# WM3b Rozana Association
# LICET® Model

**Methodology of customization:**

Since most of the participants in the project, particularly the SMEs are not English speakers, the will not be able to measure the LICET's value as by themselves through the link: http://www.aregai.eu/test/index.php/426756/lang-en

Hence, based on the link and the delivered material in the kick off meeting in Lebanon, we at Rozana developed two documents in Arabic:

-A manual for using the evaluation tool, clarifying the concepts and terms used in the tool and giving some examples to be used as a reference. (Annex 1)

- An evaluation survey, following the same headings and questions in the link, but will be used manually. Moreover, we planned to use this document as Base Line/ End line Survey to assess the SMEs sustainability. (Annex 2)

**Feedback from sample of users:**

The tool is considered a little bit complicated and advanced, particularly that the used terms are very new and many of the users are small enterprises with basic educational background.

Most of the users considered the tool as a learning and guidance tool, where they learned a lot of new information.

**Suggestions and recommendations:**

To have a short training, for the users, on the value of tool and how to use it .

Integrate the used terms and concepts in the anticipated "Sustainable tourism and hospitality" training, and at the end of the training, SMEs can fill in the surveys. (Base line )

**Annex 1:**

**مشروع الشبكة المفتوحة للسياحة المستدامة في حوض البحر الابيض المتوسط**

**LICET® Model**

**لقياس مدى استدامة مؤسسات القطاع الخاص**

**السياحة المستدامة في ازدياد**: طلبات المستهلكين آخذة في التزايد، مزودو قطاع السياحة والسفر بصدد إعداد برامج خضراء جديدة، والحكومات والوكالات الدولية بصدد وضع سياسات جديدة لتشجيع الممارسات المستدامة في مجال السياحة. لكن ماذا تعني عبارة "السياحة المستدامة" في حقيقة الأمر ؟ كيف يمكن قياس ذلك واثبات مصداقيتها، من أجل بناء ثقة المستهلك، وتعزيز ازدهار الأعمال التجارية، ودعم فوائد المجتمع، ومكافحة الادعاءات الباطلة؟

**ما هي السياحة المستدامة؟** هي المحاولة لترك أقل تأثير سلبي ممكن على البيئة والثقافة المحلية، بل والعمل على المساعدة في خلق فرص عمل مستقبلية لأفراد المجتمع المحلي، بحيث يتم استحضار تجربة ايجابية للمواطنين، وشركات السياحة والسياح أنفسهم.

تتضمن السياحة المستدامة أربعة أهداف رئيسية هي:

- تحقيق أقصى قدر من المنافع الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المضيف، والتقليل من الآثار السلبية؛
- تعزيز منافع المجتمعات والزوار والتراث الثقافي، والتقليل من الآثار السلبية أيضا؛
- تعزيز الفوائد التي تعود بالنفع على البيئة والتقليل من التأثيرات السلبية ؛
- تحقيق التطوير الذي يراعي الرفاهية وزيادة فسحة الامكانيات للأجيال القادمة بحيث يتمكنوا من التنعم بموارد البيئة وقيم الطبيعة التي نستغلها الآن.

ومن أهم المحاور التي ترتكز عليها السياحة المستدامة هو استدامة القطاع الخاص بحيث يتبع قطاع السياحة سياسات سياحية مستدامة معينة أو برامج تهدف إلى تحقيق المصداقية وضمان الجودة.

ولقياس الاستدامة لدى القطاع الخاص فإننا سوف نقوم من خلال المشروع بالاسترشاد بالمعايير الخاصة **ب LICET® Model** والتي تقيس مدى استدامة مؤسسات القطاع الخاص وبالأخص المؤسسات ذات الصلة بالأنشطة السياحية من حيث:

1. الارتباط مع المجتمع المحلي، والتاريخ والثقافة؛
2. الابتكار والتطوير المستمر؛
3. القدرة التنافسية والقيمة المضافة ؛
4. الاستدامة البيئية، ورعاية الموارد البيئية؛
5. السلامة والحماية الصحية داخل المجتمع الذي يتشارك الرفاه.

وتقوم كل مؤسسة بتقييم نفسها وفق هذه المعايير ثم العمل على تطوير امكاناتها وقدراتها لتتماشى مع هذه المعايير العالمية حتى مرحلة الحصول على LICET® LABEL كمعيار للجودة.

ويشتمل كل معيار على عدة محاور يمكن للمؤسسة العمل على الالتزام بها من أجل تحقيق المعيار الرئيس كالتالي:

**معيار 1: الارتباط مع المجتمع المحلي والتاريخ والثقافة:**

وهنا وجبت الإشارة لأهمية الارتباط بالمكان وما يشمله من ثقافة محلية وتراث ملموس وغير ملموس من حيث:

- الحماية والترويج للتاريخ والثقافة المحلية: ويشمل ذلك المحافظة والترويج على الأراضي والتراث المعماري والأثري، والصناعات والحرف المحلية (مثلا: من خلال الصور، المنشورات، الموقع الإلكتروني .... إلخ). كما ويشمل أيضا المحافظة على ما يتعلق بتقاليد وأعراف الضيافة المحلية مثل الأطباق المحلية، الرقصات والأغاني الفولكلورية، والأزياء والاحتفالات والطقوس المحلية .....إلخ)

- المحافظة وحماية التضاريس وموارد البيئة الطبيعية في المنطقة محل العمل: ويشمل ذلك المحافظة على التربة والمياه والأرض والهواء من حيث اعتماد طرق الانتاج المراعية للبيئة واستخدام المواد الخام التي لا تهدد السلامة البيئية والطبيعية للمنطقة بأي شكل. كما ويشمل أيضا في حال أنشطة الطهي وتحضير الاطباق والوصفات المحلية استخدام المكونات المحلية الطازجة والصحية.
- تعزيز وإعطاء الأولوية للموردين ومقدمي الخدمات المحليين: ويشمل ذلك البذور والمزروعات والدواجن واللحوم وخدمات المواصلات والتغليف ومواد البناء.... إلخ
- العمل على دعم وتعزيز الاقتصاد المحلي ومحاربة الفقر لدى القاطنين المحليين: ويشمل ذلك مثلا الاتفاق مع المواطنين لتشارك تكاليف شراء المعدات والماكنات والمساهمة في ايجاد الحلول الاقتصادية التي تدعم رفاه المجتمع المحلي بالإضافة إلى التعاون مع التعاونيات والمؤسسات المحلية...إلخ.
- العمل على تطوير ودعم المجتمع المحلي وتسهيل نشر ثقافته: و يشمل ذلك دعم ورعاية الفعاليات والمبادرات المحلية، والتبرع، والتوظيف العادل، والاستثمار، والتعاون مع الجمعيات و مؤسسات المجتمع المدني من أجل تعزيز ونشر الثقافة المحلية ....إلخ.

**معيار 2 : الابتكار والتطوير المستمر :**

وهذا المعيار يعد غاية في الأهمية نظرا لدوره الحيوي في دعم استمرارية وديمومة الموارد حتى الأجيال القادمة من خلال قياس قدرة المؤسسة على ايجاد الحلول الآمنة التي تلبي حاجات الناس عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد من حيث:

- تبادل المعارف والمعلومات مع الاخرين من أجل الوصول إلى الحلول والابتكارات المثلى: يشمل ذلك المشاركة في دورات تدريبية وتبادل التجارب مع الاخرين بهدف تطوير الأداء على كافة الأصعدة. كما ويشمل الاطلاع على آخر الابحاث والدراسات للتماشي مع المعايير العالمية الصحيحة فيما يخص تطوير المنتجات دون تعريض ديمومة الموارد للخطر.
- مراقبة الأداء وقياس الكفاءة والفاعلية لعملية الانتاج وتصحيح الأخطاء: ويشمل ذلك تطوير وتبني نظام لمراقبة الاداء وأخذ القرار. وهذا يعني الاخذ بالاعتبار نتائج التقييم المستمرة بهدف تجنب الاسراف أو تعريض الموارد للخطر.
- تطوير الأداء المستمر: ويشمل ذلك اعتماد مؤشرات واستراتيجيات وخطط للاستفادة من نتائج التقييم الدورية بهدف التطوير المستمر للكوادر و للكفاءات و الممارسات ....إلخ.
- الابتكار وتصميم خدمات ومنتجات توائم الحاجات الاجتماعية والبيئية للمستفيدين: يشمل ذلك ابتكار طرق لاستيعاب الافكار المبتكرة والاقتراحات المقدمة من الجميع (الموظفين، الزبائن، الموردين ... إلخ) لتطوير طرق انتاج جديدة أو تقديم الخدمات بطرق لا تعرض البيئة والموارد للخطر.
- قياس رضا الزبائن وأصحاب المصالح : ويشمل ذلك تقييم رضا الزبائن عن طريق مختلف الوسائل الممكنة مثل: نماذج التقييم، دفاتر الزوار، رسائل الكترونية ...) و من ثم يتم تحليل نتائج التقييم و الاستفادة منها لتطوير جودة الخدمات المقدمة. هذا بالإضافة لوجود اليه للتجاوب الفوري مع الشكاوى والاقتراحات وآليه الاستبدال أو استرداد الاموال في حال عدم الرضا.

**معيار 3: القدرة التنافسية والقيمة المضافة**:

ويشمل ذلك تحقيق الأرباح للمنتجين والمزايا للمشترين بحيث يتم إدارة الموارد بمنتهى الفاعلية والكفاءة لتحقيق الأهداف المبتغاة وفق البنود التالية:

تحديد مجموعة من الأهداف الواضحة ووضع الخطط والإجراءات اللازمة لتحقيقها: و يشمل ذلك تحديد مؤشرات لقياس الإنجاز و التقدم هذا و يجب أن تكون الأهداف واضحة، يمكن قياسها، يمكن تحقيقها ، منطقية، و محددة بفترة زمنية.

- تنظيم العمل والمصادر المتاحة : ويشمل ذلك الموظفين و الآلات و أوقات العمل و بيئة العمل ضمن نظام تشغيلي واضح يسعى لتحقيق أفضل النتائج المرجوة من حيث الاستخدام الامثل للموارد و التقليل من هدرها و تعريضها للخطر. ويتضمن هذا الحصول على شهادات جودة (ISO9001 )، تحديد مؤشرات الإنتاجية بما يتضمن الوقت، عبئ العمل ، الآلات المستخدمة وغيره لتحقيق أقصى قدر من الفاعلية. كما و يشمل وضع وصف وظيفي للموظفين و الهيكل التنظيمي للمؤسسة، سجلات الحضور، التقييم السنوي و غيره من الأمور التنظيمية.
- المتطلبات والإجراءات القانونية : ويشمل ذلك التماشي و الالتزام بالإجراءات و القوانين المحلية والمعمول بها في رسميا مثل : معايير السلامة و الجودة ، قوانين العمال ، الضريبة وغيرها بحيث يكون لديك المستندات الثبوتية التي تدعم ذلك.

- إدارة المخاطر والفرص: ويشمل ذلك وضع نظام أو منهج لتحديد الاخطار وكيفية التعامل معها و مع حالات الطوارئ. و يشمل الخطر كل طارئ سلبي يمكن حصوله خارج ما تم التخطيط له من خسائر اقتصادية، سمعة العمل، الحياة و الأرواح و غيره . كما و تشمل الفرص كل طارئ إيجابي يمكن حصوله خارج ما تم التخطيط له مثل زيادة في المحاصيل، أو عدد الزوار وغيره. مثلا يمكن أن تتضمن إدارة المخاطر وضع فريق خاص بإدارة الطوارئ والمخاطر، عمل اختبارات دورية لتقييم المخاطر والأعطال غير تلك المطلوبة وفق القانون، توفير وسائل وأدوات الحماية المطلوبة في مكان العمل كما والعمل على نشر الوعي بخصوص اجراءات الحماية و الأمان ... وغيره.
- رأس المال البشري: ويشمل ذلك تشجيع المواهب والتميز لدى العاملين لما له من مردود على زيادة الانتاجية. يتضمن ذلك وضع نظام تقديري للموظفين المتميزين مثل المكافآت وشهادات التقدير وغيره. كما ويمكن أن يشمل ذلك تحفيز العمل الجماعي مثل التأكيد على أن الانجازات التي يتم تحقيقها ما هي إلا عمل جماعي يشمل مشاركة جميع الموظفين والعاملين.
- شبكة التوريد: ويشمل ذلك معرفة شبكة التوريد المعتمدة لديكم وضع معايير واضحة لاختيار الموردين وذلك بما يكون له منفعة مستدامة ليس فقط على المستوى الاقتصادي بل على المستوى الاجتماعي والبيئي. يتضمن ذلك تحديد قائمة من الموردين الذين تنطبق عليهم المعايير ووضع خطط مشتركة لتطوير الخدمات والاستدامة معا مثل عمل زيارات للموردين، توعية وغيره) ويشمل أيضا وقف التعاون في حال عدم تماشي المورد مع المعايير وخطط التطوير المحددة.
- صيانة الآلات ومكان العمل: ويتضمن ذلك استخدام الات وأجهزة جيدة وتأهيل مرافق العمل لتقليل الخسائر والاعطال. يشمل ذلك جرد الآلات وتقييم أدائها وقدراتها ومواصفاتها الانتاجية بحيث يتم مقارنتها دوريا وعمل خطط الصيانة والمراقبة الدورية.
- التواصل الشفاف والمصداقية: ويتضمن ذلك اعتماد معلومات وبيانات صادقة ومعتمدة ويتم توزيعها بشكل متساوي مع الجميع مثل السياسات الداخلية، التقارير الادارية والمالية، اجراءات المشتريات. كما و يشمل الافصاح عن مكونات المنتجات مثل المواد الخام المستخدمة في التصنيع وذكر مدى جودتها، والتأثير على البيئة ، والموردين، والجوانب الصحية و غيره).
- السعر/ التكلفة: بحيث يعكس نسبة معقولة وغير مبالغ فيها من السعر مقابل التكلفة . ويتضمن ذلك اعتماد سياسة تسعير واضحة بحيث تعتمد هذه السياسة على تحليل السوق، اسعار المنافسين. كما ويتضمن وجود دليل على أن هناك اهتمام بمراعاة معقولية السعر/التكلفة بما يضمن الاستمرارية (قضايا الثقافة، المجتمع، والبيئة)

**معيار 4: الاستدامة البيئية، ورعاية الموارد البيئية:**

ويشمل ذلك الإدارة الحكيمة للجوانب البيئية عن طريق التقليل من الآثار السلبية وتدعيم فرص التطور والتنمية.

- نظام المشتريات الأخضر: و يضمن ذلك تقليل الاثار البيئية السلبية عن طريق الاختيار الحكيم و مراقبة أداء الموردين المعتمدين . مثال ذلك اعتماد سياسة مشتريات تحدد معايير اختيار خضراء للمواد الخام و البضائع المستخدمة في الانتاج : البذور ، المبيدات الحشرية، الطاقة والخضروات والاسماك غيره
- إدارة المخلفات: ويشمل ذلك ادارة المخلفات بفاعلية مثل اعادة التدوير ، استخدام بقايا المحاصيل لصناعة الأسمدة الطبيعية ، التبرع ببقايا الاطعمة للجمعيات الخيرية وغيره
- تلوث الهواء: التقليل من تلويث الهواء بقدر الامكان مثل استخدام الطاقة المتجددة ، محاربة الحشرات بدون استخدام المبيدات بل بالطرق الطبيعية ، ايجاد الحلول التي تقلل من تلويث الهواء و مراقبة الانبعاثات الملوثة للهواء، اعتماد أنظمة تهوية و تنقية في مكان العمل وغيره.
- حماية المياه والتربة: ويشمل ذلك اعتماد أنظمة وقائية تحمي التربة و المياه و تقلل من التأثيرات السلبية. يتضمن ذلك تحليل التربة و معرفة حالتها ونوعها ، ادارة أنظمة الري بحكمة بما لا يؤثر على جودة التربة و المياه الجوفية، استخدام المخصبات الطبيعية التي لا تترك أثر سلبي. تكرير المياه العادمة، اعتماد أنظمة فصل الفضلات و الدهون في المطبخ، وتقليل أي تأثير سلبي يمكن أن ينتج عن أي من أنشطة العمل مثل تنظيف الاطباق و السيارات ، واستخدام مواد تنظيف صديقة للبيئة.
- المواد و التحضيرات الخطيرة: يشمل ذلك التقليل و التحكم باستخدام المواد الخطيرة أثناء عمليات الانتاج أو التحضير . و في حال تم الاستخدام يتم اتباع أنظمة و تعليمات وقائية سواء بالتخزين الامن أو تحديد اواني مخصصة لهذا الغرض للتقليل من الاخطار والحوادث المحتملة . مثال ذلك تحديد قائمة بالمواد الخطيرة المستخدمة و أماكن تخزينها و أوزانها و المخاطر المترتبة من استخدامها . وضع خطة استبدال للمواد الكيميائية المستخدمة والمضرة بأخرى صديقة للبيئة.

- تأثيرات بيئية أخرى: يشمل ذلك الإدارة و التقليل من أي أثر سلبي على البيئة يمكن حدوثه سواء تلوث بصري، سمعي، روائح كريهة، تلوث ضوئي، تلوث مغناطيسي كهربائي، تلوث اشعاعي وغيره). ويتضمن ذلك استبدال الأجهزة و الآلات التي تحدث أي من الاثار السلبية المحتملة، واعتماد حلول ذكيه للتقليل من هذه الاثار بقدر الامكان وغيره.
- تغيرات المناخ والمواصلات: ويشمل ذلك التقليل من انبعاثات الكربون باعتماد انظمة للتقليل والوقاية مثل استخدام وقود ذو مستويات رصاص أقل وغيره.

التنوع البيولوجي ورفاه الثروة الحيوانية : يتضمن ذلك حماية التنوع البيولوجي وحماية اشكال الحياه المختلفة سواء على الارض أو المياه أو الهواء. يشمل ذلك اجراء دراسة وتحديد أشكال التنوع البيئي والبيولوجي في منطقة العمل والعمل على تجنب تعريض هذا التنوع لأي تأثير سلبي بأي شكل. مثال ذلك القيام بأنشطة متنوعة تدعم وتنشر الوعي بقضايا حماية التنوع البيئي، اختيار بذور تدعم التنوع البيئي، المحافظة على طرق الزراعة التقليدية، تجنب استخدام النباتات او الحيوانات أو الكائنات المعرضة للانقراض وغيره.

- كفاءة استخدام الطاقة: يشمل ذلك توفير الطاقة بقدر الامكان من حيث الاستهلاك، الكثافة، وغيره في كل مراحل الانتاج وتقديم الخدمات. يتضمن ذلك الاستفادة من الطاقة المتجددة وتقليل استخدام الطاقة الغير متجددة بقدر الامكان. مثال ذلك مراقبة معدلات استخدام الطاقة، استخدام التكنولوجيا وأجهزة موفرة للطاقة، استبدال الاعتماد على مصار الطاقة الغير المتجددة مصادر أخرى للطاقة المتجددة (الطاقة الشمسية، المياه، الرياح وغيره).
- كفاءة استخدام المصادر المائية: يشمل ذلك توفير الطاقة بقدر الامكان من حيث الاستهلاك، الكثافة، وغيره في كل مراحل الانتاج وتقديم الخدمات. يتضمن ذلك استخدام تقنيات وأنظمة لإدارة الطاقة بشكل مستدام . مثل القياس الدوري لمقدار الاستخدام ، تركيب أنظمة تجميع مياه المطر، مراقبة معدلات استخدام المياه، استخدام التكنولوجيا وأجهزة موفرة للطاقة المائية ، قياس نسبة المياه العادمة وغيره.

**معيار 5 : السلامة والحماية الصحية داخل المجتمع الذى يتشارك الرفاه:**

ويشمل ذلك القدرة على الإنتاج والعمل بطريقة امنة، صحية وأخلاقية بما يكفل التجاوب مع احتياجات الناس.

- التجارة العادلة: يشمل ذلك شراء منتجات من شركات أو اختيار شبكات توريد تعتمد معايير التجارة العادلة وحقوق الانسان، بالإضافة الى التركيز على بناء علاقات مسئولة مع أعضاء المجتمع بما يعود بالمنفعة على الجميع.

*( التجارة العادلة هي : وهي حركة اجتماعية تم تبنيها بواسطة منظمات عالمية عدة دينية ودولية، كمنظمة العفو الدولية ومنظمة التجارة العالمية، وتهدف الحركة إلى تشجيع المساواة بين المتعاملين تجارياً في المجتمع الدولي وإلى تحقيق التنمية المستديمة للمجتمعات الفقيرة والنامية في المناطق الجنوبية للعالم، وذلك عبر إلغاء شركات الوساطة التجارية والتعامل مباشرة مع أصحاب المهن والمصدرين ومنحهم أجوراً أعلى، وبذلك يستطيع المستهلك في المجتمعات الصناعية المتقدمة أن يختار تلك المنتجات الملتزمة بمبادئ الحركة، وأن يدعم في الوقت نفسه الصناعات التي تنتجها الدول الفقيرة، فيؤدي ذلك إلى تحقيق التنمية المستديمة في تلك المجتمعات.*

- الصحة والأمان في مكان العمل: ويشمل ذلك اعتماد نظام إداري يضمن الالتزام بمعايير الصحة والأمان في مكان وظروف العمل وذلك بهدف تقليل المخاطر وإدارة الطوارئ في مكان العمل. مثال ذلك: وجود نظام استدعاء واسترداد في حال عدم مطابقة المواصفات، وجود خطة طوارئ، المحافظة على معايير النظافة والسلامة مكان العمل واماكن الانتاج والتغليف والتخزين والتوصيل وغيره، إبعاد الملوثات الكيميائية عن المنتجات، وجود شهادات تميز وجودة مثل ال أيزو، انتاج المنتجات وفق الاحتياجات الخاصة بكل فئة من حيث العمر والتغذية والدين مثل المنتجات الغذائية الخاصة بالأطفال، والمرضى والنباتيين وغيره.
- عدم التميز والمشاركة والدمج المجتمعي: ويشمل ذلك استثناء أي شكل من أشكال التفرقة او التحيز (بناء على الجنس، العرق ، العمر، اللغة، العائلة، الانتماء وغيره) التي من الممكن أن تؤثر على العدالة و المساواة في مكان العمل من حيث فرص التوظيف أو التقدم الوظيفي أو الأمان الوظيفي، أو الأجر وغيره.
- الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة: ويشمل ذلك اعتماد اليه تضمن وصول الخدمة أو المنتج لكافة الاشخاص ذوي الاعاقة أو الاحتياج الخاص (كالصم والبكم ، مستخدمي الكرسي المتحرك و غيرهم) وذلك من حيث خدمات التنقل و الاقامة و الترفيه واستخدام المرافق على أكملها.

- التعليم ونشر الوعي: ويشمل ذلك تمكين الناس وتعريفهم بالمعلومات كافة ليقوموا باتخاذ قراراتهم بشكل مدروس وواعي. ويشمل ذلك التصريح عن كافة المعلومات التي يحتاجها المستهلك عند اتخاذ القرار من حيث السعر، والمكونات وغيره.

**Annex 2:**

**مشروع الشبكة المفتوحة للسياحة المستدامة في حوض البحر الابيض المتوسط**

**نموذج التقييم**

**LICET® Model**

**لقياس مدى استدامة مؤسسات القطاع الخاص**

اسم المؤسسة: اسم مكمل الاستمارة:

المسمى الوظيفي: التاريخ:

الرجاء تقييم مدى التزام مؤسستكم بالمعايير التالية واختيار الاجابة الملائمة بحيث يوجد لديكم دليل يثبت ويدعم صحة هذا الاختيار:

**معيار 1: الارتباط مع المجتمع المحلي والتاريخ والثقافة:**

- الحماية والترويج للتاريخ والثقافة المحلية:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- المحافظة وحماية التضاريس وموارد البيئة الطبيعية في المنطقة محل العمل:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- تعزيز وإعطاء الأولوية للموردين ومقدمي الخدمات المحليين:
  - ☐ لا

- ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
- ☐ أحيانا
- ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
- ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- العمل على دعم وتعزيز الاقتصاد المحلي ومحاربة الفقر لدى القاطنين المحليين:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- العمل على تطوير ودعم المجتمع المحلي وتسهيل نشر ثقافته:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

**معيار 2 : الابتكار والتطوير المستمر :**

- تبادل المعارف والمعلومات مع الاخرين من أجل الوصول إلى الحلول والابتكارات المثلى:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- مراقبة الأداء وقياس الكفاءة والفاعلية لعملية الانتاج وتصحيح الأخطاء:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- تطوير الأداء المستمر: الابتكار وتصميم خدمات ومنتجات توائم الحاجات الاجتماعية والبيئية للمستفيدين:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- قياس رضا الزبائن وأصحاب المصالح:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

**معيار 3: القدرة التنافسية و القيمة المضافة** :

- تحديد مجموعة من الأهداف الواضحة ووضع الخطط والإجراءات اللازمة لتحقيقها:
  - ☐
  - تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - أحيانا
  - نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- تنظيم العمل والمصادر المتاحة :
  - ☐
  - تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - أحيانا
  - نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- المتطلبات والإجراءات القانونية :
  - ☐
  - تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - أحيانا
  - نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- إدارة المخاطر والفرص:
  - ☐
  - تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - أحيانا
  - نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- رأس المال البشري:
  - □ لا
  - □ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - □ أحيانا
  - □ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - □ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- شبكة التوريد:
  - □ لا
  - □ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - □ أحيانا
  - □ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - □ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- صيانة الآلات ومكان العمل:
  - □ لا
  - □ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - □ أحيانا
  - □ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - □ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- التواصل الشفاف والمصداقية:
  - □ لا

- ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
- ☐ أحيانا
- ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
- ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- السعر/ التكلفة:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

**معيار 4: الاستدامة البيئية، ورعاية الموارد البيئية:**

- نظام المشتريات الأخضر:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- إدارة المخلفات:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- تلوث الهواء:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- حماية المياه والتربة:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- المواد والتضيرات الخطيرة:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- تأثيرات بيئية أخرى:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- تغيرات المناخ والمواصلات:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- التنوع البيولوجي ورفاه الثروة الحيوانية:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

_____

_____

_____

_____

- كفاءة استخدام الطاقة:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- كفاءة استخدام المصادر المائية:
  - □ لا
  - □ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - □ أحيانا
  - □ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - □ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

**معيار 5 : السلامة والحماية الصحية داخل المجتمع الذي يتشارك الرفاه:**

- التجارة العادلة:
  - □ لا
  - □ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - □ أحيانا
  - □ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - □ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- الصحة والأمان في مكان العمل:
  - □ لا
  - □ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - □ أحيانا
  - □ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - □ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- عدم التميز والمشاركة والدمج المجتمعي:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

- التعليم ونشر الوعي:
  - ☐ لا
  - ☐ تم اتخاذ خطوات أولية بهذا الخصوص
  - ☐ أحيانا
  - ☐ نعم، هذا يعد جزء من سياساتنا اليومية
  - ☐ نعم، مع نتائج ناجحة

التعليق:

-