

الجمهورية العربية السورية  
مركز الدراسات والبحوث العلمية  
مكتب شؤون الجودة

الجودة وأنظمة إدارتها  
مصطلحات وتعريف

رقم الإصدار: (١)، تاريخ الإصدار: ٢٠١٢/١١/٢٧

إعداد

م. سهيلا الياس د. حسن العيطة د. أحمد هيثم الكاتب م. محمود الحمد  
أ. مصطفى بني المرجة الحواصلي د. ماهر العجي م. إحسان سكر م. ناريمان الداود

## المحتويات

٤	مقدمة .....
٥	المصطلحات والتعاريف .....
٥	١ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالجودة "Terms relating to quality" .....
٦	٢ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالإدارة "Terms relating to management" .....
٨	٣ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمؤسسة "Terms relating to organization" .....
٩	٤ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالعملية والمنتج "Terms relating to process and product" .....
١١	٥ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالخصائص "Terms relating to characteristics" .....
١٢	٦ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمطابقة "Terms relating to conformity" .....
١٤	٧ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالتوثيق "Terms relating to documentation" .....
١٦	٨ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالفحص "Terms relating to examination" .....
١٧	٩ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالتدقيق "Terms relating to audit" .....
	١٠ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بإدارة الجودة لعمليات القياس
١٩	"Terms relating to quality management for measurement processes" .....
٢١	المراجع .....
٢٢	فهرس .....

## مقدمة

يستخدم العاملون في ميادين المعرفة المختلفة عدداً من المفاهيم والمصطلحات كلبناتٍ أساسية في بناء المنظومات والمفاهيم الأكثر تعقيداً. وتتسم هذه المفاهيم والمصطلحات ببساطتها ووضوح دلالاتها لتساهم في تحقيق حدٍ أدنى من التوافق والفهم المشترك بين المختصين.

ولا بد لمن يريد العمل في ميدانٍ معرفيٍّ معيّن والإحاطة بالمواضيع التي يعالجها والتعبير عنها، من فهم المصطلحات والمفاهيم الأساسية المستخدمة فيه من غير لبسٍ أو غموض. من هنا تأتي الحاجة إلى وضع أدلة بالمصطلحات والتعاريف الخاصة بكل ميدانٍ من ميادين المعرفة المختلفة ومنها ميدان إدارة الجودة الذي كانت له حظوة اهتمام المنظمة الدولية للتقييس ISO فأصدرت مواصفة تتضمن المصطلحات والمفاهيم الخاصة به.

ونحن في مكتب شؤون الجودة في مركز الدراسات والبحوث العلمية إذ نصدر دليل المصطلحات والتعاريف هذا، الذي يحوي أربعة وثمانين مصطلحاً موزعة في عشر فئات، ويعتمد بشكلٍ أساسي على التعاريف الواردة في المواصفة الدولية ISO 9000:2005 ذات القبول والانتشار الواسعين، نأمل أن يجد فيه القارئ المهتم بشؤون الجودة كل الفائدة المرجوة.

## المصطلحات والتعاريف

### ١ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالجودة "Terms relating to quality"

#### ١-١ - الجودة "Quality"

هي درجة تحقيق مجموعة من الخصائص المتأصلة للمتطلبات.

ملاحظة ١ تأتي صفة " المتأصلة " هنا ككقيض لصفة " المنسوبة "، لبيان أن المقصود هو الخصائص الموجودة في شيء ما، وخاصةً تلك التي تحمل صفة الديمومة.

ملاحظة ٢ يمكن استخدام مصطلح " الجودة " مع صفات من قبيل: المنخفضة أو الجيدة أو الممتازة.

#### ١-٢ - المتطلبات "Requirements"

هي الحاجات أو التوقعات المنصوص عليها أو الضمنية العامة أو الإلزامية.

ملاحظة ١ نعني بالحاجات أو التوقعات "الضمنية العامة" هنا تلك المتعارف عليها، أو التي تشكل جزءاً من الممارسة الشائعة بالنسبة للمؤسسة ولزبائنها ولأطراف المعنيّة الأخرى.

ملاحظة ٢ تختلف المتطلبات باختلاف ما تُنسب إليه، فهناك مثلاً متطلبات المنتج ومتطلبات إدارة الجودة ومتطلبات الزبون.

ملاحظة ٣ المتطلبات المحددة هي تلك المنصوص عليها، في وثيقة مثلاً.

ملاحظة ٤ يمكن أن توضع المتطلبات من قبل مختلف الأطراف المعنيّة، إذ يمكن أن توضع المتطلبات الخاصة بالمنتجات من قبل المؤسسة ذاتها، أو من قبل الزبائن، أو من قبل جهات عامة وخاصة أخرى كتلك التي تُعنى بوضع المواصفات والتشريعات الفنية للمنتجات.

#### ١-٣ - الدرجة "Grade"

هي فئة أو ترتيب يُعطى لمختلف متطلبات الجودة المتعلقة بالمنتجات أو العمليات أو الأنظمة ذات الاستخدام الوظيفي نفسه.

مثال درجة بطاقة الطائرة أو فئة الفندق في دليل الفنادق.

ملاحظة تحدد الدرجة عادةً عند وضع متطلبات الجودة.

#### ١-٤ - رضا الزبون "Customer satisfaction"

هو إدراك الزبون للدرجة التي تحققت فيها متطلباته.

ملاحظة ١ تُعتبر شكاوي الزبون عموماً مؤشراً على مستوى منخفض لرضا الزبون، لكن غيابها لا يعني بالضرورة تحقيق مستوى عالٍ لرضاه.

ملاحظة ٢ حتى ولو تحققت متطلبات الزبون المتفق عليها معه فإن ذلك لا يضمن بالضرورة مستوى عالٍ من رضا الزبون.

#### ١-٥ - المقدرة "Capability"

هي قدرة المؤسسة أو النظام أو العملية على إنجاز على منتج يلبي المتطلبات الموضوعه له.

#### ١-٦ - الكفاءة "Competence"

هي المقدرة المبرهن عليها لتطبيق المعرفة والمهارات.

#### ٢ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالإدارة "Terms relating to management"

##### ٢-١ - النظام "System"

هو مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة.

##### ٢-٢ - نظام الإدارة "Management system"

هو نظام لوضع سياسة وأهداف ولتحقيق هذه الأهداف.

ملاحظة يمكن أن يضمّ نظام الإدارة لمؤسسة ما أنظمة إدارة مختلفة، مثل نظام إدارة الجودة، أو نظام الإدارة المالية، أو نظام الإدارة البيئية.

##### ٢-٣ - نظام إدارة الجودة "Quality management system"

هو نظام إدارة لتوجيه مؤسسة ما وضبطها فيما يتعلق بالجودة.

##### ٢-٤ - سياسة الجودة "Quality policy"

هي مجموعة اهتمامات مؤسسة ما وتوجهاتها فيما يتعلق بالجودة، كما هو منصوص عليها رسمياً من قبل الإدارة العليا.

ملاحظة تكون سياسة الجودة عموماً منسجمة مع السياسة العامة للمؤسسة وتوفر إطاراً لوضع أهداف الجودة.

##### ٢-٥ - هدف الجودة "Quality objective"

أمر متعلق بالجودة تسعى المؤسسة إلى تحقيقه.

ملاحظة ١ تستند أهداف الجودة عموماً، إلى سياسة الجودة في المؤسسة.

ملاحظة ٢ تحدّد أهداف الجودة عموماً للوظائف والمستويات المناسبة في المؤسسة.

##### ٢-٦ - الإدارة "Management"

هي أنشطة منسقة لتوجيه وضبط مؤسسة ما.

٢-٧ - الإدارة العليا "Top management"

هي شخص أو مجموعة أشخاص يقومون بتوجيه وضبط مؤسسة ما على أرفع مستوى.

٢-٨ - إدارة الجودة "Quality management"

هي أنشطة منسّقة لتوجيه وضبط مؤسسة ما فيما يتعلق بالجودة.

ملاحظة يتضمن التوجيه والضبط فيما يتعلق بالجودة، على العموم، وضع سياسة الجودة وأهداف الجودة وكذلك التخطيط للجودة وضبط الجودة وضمان الجودة وتحسين الجودة.

٢-٩ - التخطيط للجودة "Quality planning"

هو جزء من إدارة الجودة، يركّز على وضع أهداف الجودة وتحديد العمليات التنفيذية الضرورية والموارد المستخدمة لتحقيق أهداف الجودة.

ملاحظة يمكن أن يكون وضع خطط الجودة جزءاً من التخطيط للجودة.

٢-١٠ - ضبط الجودة "Quality control"

هو جزء من إدارة الجودة يركّز على تلبية متطلبات الجودة.

٢-١١ - ضمان الجودة "Quality assurance"

هو جزء من إدارة الجودة يركّز على بعث الثقة بأن متطلبات الجودة ستتحقق.

٢-١٢ - تحسين الجودة "Quality improvement"

هو جزء من إدارة الجودة يركّز على زيادة القدرة على تحقيق متطلبات الجودة.

ملاحظة يمكن للمتطلبات أن تكون ذات صلة بأي جانب كإفاعلية، أو المردود، أو التنبّع (السلسلة).

٢-١٣ - التحسين المستمر "Continual improvement"

هو نشاط متكرّر لزيادة القدرة على تحقيق المتطلبات.

ملاحظة إن عملية تحديد الأهداف وإيجاد فرص التحسين هي عملية مستمرة، من خلال استخدام نتائج التدقيق وخلصات التدقيق، أو تحليل المعطيات أو مراجعات الإدارة أو غيرها من الوسائل التي تفضي عموماً إلى اتخاذ عمل تصحيحي أو عمل وقائي.

٢-١٤ - الفاعلية "Effectiveness"

هي مدى إنجاز الأنشطة المخطّط لها وتحقيق النتائج المطلوبة.

٢-١٥ - المردود "Efficiency"

هي العلاقة بين النتيجة المحقّقة والموارد المستثمرة.

٣ - المصطلحات المتعلّقة بالمؤسسة "Terms relating to organization"

٣-١ - المؤسسة "Organization"

هي مجموعة من الأشخاص والمنشآت إضافة إلى ترتيبات خاصّة بالمسؤوليات والصلاحيات والعلاقات.

ملاحظة ١ ينطبق هذا التعريف على أشكال مختلفة من المؤسسات: شركة أو مجموعة شركات، أو منشأة، أو مشروع، أو مؤسسة اجتماعية، أو جمعية خيرية، أو تاجر مستقل، أو جمعية، أو أجزاء منها أو أي جمع فيما بينها.  
ملاحظة ٢ قد تكون المؤسسة عامة أو خاصة.

٣-٢ - البنية التنظيمية "Organizational structure"

هي ترتيبات خاصّة بالمسؤوليات والصلاحيات والعلاقات بين الأشخاص في المؤسسة.  
ملاحظة ١ تكون البنية التنظيمية عموماً تراتبية.

ملاحظة ٢ غالباً ما يرد في دليل الجودة، أو خطة الجودة لمشروع، تعبير رسمي للبنية التنظيمية.  
ملاحظة ٣ يمكن أن يشمل مجال البنية التنظيمية العلاقات مع مؤسسات أخرى.

٣-٣ - البنية التحتية "Infrastructure"

هي منظومة من المنشآت والتجهيزات والخدمات اللازمة لعمل المؤسسة.

٣-٤ - بيئة العمل "Work environment"

هي مجموعة الشروط التي يُنجز العمل ضمنها.

ملاحظة تشمل الشروط العوامل الفيزيائية والاجتماعية والنفسية والبيئية.

٣-٥ - الزبون "Customer"

هو المؤسسة أو الشخص الذي يستلم منتجاً.

مثال المستهلك، والعميل، والمستخدم النهائي، وتاجر التجزئة، والمستفيد والشاري.

ملاحظة يمكن أن يكون الزبون داخلياً أو خارجياً بالنسبة للمؤسسة.



٣-٦ - المورد "Supplier"

هو المؤسسة أو الشخص الذي يقدم منتجاً.

مثال المنتج والموزع وتاجر التجزئة أو بائع المنتج أو من يقدم خدمة أو معلومة.

ملاحظة ١ يمكن أن يكون المورد داخلياً أو خارجياً بالنسبة للمؤسسة.

ملاحظة ٢ في الحالة التعاقدية يسمى المورد أحياناً "المتعاقد".

٣-٧ - الطرف المعني "Interested party"

هو شخص أو مجموعة ذات اهتمام بأداء المؤسسة ونجاحها، مثل الزبائن والمالكين والعاملين في المؤسسة والموردين والمصارف والبنوك والشركاء والمجتمع.

ملاحظة يمكن أن تتألف المجموعة من مؤسسة، أو جزء من مؤسسة، أو أكثر من مؤسسة.

٣-٨ - العقد "Contract"

اتفاق ملزم بين طرفين أو أكثر.

٤ - المصطلحات والتعريف المتعلقة بالعملية والمنتج "Terms relating to process and product"

٤-١ - العملية "Process"

هي مجموعة من النشاطات المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات، كعمليات الشراء والإنتاج والتصميم والتطوير وضبط الوثائق والتدقيق الداخلي والتخطيط للجودة والتدريب والتحسين المستمر.

ملاحظة ١ مدخلات عملية ما، هي عموماً مخرجات عمليات أخرى.

ملاحظة ٢ تخطط العمليات عموماً داخل المؤسسة، وتنفذ ضمن شروط مضبوطة لتعطي قيمة مضافة.

ملاحظة ٣ غالباً ما يشار إلى العمليات التي لا يكون فيها التحقق من مطابقة المنتج الحاصل سهلاً أو اقتصادياً بـ "العمليات الخاصة".

٤-٢ - المنتج "Product"

هو نتاج عملية.

ملاحظة ١ ثمة أربع فئات عامة للمنتج هي:

- خدمة (مثل النقل والرعاية الصحية والصيانة وخدمات البريد).

- كيان لين (مثل برنامج حاسوبي ودليل سياحي وجدول مواعيد الرحلات للقطارات أو

الطائرات).

- كيان صلب ( مثل جزء ميكانيكي لمحرك).
- مواد معالجة ( مثل مواد التزييت والمنتجات البترولية والغازات الصناعية).
- تضمّ الكثير من المنتجات عناصر تعود إلى فئات عامة مختلفة للمنتج. في هذه الحالة، يسمّى المنتج تبعاً لفئة العنصر الغالب فيه: فهو إما خدمة، أو كيان لين، أو كيان صلب، أو مادة معالجة. فالسيارة على سبيل المثال، تتكون من كيانات صلبة (مثل الإطارات)، ومواد معالجة (مثل الوقود وسائل التبريد) وكيانات لينة (مثل برنامج التحكم بالمحرك ودليل السائق)، وخدمة (مثل تعليمات التشغيل التي يقدمها البائع).

- ملاحظة ٢ الخدمة هي نتيجة لنشاط واحد على الأقل، من الضروري أدائه عند نقطة اتصال الموردّ بالزبون، وهي عموماً غير ملموسة. وتوفير خدمة ما يمكن أن يتضمن ما يلي:
- نشاطاً منفذاً على منتج ملموس مقدم من الزبون (مثل عربة يجب إصلاحها).
  - نشاطاً منفذاً على منتج غير ملموس مقدم من الزبون (مثل بيان الدخل اللازم لإعداد تقرير عن العائد الضريبي).
  - تسليم منتج غير ملموس (مثل تقديم معلومة ضمن إطار نقل المعرفة).
  - تأمين بيئة للزبون (مثلاً في الفنادق والمطاعم).

- تتكوّن الكيانات اللينة من معلومات، وهي عموماً غير ملموسة ويمكنها أن تكون على شكل مقاربات أو مقترحات أو أساليب عمل أو معاملات أو إجراءات.
- أما الكيان الصلب، فهو عادة ملموس ومقداره هو خصيصة قابلة للعدّ.
- أما المواد المعالجة، فهي عادة مواد ملموسة ومقاديرها هي خصائص مستمرة.
- غالباً ما يشار إلى الكيانات الصلبة والمواد المعالجة بـ "سلع".

ملاحظة ٣ يركّز ضمان الجودة في المقام الأول على المنتج المقصود.

#### ٤-٣ - المشروع "Project"

هو عملية فريدة تتكون من مجموعة أنشطة منسّقة ومضبوطة، لها تاريخ بداية وتاريخ نهاية، تتفدّ لتحقيق هدف ما مطابق لمتطلبات محدّدة، بما في ذلك قيود الزمن والتكلفة والموارد.

- ملاحظة ١ يمكن أن يشكّل مشروع مستقل جزءاً من بنية مشروع أكبر.
- ملاحظة ٢ في بعض المشاريع تتفّح الأهداف، وتحدّد خصائص المنتج تدريجياً تبعاً لتطور المشروع، حيث يمكن تعديل دفتر الشروط في بعض مراحل المشروع حسب الظروف.
- ملاحظة ٣ يمكن أن تكون نتيجة المشروع وحدة، أو عدة وحدات من المنتج.

#### ٤ - ٤ - التصميم والتطوير "Design and development"

مجموعة من العمليات التي تحول المتطلبات إلى خصائص محدّدة أو إلى مواصفات لمنتج ما، أو عملية، أو نظام.

ملاحظة ١ يستعمل أحياناً مصطلحا " التصميم" و "التطوير" كمصطلحين مترادفين في المعنى، وأحياناً أخرى يستعملان لتحديد مراحل مختلفة من إجمالي عملية التصميم والتطوير.  
ملاحظة ٢ يمكن أن يطبق قيد ليدل على طبيعة الشيء المراد تصميمه وتطويره (مثل تصميم وتطوير منتج، أو تصميم وتطوير عملية).

#### ٤ - ٥ - الإجراء "Procedure"

هو طريقة محدّدة لتنفيذ نشاط ما أو عملية.

ملاحظة ١ يمكن أن تكون الإجراءات موثّقة أو غير موثّقة.  
ملاحظة ٢ عندما يكون الإجراء موثّقا، غالباً ما يستخدم مصطلح " الإجراء المكتوب" أو "الإجراء الموثق". وقد تسمى الوثيقة التي تحتوي إجراءً ما " وثيقة إجراء".

#### ٥ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالخصائص "Terms relating to characteristics"

##### ٥ - ١ - الخصيصة "Characteristic"

هي صفة مميزة.

ملاحظة ١ يمكن أن تكون الصفة المميزة (الخصيصة) متأصلة أو منسوبة.  
ملاحظة ٢ يمكن أن تكون الصفة المميزة نوعية أو كمية.  
ملاحظة ٣ توجد أصناف مختلفة من الخصائص، مثل:  
- الخصائص الفيزيائية (مثل الخصائص الميكانيكية، أو الكهربائية، أو الكيميائية أو الحيوية).  
- الخصائص الحسية (مثل ما يتعلق بالشم واللمس والتذوق والرؤية والسمع). فرائحة عطر ونعومة نسيج أو ورق وطعم السكر وشفافية زجاج ومستوى الضجيج هي خصائص حسية.  
- الخصائص السلوكية (مثل الكياسة والأمانة والصدق).  
- الخصائص الزمنية (مثل الدقة في المواعيد والوثوقية والمتاحة).  
- خصائص المواءمة مع بيئة العمل (مثل الخصيصة الفيزيولوجية أو ذات الصلة بسلامة الإنسان).  
- الخصائص الوظيفية (مثل السرعة العظمى لطائرة).

## ٥-٢ - خصيصة الجودة "Quality characteristic"

هي خصيصة متأصلة في منتج، أو في عملية، أو في نظام ذات صلة بمتطلب ما. ملاحظة إن الخصيصة المنسوبة إلى منتج أو عملية أو نظام (مثل سعر المنتج ومالك المنتج) لا تعتبر من خصائص جودة المنتج أو العملية أو النظام.

## ٥-٣ - الاعتمادية "Dependability"

هي مصطلح عام يستعمل لوصف الأداء فيما يخص الجاهزية وعواملها المؤثرة: الأداء ذي الصلة بالوثوقية وقابلية الصيانة ودعم الصيانة.

ملاحظة يستعمل مصطلح "الاعتمادية" فقط لأغراض الوصف العام لمصطلحات غير كمية.

## ٥-٤ - التتبع (السلسلة) "Traceability"

القدرة على سلسلة تاريخ أو استخدام أو مكان وجود الشيء موضوع الدراسة.

ملاحظة ١ عندما يتعلّق الأمر بمنتج، يمكن أن يشمل التتبع:

- منشأ المواد والأجزاء.

- تاريخ المعالجة.

- التوزيع ومكان المنتج بعد التسليم.

ملاحظة ٢ التعريف المطبق في مجال علم القياس هو التعريف الوارد في الدليل الإرشادي

ISO Guide 99.

## ٦ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمطابقة "Terms relating to conformity"

### ٦-١ - المطابقة "Conformity"

هي تلبية متطلب ما.

ملاحظة يعتبر مصطلح "التطابق" "Conformance" مرادفاً لمصطلح المطابقة "Conformity"

غير أنه يقلل من أهمية المعنى.

### ٦-٢ - عدم المطابقة "Nonconformity"

هي عدم تلبية متطلب ما.

### ٦-٣ - العيب "Defect"

هو عدم تلبية متطلب متعلق باستخدام مقصود أو محدد.

ملاحظة ١ إن التمييز بين مفهومي "العيب" و "عدم المطابقة" هام لما له من دلالات قانونية، وبخاصة تلك المرتبطة بقضايا المسؤولية القانونية عن المنتج، لذلك يجب استخدام مصطلح "العيب" بحذر شديد.

ملاحظة ٢ إن الاستخدام المقصود للمنتج من قبل الزبون يمكن أن يتأثر بطبيعة المعلومات التي يقدمها المورد، مثل تعليمات التشغيل والصيانة.

#### ٦-٤ - العمل الوقائي "Preventive action"

عمل احترازي يجري تنفيذه لإزالة سبب محتمل لعدم المطابقة، أو أي وضع محتمل آخر غير مرغوب به قبل حدوثه.

ملاحظة ١ يمكن أن يكون هنالك أكثر من سبب واحد لعدم المطابقة المحتملة.

ملاحظة ٢ يُتخذ العمل الوقائي لمنع حدوث عدم المطابقة، بينما يُتخذ العمل التصحيحي لمنع تكرار حدوث عدم المطابقة.

#### ٦-٥ - العمل التصحيحي "Corrective action"

عمل ينفذ لإزالة سبب عدم مطابقة ما مكتشفة، أو أي وضع آخر غير مرغوب فيه.

ملاحظة ١ يمكن أن يكون هنالك أكثر من سبب واحد لعدم المطابقة.

ملاحظة ٢ يجب التمييز بين التصحيح والعمل التصحيحي.

#### ٦-٦ - التصحيح "Correction"

هو عمل ينفذ لإزالة عدم مطابقة تم اكتشافها.

ملاحظة ١ يمكن تنفيذ التصحيح بالتزامن مع العمل التصحيحي.

ملاحظة ٢ يمكن أن يكون التصحيح، على سبيل المثال، إعادة تشغيل أو تعديل الدرجة.

#### ٦-٧ - إعادة التشغيل "Rework"

عمل ينفذ على منتج غير مطابق لجعله مطابقاً للمتطلبات.

#### ٦-٨ - تعديل الدرجة "Regrade"

هو تغيير لدرجة منتج غير مطابق لجعله مطابقاً لمتطلبات مختلفة عن المتطلبات الأساسية.

#### ٦-٩ - الإصلاح "Repair"

عمل ينفذ على منتج غير مطابق لجعله مقبولاً للاستخدام المطلوب.

ملاحظة ١ يتضمن الإصلاح القيام بعمل علاجي على منتج كان في السابق مطابقاً، وذلك لإعادته إلى حالة الاستخدام.

ملاحظة ٢ يختلف الإصلاح عن إعادة التشغيل، بأنه يمكن أن يؤثر في أجزاء المنتج غير المطابق أو يغيرها.

#### ٦-١٠ - التخلص من المنتج "Scrap"

هو العمل المنفذ على المنتج غير المطابق لمنع استخدامه في العمل المطلوب أصلاً، وذلك إما بإعادة تصنيعه لاستخدامه في عمل آخر، أو إتلافه.

ملاحظة في حالة الخدمة غير المطابقة، يجري التخلص منها بالتوقف عن تقديمها.

#### ٦-١١ - القبول بالتنازل أو القبول الاستثنائي "Concession"

السماح باستخدام أو تحرير منتج لا يطابق متطلبات محددة.

ملاحظة يقتصر القبول بالتنازل عموماً على السماح باستخدام أو بتسليم منتج له مواصفات غير مطابقة ضمن حدود انحراف معينة، وذلك وفقاً لمدة متفق عليها، أو كمية متفق عليها من ذلك المنتج.

#### ٦-١٢ - الإذن بالانحراف "Deviation permit"

السماح بالابتعاد عن المتطلبات المحددة أصلاً لمنتج قبل تحقيقه.

ملاحظة يعطى الإذن بالانحراف عموماً لكمية محدودة من المنتج، أو لمدة محدودة من الزمن، ولاستخدام محدد.

#### ٦-١٣ - التحرير "Release"

السماح بالتقدم إلى المرحلة التالية من عملية ما.

ملاحظة كثيراً ما يستعمل مصطلح "التحرير" بالإنكليزية في برمجيات الحاسوب، للإشارة إلى رقم إصدار البرنامج نفسه.

#### ٧ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالتوثيق "Terms relating to documentation"

##### ٧-١ - المعلومات "Information"

معطيات ذات معنى.

##### ٧-٢ - الوثيقة "Document"

معلومات محملة على واسطة ما، مثل السجلات والمواصفات ووثائق الإجراءات والرسومات والتقارير والمواصفات القياسية.

ملاحظة ١ يمكن أن تكون الواسطة ورقة، أو قرصاً مغناطيسياً، أو قرصاً حاسوبياً إلكترونياً أو ضوئياً، أو صورة، أو عينة أساسية، أو أي مجموعة مؤلفة منها.

ملاحظة ٢ كثيراً ما تطلق كلمة "توثيق" على مجموعة من الوثائق، مثلاً: مجموعة مواصفات وسجلات.

ملاحظة ٣ بعض المتطلبات (مثل أن تكون مقروءة) تنطبق على جميع أنواع الوثائق، لكن يمكن أن تكون هنالك متطلبات مختلفة للمواصفات (مثل أن تكون حالة المراجعة لها مضبوطة) والسجلات (مثل أن تكون قابلة للاسترجاع).

### ٧-٣ - المواصفة "Specification"

وثيقة تحدّد المتطلبات.

ملاحظة يمكن أن تتعلق المواصفات بالأنشطة (على سبيل المثال، وثيقة الإجراء ومواصفات العمليات ومواصفات الاختبار)، أو تتعلق بالمنتجات (على سبيل المثال، مواصفات المنتج ومواصفات الأداء والرسومات).

### ٧-٤ - دليل الجودة "Quality manual"

وثيقة توصف نظام إدارة الجودة في مؤسسة ما .

ملاحظة قد تتباين أدلة الجودة في تفصيلها وشكلها لتلائم الحجم والتعقيد الخاص بكل مؤسسة.

### ٧-٥ - خطة الجودة "Quality plan"

وثيقة تحدّد الإجراءات الواجب تطبيقها، والموارد المرتبطة بها، وتحدّد من يقوم بها، ومتى، لصالح مشروع معين، أو منتج معين، أو عملية معينة، أو عقد معين.

ملاحظة ١ تتضمن هذه الإجراءات عموماً، الإجراءات التي تشير إلى أنشطة إدارة الجودة، وأنشطة تحقيق المنتج.

ملاحظة ٢ غالباً ما تشير خطة الجودة إلى أجزاء من دليل الجودة، أو وثائق الإجراءات.

ملاحظة ٣ إن خطة الجودة هي عموماً إحدى نتائج التخطيط للجودة.

### ٧-٦ - السجل "Record"

وثيقة تبين النتائج التي تم تحقيقها، أو تقدم دليلاً عن الأنشطة المنفذة.

ملاحظة ١ يمكن استخدام السجلات، لغايات شتى مثل لتوثيق التتبع، أو لإعطاء دليل موضوعي عن التحقق وعن العاملين الوقائي والتصحيحي المتبعين.  
ملاحظة ٢ لا تحتاج السجلات عموماً للضبط والمراجعة.

#### ٨- المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالفحص "Terms relating to examination"

##### ٨-١ - الدليل الموضوعي "Objective evidence"

معطيات داعمة لوجود أو صحة شيء ما.

ملاحظة يمكن الحصول على الدليل الموضوعي من خلال المشاهدة، أو القياس، أو الاختبار، أو وسائل أخرى.

##### ٨-٢ - التفتيش "Inspection"

تقييم المطابقة بالمشاهدة والحكم مصحوباً بالقياس، أو الاختبار، أو استخدام المحددات، وفقاً لما هو مناسب.

##### ٨-٣ - الاختبار "Test"

تحديد خصيصة ما أو أكثر وفقاً لإجراء ما.

##### ٨-٤ - التحقق "Verification"

الإثبات عن طريق تقديم دليل موضوعي، أنه قد تمت تلبية متطلبات محددة.

ملاحظة ١ يستعمل المصطلح "تم التحقق" للتعبير عن الحالة الموافقة.

ملاحظة ٢ يمكن أن يتضمن الإثبات الإجراءات التالية:

- إجراء حسابات بديلة.
- مقارنة شروط التصميم الجديد مع شروط تصميم مماثلة ومبرهن عليها.
- إجراء اختبارات وعروض ميدانية.
- مراجعة الوثائق قبل إصدارها.

##### ٨-٥ - إقرار الصلاحية "Validation"

الإثبات من خلال تقديم دليل موضوعي أن المتطلبات المتعلقة باستخدام أو تطبيق معين ومقصود، قد تم تحقيقها.

ملاحظة ١ يُستخدم مصطلح "تم إقرار الصلاحية" لتوصيف الحالة الموافقة.

ملاحظة ٢ يمكن أن تكون شروط الاستخدام من أجل إقرار الصلاحية حقيقية أو محاكاةً.

##### ٨-٦ - عملية إثبات الكفاءة "Qualification process"



عملية لإثبات المقدرة على تلبية متطلبات محدّدة.

ملاحظة ١ يستعمل مصطلح "مؤهل" للتعبير عن الحالة الموافقة.

ملاحظة ٢ يمكن أن تتعلق الأهلية بالأشخاص، أو بالمنتجات، أو بالعمليات، أو بالأنظمة. مثلاً: عملية أهلية أو كفاءة مدقّق، عملية أهلية أو صلاحية مادة ما.

#### ٨-٧ - المراجعة "Review"

نشاط يُنفذ لتحديد مدى ملاءمة وكفاية وفاعلية موضوع ما، في تحقيق الأهداف الموضوعية، مثل مراجعة الإدارة، ومراجعة التصميم والتطوير، ومراجعة متطلبات الزبون، ومراجعة عدم المطابقة.

ملاحظة يمكن أن تتضمن المراجعة أيضاً تحديد المردود.

#### ٩ - المصطلحات والتعريف المتعلقة بالتدقيق "Terms relating to audit"

##### ٩-١ - التدقيق "Audit"

هو عملية منهجية ومستقلة وموثقة تهدف إلى الحصول على أدلة التدقيق وتقييم هذه الأدلة بشكل موضوعي لتحديد مدى تلبية معايير التدقيق.

ملاحظة ١ تنفّذ أعمال التدقيق الداخلي، والتي تسمى أحياناً "أعمال تدقيق الطرف الأول"، من قبل المؤسسة، أو من ينوب عنها، لأغراض مراجعة الإدارة وأغراض داخلية أخرى، وقد تكون أساساً لإعلان المؤسسة المطابقة. وفي حالات عديدة، خصوصاً في المؤسسات الصغيرة، يمكن إثبات الاستقلالية عن طريق اختيار مدقّق ليس له أية صلة بالنشاط الذي يتم تدقيقه.

ملاحظة ٢ تشمل أعمال التدقيق الخارجي الأعمال التي يصطلح عادةً على تسميتها "أعمال تدقيق الطرف الثاني" أو "أعمال تدقيق الطرف الثالث". وتنفّذ أعمال تدقيق الطرف الثاني من قبل جهات لديها اهتمام بالمؤسسة، كالزبائن أو من ينوب عنهم.

وتنفّذ أعمال تدقيق الطرف الثالث من قبل مؤسسات تدقيق خارجية مستقلة، كذلك التي تمنح شهادة/تسجيلاً بالمطابقة للمواصفة القياسية الدولية ISO 9001 أو ISO 14001.

ملاحظة ٣ عند تدقيق نظامي إدارة أو أكثر معاً، مثل نظامي إدارة الجودة والبيئة، فإن هذا يسمى اصطلاحاً "التدقيق المجمع".

ملاحظة ٤ عندما تتعاون مؤسستا تدقيق أو أكثر في تدقيق جهة واحدة، فإن مثل هذا التدقيق يسمى اصطلاحاً "التدقيق المشترك".

٩-٢ - برنامج التدقيق "Audit programme"

عملية تدقيق واحدة، أو أكثر، يتم التخطيط لتنفيذها خلال فترة محدّدة، وتكون موجهة إلى هدفٍ محدّدٍ. وهو يغطي كافة عمليات المؤسسة، وجميع فعاليتها، خلال دورة تدقيق واحدة. ملاحظة يشمل برنامج التدقيق جميع الأنشطة الضرورية للتخطيط لأعمال التدقيق وتنظيمها وتنفيذها.

٩-٣ - معايير التدقيق "Audit criteria"

هي مجموعة سياسات أو إجراءات أو متطلبات يتم التدقيق وفقاً. ملاحظة تستخدم معايير التدقيق كمرجع يقارن به دليل التدقيق.

٩-٤ - دليل التدقيق "Audit evidence"

سجلات أو بيانات بالحقائق أو أية معلومات أخرى ذات صلة بمعايير التدقيق ويمكن التحقق منها. ملاحظة يمكن أن يكون دليل التدقيق كميّاً أو وصفيّاً.

٩-٥ - نتائج التدقيق "Audit findings"

هي نتائج تقييم أدلة التدقيق التي تم جمعها مقارنة مع معايير التدقيق. ملاحظة يمكن أن تشير نتائج التدقيق إلى المطابقة أو عدم المطابقة مع معايير التدقيق أو إلى فرصٍ للتحسين.

٩-٦ - خلاصة التدقيق "Audit conclusion"

النتائج النهائي للتدقيق المقدم من قبل فريق التدقيق بعد الأخذ بالاعتبار أهداف التدقيق وكافة نتائج التدقيق، والتي تبين - على سبيل المثال - ما إذا كانت عملية ما تطابق، أو لا تطابق، متطلبات المواصفة.

٩-٧ - زبون التدقيق "Audit client"

المؤسسة أو الشخص الذي يطلب التدقيق. ملاحظة يمكن أن يكون زبون التدقيق هو المدقّق عليه، أو أية مؤسسة أخرى لديها وضع قانوني أو تعاقدية يؤهلها لتطلب التدقيق.

٩-٨ - المدقّق عليه "Auditee"

المؤسسة التي تخضع للتدقيق.

٩-٩ - المدقق "Auditor"

فرد يمتلك صفات شخصية محدّدة وكفاءة مثبتة لتنفيذ التدقيق.

ملاحظة الصفات الشخصية المطلوبة في المدقق مذكورة في المواصفة القياسية الدولية

ISO 19011.

٩-١٠ - فريق التدقيق "Audit team"

مدقق أو مجموعة مدققين ينفذون التدقيق، يدعمهم عند الحاجة خبراء فنيون.

ملاحظة ١ يعين عادةً أحد أعضاء فريق التدقيق كرئيس للفريق.

ملاحظة ٢ يمكن أن يحوي فريق التدقيق مدققين قيد التدريب

٩-١١ - الخبير الفني "Technical expert"

في مجال التدقيق، هو الشخص الذي يقدم معرفة خاصة أو خبرة لفريق التدقيق.

ملاحظة ١ تتعلق المعرفة الخاصة أو الخبرة بالمؤسسة أو بالعملية أو بالنشاط المطلوب تدقيقه، أو باللغة أو بالتقافة.

ملاحظة ٢ لا يلعب الخبير الفني دور المدقق ضمن فريق التدقيق.

٩-١٢ - خطة التدقيق "Audit plan"

وصف للأنشطة والترتيبات ذات الصلة بعملية التدقيق.

٩-١٣ - مجال التدقيق "Audit scope"

مدى عملية التدقيق، وحدودها.

ملاحظة يحوي مجال التدقيق عادة وصفاً للأماكن الفيزيائية والوحدات الوظيفية والأنشطة والعمليات إضافةً إلى الفترة الزمنية التي يجب تغطيتها.

٩-١٤ - الكفاءة "Competence"

في مجال التدقيق، هي الصفات الشخصية المثبتة والقدرة المثبتة على استخدام المعرفة والمهارات.

١٠ - المصطلحات والتعاريف المتعلقة بإدارة الجودة لعمليات القياس

"Terms relating to quality management for measurement processes"

١٠-١ - نظام إدارة القياس "Measurement management system"

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة الضرورية لتحقيق الإثبات/التأكيد الميترولوجي والضبط المستمر لعمليات القياس.

١٠-٢ - عملية القياس "Measurement process"

مجموعة عمليات تهدف إلى تحديد قيمة كمية ما.

١٠-٣ - الإثبات المترولوجي "Metrological confirmation"

مجموعة عمليات مطلوبة لضمان تلبية تجهيزات القياس للمتطلبات الخاصة بالاستخدام المقصود لها.

ملاحظة ١ يشمل الإثبات المترولوجي عادة معايرة التجهيزات، أو التحقق منها، وأي ضبط ضروري أو إصلاح وإعادة المعايرة التي تتبع، والمقارنة مع المتطلبات المترولوجية للاستخدام المقصود إضافة إلى الختم "ممنوع الفتح" ووضع اللصاقات والأختام.

ملاحظة ٢ لا يتحقق الإثبات المترولوجي حتى يتم إظهار وتوثيق ملاءمة جهاز القياس للاستخدام المقصود.

ملاحظة ٣ تشمل المتطلبات الخاصة بالاستخدام المقصود بعض الجوانب مثل المجال وقدرة التمييز والخطأ الأعظمي المسموح به.

ملاحظة ٤ عادة ما تكون المتطلبات المترولوجية مختلفة عن متطلبات المنتج وغير موصفة فيها.

١٠-٤ - جهاز القياس "Measuring equipment"

أداة قياس، أو برمجيات، أو معيار قياس، أو مادة مرجعية، أو جهاز مساعدة، أو أي جمع بينها ضروري لتحقيق عملية قياس.

١٠-٥ - الخصيصة المترولوجية "Metrological characteristic"

معلم مميز يمكن أن يؤثر في نتائج القياس.

ملاحظة ١ عادة ما يكون لجهاز القياس عدة خصائص مترولوجية.

ملاحظة ٢ يمكن أن تكون خصائص المترولوجية موضوع المعايرة.

١٠-٦ - الوظيفة المترولوجية "Metrological function"

وظيفة ذات مسؤوليات إدارية وفنية لتحديد نظام إدارة القياس وتطبيقه.

## المراجع

- 1- ISO 9000 (2005), Quality Management Systems: Fundamentals and Vocabulary, International Organization for Standardization (ISO), Geneva, Switzerland.
- 2- ISO 19011, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing, International Organization for Standardization (ISO), Geneva, Switzerland.
- 3- ISO Guide 99 (2007), International vocabulary of metrology - basic and general concepts and associated terms (VIM), International Organization for Standardization (ISO), Geneva, Switzerland.
- ٤ ( ) المهندس جرجس الغضبان (٢٠٠١)، "الترجمة الكاملة للمواصفة القياسية الدولية ISO 9000:2000: أنظمة الجودة - أساسيات ومفردات"، المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجية.
- ٥ ( ) الترجمة الرسمية للمواصفة القياسية الدولية ISO 9000:2005: أنظمة الجودة - أساسيات ومفردات، الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، جنيف، سويسرا.

## فهرس المصطلحات

<b>A</b>	<b>efficiency</b> 2.15 المردود
audit 9.1 التدقيق	<b>G</b>
audit client 9.7 زبون التدقيق	grade 1.3 الدرجة
audit conclusion 9.6 خلاصة التدقيق	<b>I</b>
audit criteria 9.3 معايير التدقيق	information 7.1 المعلومات
audit evidence 9.4 دليل التدقيق	infrastructure 3.3 البنية التحتية
audit findings 9.5 نتائج التدقيق	inspection 8.2 التفتيش
audit plan 9.12 خطة التدقيق	interested party 3.7 الطرف المعني
audit programme 9.2 برنامج التدقيق	<b>M</b>
audit scope 9.13 مجال التدقيق	management 2.6 الإدارة
audit team 9.10 فريق التدقيق	management system 2.2 نظام الإدارة
auditee 9.8 المدقَّق عليه	measurement management system 10.1 نظام إدارة القياس
auditor 9.9 المدقق	measurement process 10.2 عملية القياس
<b>C</b>	measuring equipment 10.4 جهاز القياس
capability 1.5 المقدرة	metrological characteristic 10.5 الخصيصة الميتروولوجية
characteristic 5.1 الخصيصة	metrological confirmation 10.3 الإثبات الميتروولوجي
competence 1.6, 9.14 الكفاءة	metrological function 10.6 الوظيفة الميتروولوجية
concession 6.11 القبول بالتنازل أو القبول الاستثنائي	<b>N</b>
conformity 6.1 المطابقة	nonconformity 6.2 عدم المطابقة
continual improvement 2.13 التحسين المستمر	<b>O</b>
contract 3.8 العقد	objective evidence 8.1 الدليل الموضوعي
correction 6.6 التصحيح	organization 3.1 المؤسسة
corrective action 6.5 الإجراء التصحيحي	organizational structure 3.2 البنية التنظيمية
customer 3.5 الزبون	<b>P</b>
customer satisfaction 1.4 رضا الزبون	preventive action 6.4 الإجراء الوقائي
<b>D</b>	procedure 4.5 الإجراء
defect 6.3 العيب	process 4.1 العملية
dependability 5.3 الموثوقية	product 4.2 المنتج
design and development 4.4 التصميم والتطوير	project 4.3 المشروع
deviation permit 6.12 الإذن بالانحراف	
document 7.2 الوثيقة	
<b>E</b>	
effectiveness 2.14 الفاعلية	

**Q**

- qualification process إجراء الأهلية (الكفاءة) 8.6  
quality الجودة 1.1  
quality assurance ضمان الجودة 2.11  
quality characteristic خصيصة الجودة 5.2  
quality control ضبط الجودة 2.10  
quality improvement تحسين الجودة 2.12  
quality management إدارة الجودة 2.8  
quality management system نظام إدارة الجودة 2.3  
quality manual دليل الجودة 7.4  
quality objective هدف الجودة 2.5  
quality plan خطة الجودة 7.5  
quality planning التخطيط للجودة 2.9  
quality policy سياسة الجودة 2.4

**R**

- record السجل 7.6  
regrade تعديل الدرجة 6.8  
release التحرير 6.13  
repair الإصلاح 6.9  
requirement المتطلبات 1.2

- review المراجعة 8.7  
rework إعادة التشغيل 6.7

**S**

- scrap التخلص من المنتج 6.10  
specification المواصفة 7.3  
supplier المورد 3.6  
system النظام 2.1

**T**

- technical expert الخبير الفني 9.11  
test الاختبار 8.3  
top management الإدارة العليا 2.7  
traceability (السلسلة) التتبع 5.4

**V**

- validation إقرار الصلاحية 8.5  
verification التحقق 8.4

**W**

- work environment بيئة العمل 3.4