | **٥,٢,٥** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﺘﺠﺭﺒﺔ ﺘﻁﺒﻴﻕ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﺠﺩﻴﺩﺓ ﺃﻭ ﺍﻟﻤﻌﺩﻟﺔ****ﻭﺘﻌﻤﻴﻤﻬﺎ** | **٦,٢,٥** |
|  |  | **ﺇﻴﺼﺎل ﻭﺸﺭﺡ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﻠﻘﺔ ﺒﺎﻟﺘﻐﻴﻴﺭ ﻟﻠﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻭﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ** | **٧,٢,٥** |
|  |  | **ﺘﻘﻭﻡ ﺍﻟمؤسسة ﺒﺘﺩﺭﻴﺏ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻗﺒل****ﺍﻟﻘﻴﺎﻡ ﺒﺘﻁﺒﻴﻕ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﺠﺩﻴﺩﺓ ﺃﻭ ﺍﻟﻤﻌﺩﻟﺔ** | **٨,٢,٥** |
|  |  | **ﻴﻘﺎﺱ ﺘﺄﺜﻴﺭ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ ﺍﻟﻤﻌﺩﻟﺔ ﻋﻠﻰ ﺍﻷﺩﺍﺀ****ﻭﺍﻟﺨﺩﻤﺔ ﻟﻠﺘﻌﺭﻑ ﻋﻠﻰ ﻤﺩﻯ ﺘﺤﻘﻴﻘﻬﺎ ﻟﻠﻨﺘﺎﺌﺞ** | **٩,٢,٥** |
|  | **٣,٥ ﺘﺼﻤﻴﻡ ﻭﺘﻁﻭﻴﺭ ﺘﻘﺩﻴﻡ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ** |
|  |  | **ﺘﺴﺘﻔﻴﺩ ﺍﻟمؤسسة ﻤﻥ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺩﺭﺍﺴﺎﺕ ﻭﺍﺴﺘﺒﺎﻨﺎﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻟﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺘﻬﻡ ﻭﺘﻭﻗﻌﺎﺘﻬﻡ ﺍﻟﺤﺎﻟﻴﺔ ﻭﺍﻟﻤﺴﺘﻘﺒﻠﻴﺔ ﻭﺍﻟﺘﻌﺭﻑ ﻋﻠﻰ ﺁﺭﺍﺌﻬﻡ ﺒﺎﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻘﺩﻤﺔ ﺤﺎﻟﻴﺎﹰ** | **١,٣,٥** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺤﺩﻴﺩ ﺍﻟﺘﺤﺴﻴﻨﺎﺕ ﺍﻟﺭﺍﻤﻴﺔ ﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻘﺩﻤﺔ ﺒﻤﺎ ﻴﺘﻔﻕ ﻭﺍﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻭﺘﻭﻗﻌﺎﺘﻬﻡ** | **٢,٣,٥** |
|  |  | **ﺘﺼﻤﻡ ﺍﻟمؤسسة ﻭﺘﻁﻭﺭ ﺨﺩﻤﺎﺕ ﺠﺩﻴﺩﺓ ﺍﺴﺘﺠﺎﺒﺔ****ﻻﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻭﺘﻭﻗﻌﺎﺘﻬﻡ** | **٣,٣,٥** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺇﺒﺩﺍﻉ ﻭﻤﺒﺎﺩﺭﺓ ﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﻭﺘﻭﻓﻴﺭ ﺨﺩﻤﺎﺕ****ﺘﻘﺩﻡ ﻗﻴﻤﺔ ﻤﻀﺎﻓﺔ ﻟﻠﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ** | **٤,٣,٥** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺘﻭﻋﻴﺔ ﻭﺘﻌﺭﻴﻑ ﻭﺘﺭﻭﻴﺞ ﺒﺎﻟﺨﺩﻤﺎﺕ****ﺍﻟﻤﻘﺩﻤﺔ ﻟﻠﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﺍﻟﺤﺎﻟﻴﻴﻥ ﻭﺍﻟﻤﺘﻭﻗﻌﻴﻥ** | **٥,٣,٥** |
|  | **٤,٥ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﻭﺘﻘﻭﻴﺔ ﻋﻼﻗﺎﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ** |
|  |  | **ﺘﺤﺩﺩ ﺍﻟمؤسسة ﻤﺘﻁﻠﺒﺎﺕ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﻤﻨﺘﻅﻡ ﻤﻊ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻭﺫﻟﻙ ﺒﻐﻴﺔ ﺍﻻﺴﺘﻔﺎﺩﺓ ﻤﻥ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﺍﻟﻨﺎﺠﻤﺔ ﻋﻥ ﻫﺫﺍ ﺍﻻﺘﺼﺎل** | **١,٤,٥** |
|  |  | **ﺘﺒﺎﺩﺭ ﺍﻟمؤسسة ﻓﻲ ﺍﻟﺤﻭﺍﺭ ﻭﺍﻻﺘﺼﺎل ﻭﺍﻟﻤﻨﺎﻗﺸﺔ ﻤﻊ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻟﻼﺴﺘﺠﺎﺒﺔ ﻻﺤﺘﻴﺎﺠﺎﺘﻬﻡ ﻭﺘﻭﻗﻌﺎﺘﻬﻡ ﻭﺍﻫﺘﻤﺎﻤﺎﺘﻬﻡ** | **٢,٤,٥** |
|  |  | **ﺘﺘﻡ ﻤﺘﺎﺒﻌﺔ ﻋﻤﻠﻴﺎﺕ ﺘﻘﺩﻴﻡ ﺍﻟﺨﺩﻤﺔ ﻟﻠﺘﻌﺭﻑ ﻋﻠﻰ ﻤﺴﺘﻭﻯ ﺍﻟﺭﻀﺎ ﻋﻥ ﻫﺫﻩ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﻭﻤﻜﺎﻥ ﺘﻘﺩﻴﻤﻬﺎ** | **٣,٤,٥** |
|  |  | **ﺘﺴﺘﻌﻤل ﺍﻻﺴﺘﺒﺎﻨﺎﺕ ﻭﺃﻴﺔ ﻭﺴﺎﺌل ﺃﺨﺭﻯ ﻤﻨﺎﺴﺒﺔ ﺒﺸﻜل ﻤﻨﺘﻅﻡ ﻟﺠﻤﻊ ﺍﻟﺒﻴﺎﻨﺎﺕ ﻤﻥ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﺒﻐﻴﺔ****ﺘﻌﺯﻴﺯ ﻤﺴﺘﻭﻯ ﺭﻀﺎﻫﻡ** | **٤,٤,٥** |
|  |  | **ﻫﻨﺎﻟﻙ ﺍﻟﺘﺯﺍﻡ ﺒﺭﻭﺡ ﺍﻟﻤﺒﺎﺩﺭﺓ ﻭﺍﻹﺒﺩﺍﻉ ﻓﻲ ﺇﺩﺍﺭﺓ****ﻋﻼﻗﺎﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ** | **٥,٤,٥** |
|  |  | **ﻴﺘﻡ ﺘﺼﻤﻴﻡ ﻤﻨﻬﺞ ﻋﻤل ﻟﺩﺭﺍﺴﺔ ﻭﺘﺤﻠﻴل ﺸﻜﺎﻭﻯ****ﻭﺍﻗﺘﺭﺍﺤﺎﺕ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻭﻤﻌﺎﻟﺠﺘﻬﺎ** | **٦,٤,٥** |

**ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻭﺘﻭﺜﻴﻕ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ﻤﺩﻯ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻕ** | **ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ** |
| **ﻏﻴﺭ ﻤﻁﺒﻕ** | **ﻤﻁﺒﻕ** |
| **٦.ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ** |
| **ﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ** |
|  |  | **ﺍﻟﺸﻔﺎﻓﻴﺔ ﻭﺘﺘﻤﺜل ﻓﻲ : ﺴﻬﻭﻟﺔ ﺍﻟﻭﺼﻭل ﻟﻠﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﺸﻔﺎﻓﻴﺔ ﻤﺘﻁﻠﺒﺎﺕ ﺍﻟﺤﺼﻭل ﻋﻠﻰ ﺍﻟﺨﺩﻤﺔ ﺸﻔﺎﻓﻴﺔ ﺇﺠﺭﺍﺀﺍﺕ ﺍﻻﻨﺠﺎﺯ** | **١,١,٦** |
|  |  | **ﺘﻘﺩﻴﻡ ﺍﻟﺨﺩﻤﺔ ﻭﺘﺘﻀﻤﻥ : ﺴﻠﻭﻙ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻭﻜﻔﺎﺀﺘﻬﻡ ﻭﻤﺩﺓ ﺍﺴﺘﺠﺎﺒﺘﻬﻡ ﺍﻷﺩﻟﺔ ﻭﺍﻟﻭﺜﺎﺌﻕ ﺍﻟﻤﺘﻌﻠﻘﺔ ﺒﺎﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﻤﻌﺎﻟﺠﺔ ﺸﻜﺎﻭﻯ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﺇﺭﺸﺎﺩ ﺍﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ ﻋﻠﻰ ﻜﻴﻔﻴﺔ ﺍﻟﺤﺼﻭل ﻋﻠﻰ ﺍﻟﺨﺩﻤﺔ** | **٢,١,٦** |
|  |  | **ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﻭﺘﺸﻤل : ﺍﻟﺠﻭﺩﺓ ﻭﺍﻟﻨﻭﻋﻴﺔ ﺩﺭﺠﺔ ﺍﻻﻋﺘﻤﺎﺩﻴﺔ****ﺍﻹﺒﺩﺍﻉ ﻓﻲ ﺘﺼﻤﻴﻡ ﺍﻟﺨﺩﻤﺔ ﻤﺩﻯ ﻤﻼﺌﻤﺔ ﺍﻟﺨﺩﻤﺔ** | **٣,١,٦** |
|  |  | **ﺍﻻﻨﻁﺒﺎﻉ ﺍﻟﻌﺎﻡ ﻭﻴﺸﻤل ﻋﻠﻰ :ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﻤﺭﻭﻨﺔ ﺍﻟﻤﺒﺎﺩﺭﺓ ﺍﻻﺴﺘﺠﺎﺒﺔ ﺍﻟﻌﺩﺍﻟﺔ ﺒﺎﻻﻫﺘﻤﺎﻡ ﻭﺍﻟﺘﻔﻬﻡ** | **٤,١,٦** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **ﻭﻻﺀ ﻭﺍﺭﺘﺒﺎﻁ ﺍﻟﺯﺒﻭﻥ** | **٥,١,٦** |
|  | **ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﻤﺘﻌﻠﻘﺔ ﺒﺎﻟﻤﺘﻌﺎﻤﻠﻴﻥ** |
|  |  | **ﻤﺅﺸﺭﺍﺕ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ :****ﻨﺴﺒﺔ ﺍﻷﺨﻁﺎﺀ ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﻤﺘﺤﻘﻕ ﻤﻘﺎﺭﻨﺔ ﺒﺎﻷﻫﺩﺍﻑ ﻨﺴﺒﺔ ﺍﻟﺸﻜﺎﻭﻯ ﺍﻟﻭﻗﺕ ﺍﻟﻼﺯﻡ ﻟﺘﻘﺩﻴﻡ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﺍﻟﻭﻗﺕ ﺍﻟﻼﺯﻡ ﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﺍﻟﺠﺩﻴﺩﺓ** | **١,٢,٦** |

**ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻭﺘﻭﺜﻴﻕ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ﻤﺩﻯ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻕ** | **ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ** |
| **ﻏﻴﺭ ﻤﻁﺒﻕ**  | **ﻤﻁﺒﻕ** |
| **٧.ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** |
|  | **ﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** |
|  |  | **ﺍﻟﺘﺤﻔﻴﺯ ﻭﻴﺸﻤل : ﻓﺭﺹ ﺍﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﺍﻟﻭﻅﻴﻔﻲ ﺘﻤﻜﻴﻥ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻭﺘﺩﺭﺒﻴﻬﻡ ﻭﺘﻁﻭﻴﺭﻫﻡ ﺍﻟﻘﻴﺎﺩﺓ ﻭﺍﻻﺘﺼﺎل ﻭﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﺭﺹ ﺍﻟﺘﻌﻠﻡ ﻭﺍﻻﻨﺠﺎﺯ ﺍﻟﺘﻘﺩﻴﺭ ﻭﺍﻟﺘﻘﻴﻴﻡ ﺍﻟﻌﺎﺩل ﻟﻸﺩﺍﺀ** | **١,١,٧** |
|  |  | **ﺍﻟﺭﻀﺎ ﺍﻟﻭﻅﻴﻔﻲ ﻭﻴﺘﻀﻤﻥ : ﺍﻟﻨﻅﺎﻡ ﺍﻹﺩﺍﺭﻱ ﺍﻟﻤﻌﻤﻭل ﺒﻪ ،ﺸﺭﻭﻁ ﺍﻟﻌﻤل ﻭﻅﺭﻭﻓﻪ ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﻭﺍﻷﻤﻥ ﻭﺍﻟﺴﻼﻤﺔ ﻟﺒﻴﺌﺔ ﺍﻟﻌﻤل ﻭﺴﻴﺎﺴﺔ ﺍﻟﺒﻴﺌﺔ ﺍﻷﻤﺎﻥ ﺍﻟﻭﻅﻴﻔﻲ ﻭﺍﻷﺠﻭﺭ ﻭﺍﻟﻤﺯﺍﻴﺎ ﻋﻼﻗﺎﺕ ﺍﻹﻨﺴﺎﻨﻴﺔ ﻭﺍﻟﺯﻤﺎﻟﺔ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﻟﺘﻐﻴﻴﺭ ﻭﺍﻟﺩﻭﺭ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻌﻲ ﻟﻠمؤسسة** | **٢,١,٧** |
|  |  | **ﺍﻟﺸﻔﺎﻓﻴﺔ ﻭﺘﺸﻤل : ﺸﻔﺎﻓﻴﺔ ﺇﺠﺭﺍﺀﺍﺕ ﺃﻨﻅﻤﺔ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﺸﻔﺎﻓﻴﺔ ﺍﻟﻘﺭﺍﺭﺍﺕ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ ﺒﺎﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** | **٣,١,٧** |
|  | **ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ ﺒﺎﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **ﺍﻨﺠﺎﺯﺍﺕ ﺍﻟﺘﺤﻔﻴﺯ ﻭﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻭﺘﺘﻀﻤﻥ : ﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﻲ ﻓﺭﻕ ﺍﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﻭﺘﻘﺩﻴﻡ ﺍﻻﻗﺘﺭﺍﺤﺎﺕ ﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﻲ ﺒﺭﺍﻤﺞ ﺍﻟﺘﺩﺭﻴﺏ ﻭﺍﻟﺘﻁﻭﻴﺭ ﺍﻟﻔﻭﺍﺌﺩ ﺍﻟﺘﻲ ﻴﻤﻜﻥ ﻗﻴﺎﺴﻬﺎ ﻤﻥ ﻓﺭﻕ ﺍﻟﻌﻤل ﺘﻘﺩﻴﺭ ﺠﻬﻭﺩ ﺍﻟﻤﻼﻜﺎﺕ ﺍﻟﻌﺎﻤﻠﺔ ﻭﻓﺭﻕ ﺍﻟﻌﻤل ﻨﺴﺒﺔ ﺍﻻﺴﺘﺠﺎﺒﺔ ﻻﺴﺘﻁﻼﻋﺎﺕ ﺍﻟﺭﺃﻱ** | **١,٢,٧** |
|  |  | **ﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ ﺍﻟﺭﻀﺎ ﻭﺘﻘﺎﺱ ﺒﺎﻵﺘﻲ : ﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ ﺍﻟﻐﻴﺎﺏ ﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ ﺍﻹﺠﺎﺯﺍﺕ ﺍﻟﻤﺭﻀﻴﺔ ﻨﺴﺒﺔ ﺤﻭﺍﺩﺙ ﺍﻟﻌﻤل ﺍﻟﺘﻅﻠﻤﺎﺕ ﻤﻌﺩل ﺩﻭﺭﺍﻥ ﺍﻟﻌﻤل** | **٢,٢,٧** |
|  |  | **ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻘﺩﻤﺔ ﻟﻠﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ : ﺴﺭﻋﺔ ﺍﻻﺴﺘﺠﺎﺒﺔ ﻟﻼﺴﺘﻔﺴﺎﺭﺍﺕ ﻭﺍﻟﻁﻠﺒﺎﺕ ﺩﻗﺔ ﺨﺩﻤﺎﺕ ﺸﺅﻭﻥ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﻓﺎﻋﻠﻴﺔ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺘﻘﻴﻴﻡ ﺍﻟﺘﺩﺭﻴﺏ** | **٣,٢,٧** |
|  |  | **ﺍﻻﻨﺠﺎﺯﺍﺕ ﻭﺘﻘﺎﺱ ﺒﺎﻵﺘﻲ : ﺍﻹﻨﺘﺎﺠﻴﺔ ﺍﻟﻜﻔﺎﺀﺓ ﺍﻟﻤﻁﻠﻭﺒﺔ ﻤﻘﺎﺭﻨﺔ ﺒﺎﻟﻤﺘﻭﺍﻓﺭﺓ****ﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ ﻨﺠﺎﺡ ﺒﺭﺍﻤﺞ ﺍﻟﺘﺩﺭﻴﺏ ﻟﺘﺤﻘﻴﻕ ﺍﻷﻫﺩﺍﻑ ﺍﻟﻤﻭﻀﻭﻋﺔ** | **٤,٢,٧** |

**ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻭﺘﻭﺜﻴﻕ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻊ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ﻤﺩﻯ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻕ** | **ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ** |
| **غير مطبق** | **ﻤﻁﺒﻕ** |
| **٨.ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻊ** |
| **ﻤﺠﺘﻤﻊ** |
|  |  | **ﺍﻻﻟﺘﺯﺍﻡ ﺒﺎﻟﻌﻤل ﻜﻤﻨﻅﻤﺔ ﻤﺴﺅﻭﻟﺔ ﻓﻲ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻊ ﺘﻭﻓﻴﺭ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ ﺒﺎﻟﻤﺠﺘﻤﻊ ﻭﻨﺸﺭﻫﺎ ﺍﻟﻤﺴﺎﻭﺍﺓ ﻓﻲ ﻤﺠﺎل ﺍﻟﺘﻌﺎﻤل ﻭﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻘﺩﻤﺔ ﻁﺒﻴﻌﺔ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ ﻭﺍﻟﺘﻌﺎﻭﻥ ﻤﻊ ﺍﻟﺩﻭﺍﺌﺭ ﺍﻷﺨﺭﻯ** | **١,١,٨** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **ﺍﻟﺠﻬﻭﺩ ﺍﻟﻤﺒﺫﻭﻟﺔ ﻟﺘﻘﻠﻴل ﺍﻹﺯﻋﺎﺝ ﻭﺍﻷﻀﺭﺍﺭ ﺍﻟﻨﺎﺠﻤﺔ ﻋﻥ ﺃﻋﻤﺎل المؤسسة ﺍﻷﺨﻁﺎﺭ ﺍﻟﺼﺤﻴﺔ ﻭﺃﺨﻁﺎﺭ ﺍﻟﺤﻭﺍﺩﺙ ﺍﻹﺯﻋﺎﺝ ﺍﻟﺴﻼﻤﺔ****ﺍﻟﺘﻠﻭﺙ** | **٢,١,٨** |
|  |  | **ﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﻲ ﺍﻟﻨﺸﺎﻁﺎﺕ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻌﻴﺔ ﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻓﻲ ﺍﻟﺘﺩﺭﻴﺏ ﻭﺍﻟﺘﻌﻠﻴﻡ ﺩﻋﻡ ﺍﻟﻤﺸﺭﻭﻋﺎﺕ ﺍﻟﺨﻴﺭﻴﺔ ﺩﻋﻡ ﺍﻟﺭﻴﺎﻀﺔ ﻭﺍﻟﻨﺸﺎﻁﺎﺕ ﺍﻟﺜﻘﺎﻓﻴﺔ****ﺍﻟﺠﻬﻭﺩ ﻭﺍﻟﻤﺒﺎﺩﺭﺍﺕ ﺍﻟﺘﻁﻭﻋﻴﺔ** | **٣,١,٨** |
|  |  | **ﺍﻟﺸﻔﺎﻓﻴﺔ ﺴﻬﻭﻟﺔ ﺍﻟﻭﺼﻭل ﻟﻠﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻤﺩﻯ ﺘﻌﺭﻴﻑ ﺍﻟﻤﻨﻅﻤﺔ ﺒﺎﻨﺠﺎﺯﺍﺘﻬﺎ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻌﻴﺔ** | **٤,١,٨** |
|  | **٢,٨ ﻤﺅﺸﺭﺍﺕ ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ ﺒﺎﻟﻤﺠﺘﻤﻊ** |
|  |  | **ﻤﺅﺸﺭﺍﺕ ﺘﺘﻌﻠﻕ ﺒﺭﺃﻱ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻊ ﻓﻀﻼﹰ ﻋﻥ :ﻋﺩﺩ ﺍﻟﻤﺒﺎﺩﺭﺍﺕ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻌﻴﺔ ﺤﺠﻡ ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﻤﺨﺼﺼﺔ ﻟﺨﺩﻤﺔ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻊ ﺘﺄﺜﻴﺭﺍﺕ ﺍﻟﻤﺒﺎﺩﺭﺍﺕ ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻌﻴﺔ** | **١,٢,٨** |

**ﺘﻁﺒﻴﻕ ﻭﺘﻭﺜﻴﻕ ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﺭﺌﻴﺴﻴﺔ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ﻤﺩﻯ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻕ** | **ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ** |
| **ﻏﻴﺭ ﻤﻁﺒﻕ** | **ﻤﻁﺒﻕ** |
| **٩. ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﺭﺌﻴﺴﺔ** |
|  | **١,٩ ﻤﺨﺭﺠﺎﺕ ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﺭﺌﻴﺴﺔ** |
|  |  | **ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﻤﺎﻟﻴﺔ** **ﺩﺭﺠﺔ ﺍﻻﻟﺘﺯﺍﻡ ﺒﺎﻟﻤﻭﺍﺯﻨﺔ** **ﺘﺭﺸﻴﺩ ﺍﻟﻨﻔﻘﺎﺕ** **ﺍﻟﻔﺎﺌﺽ** **ﺍﻟﻌﺎﺌﺩ ﻋﻠﻰ ﺍﻻﺴﺘﺜﻤﺎﺭ** | **١,١,٩** |
|  |  | **ﺍﻟﻨﺘﺎﺌﺞ ﻏﻴﺭ ﺍﻟﻤﺎﻟﻴﺔ** **ﺍﻟﻭﻗﺕ ﺍﻟﻼﺯﻡ ﻟﺘﻘﺩﻴﻡ ﺍﻟﺨﺩﻤﺔ ﺃﻭ ﺍﻟﻤﺒﺎﺩﺭﺓ** **ﻨﺴﺏ ﺍﻟﻨﺠﺎﺡ ﻓﻲ ﺘﺤﻘﻴﻕ ﺍﻷﻫﺩﺍﻑ ﺍﻟﻤﺘﻌﻠﻘﺔ ﺒﺎﻟﺭﺅﻴﺎ ﻭﺍﻟﺭﺴﺎﻟﺔ****ﻭﺍﻹﺴﺘﺭﺍﺘﻴﺠﻴﺔ** **ﻨﺘﺎﺌﺞ ﺍﻟﺘﻁﺒﻴﻘﺎﺕ ﺍﻻﻟﻜﺘﺭﻭﻨﻴﺔ** **)ﺍﻟﻤﻌﺎﻤﻼﺕ ﺍﻟﻤﻨﺠﺯﺓ ، ﺍﻟﺨﺩﻤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻘﺩﻤﺔ ، ﺍﻻﻗﺘﺭﺍﺤﺎﺕ ﺍﻟﻭﺍﺭﺩﺓ ﻭﻏﻴﺭﻫﺎ (** **ﻗﻴﺎﺱ ﻤﻌﺩﻻﺕ ﺍﻹﺒﺩﺍﻉ ﻭﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ) ﻋﺩﺩ ﺍﻟﻤﺸﺭﻭﻋﺎﺕ ﺍﻟﺠﺩﻴﺩﺓ ﻨﺴﺒﺔ ﺇﻟﻰ ﺍﻻﻗﺘﺭﺍﺤﺎﺕ ﺍﻟﻤﻁﺒﻘﺔ ﻭﻏﻴﺭﻫﺎ (** | **٢,١,٩** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **٢,٩ ﻤﺅﺸﺭﺍﺕ ﺍﻷﺩﺍﺀ ﺍﻟﺭﺌﻴﺴﺔ** |
|  |  | **ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ :** **ﺍﻟﻭﻗﺕ ﺍﻟﻼﺯﻡ ﻟﻼﻨﺠﺎﺯ** **ﻨﺴﺒﺔ ﺍلاﺨﻁﺎﺀ** **ﺍﻻﻨﺘﺎﺠﻴﺔ** **ﺍﻻﺒﺩﺍﻉ ﻭﺍﻟﺘﺤﺴﻴﻥ** | **١,٢,٩** |
|  |  | **ﺍﻟﻤﻭﺍﺭﺩ ﺍﻟﺨﺎﺭﺠﻴﺔ :** **ﺍﺩﺍﺀ ﺍﻟﻤﻭﺭﺩﻴﻥ ﻭﺍﺴﻌﺎﺭﻫﻡ** **ﻋﺩﺩ ﺍﻟﺸﺭﺍﻜﺎﺕ ﻭﺍﻟﻘﻴﻤﺔ ﺍﻟﻤﻀﺎﻓﺔ ﻤﻨﻬﺎ** **ﻋﺩﺩ ﺍﻟﻤﺒﺎﺩﺭﺍﺕ ﺍﻟﺨﺎﺼﺔ ﺒﺎﻟﺘﺤﺴﻴﻥ ﻭﺍﻟﻤﻨﻔﺫﺓ ﻤﻊ ﺍﻟﺸﺭﻜﺎﺀ ﻭﺍﻟﻘﻴﻤﺔ ﺍﻟﻤﻀﺎﻓﺔ ﺍﻟﺘﻲ ﻗﺩﻤﺘﻬﺎ** | **٢,٢,٩** |
|  |  | **ﺍﻟﻤﺒﺎﻨﻲ ﻭﺍﻻﺠﻬﺯﺓ ﻭﺍﻟﻤﻭﺍﺩ** **ﻨﺴﺒﺔ ﺍﻟﻌﻁل** **ﻜﻔﺎﺀﺓ ﺍﻻﺴﺘﺨﺩﺍﻡ** **ﻤﻌﺩل ﺩﻭﺭﺍﻥ ﺍﻟﻤﺨﺯﻭﻥ** **ﺘﻜﺎﻟﻴﻑ ﺍﻟﺼﻴﺎﻨﺔ** | **٣,٢,٩** |
|  |  | **ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻭﺍﻟﻤﻌﺭﻓﺔ** **ﺴﻬﻭﻟﺔ ﺍﻟﻭﺼﻭل ﺍﻟﻴﻬﺎ** **ﺩﻗﺘﻬﺎ ﻭﻤﻼﺌﻤﺘﻬﺎ** **ﺘﻭﺍﻓﺭﻫﺎ ﻓﻲ ﺍﻟﻭﻗﺕ ﺍﻟﻤﻼﺌﻡ** **ﺍﻟﻤﺸﺎﺭﻜﺔ ﻭﺘﺒﺎﺩل ﺍﻟﻤﻌﺭﻓﺔ** | **٤,٢,٩** |