

## معجم مصطلحات أنظمة إدارة الجودة

### إعداد

الأستاذ الدكتور هاني رزق  
الأستاذ الدكتور أكرم ناصر  
الأستاذة المهندسة سميلة الياس

الأستاذ الدكتور مروان المحاسني  
الأستاذة الدكتورة لبنانة مشوح  
الأستاذ مروان البواجي

الإصدار الأول حزيران ٢٠٢٢

## المقدمة

يستعمل 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 والعاملين والمهتمين بمجالات معرفية معينة.

ولا بد لمن يريد العمل في ميدانٍ معرفي معيّن والإحاطة بالمواضيع التي يعالجها والتعبير عنها من فهم المصطلحات والمفاهيم الأساسية المستخدمة فيه من غير لبسٍ أو غموض. من هنا ارتأى مكتب شؤون الجودة في مركز الدراسات والبحوث العلمية أن هناك حاجة لوضع أدلة بالمصطلحات والتعاريف الخاصة بكل ميدانٍ من ميادين المعرفة المختلفة المتعلقة بإطار أنشطته؛ الجودة والثوقية وعلم القياس (المتولوجيا).

أعدّ المكتب خلال عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣ ثلاث وثائق تعريفية تتضمن المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالجودة وأنظمة إدارتها وبهندسة الوثوقية وبالمتولوجيا، معتمداً في ذلك على التعاريف الواردة في الوثائق ذات الصلة (مواصفات قياسية، كتب، منشورات مؤسسات فنية معروفة، ... الخ).

شارك في إعداد الوثيقة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة المهندسة سهيلا الياس والمهندس محمود الحمد والدكتور سامر الدقاق والدكتور تمام الدرويش. وقد اعتمدت هذه الوثيقة أساساً على التعاريف الواردة في المواصفة القياسية الدولية ISO 9000 التي لقيت منذ إصدارها الأول عام ٢٠٠٠ قبولاً وانتشاراً واسعاً وتتضمن المصطلحات والمفاهيم الخاصة بأنظمة إدارة الجودة (علمًا بأن أول مواصفة صدرت متضمنة المصطلحات والتعاريف الخاصة بالجودة وأنظمة إدارتها كانت ISO 8402:1994 - إدارة الجودة وضمان الجودة - مصطلحات).

كما شارك في إعداد الوثيقة المتعلقة بهندسة الوثوقية المهندس بشير بريز والدكتور عبيدة السهلي والدكتور حسام أحمد والمهندس حسام جزماتي. وحيث أنه لا تتوفر وثيقة مرجعية واحدة تتضمن جميع المصطلحات والتعاريف الخاصة بهذا العلم الذي تطوّر خلال العقود الأخيرة تطوّرًا ملحوظًا على التوازي مع تطوّر الأنظمة الكهربيّة والميكانيكيّة والإلكترونيّة والمعلوماتيّة، اعتمدت الوثيقة المعدّة على عدة مواصفات دولية ومراجع متخصصة.

ومن المفيد هنا الإشارة إلى أن هندسة الوثوقية تُعنى بدراسة تعطلّ الأنظمة أثناء دورة حياتها، وذلك باستعمال أدوات وتقنيّات ومعارف خاصّة. وتشمل مهامّها تجنّب قصور وثوقيّة التصميم، حيث تُعدّ جزءًا من عمليّة تصميم الأنظمة وتطويرها، وبخاصّة تلك التي يُفترض فيها العمل دون تعطلّ، أو بمعدّل تعطلّ معلوم ومقبول، لتفادي نتائج التعطلّ ذات الخطورة والتكلفة العاليتين، كأنظمة الطيران، والمعدّات الطبية، ووسائل النقل، والأنظمة العسكريّة. كذلك تشمل مهامّ هندسة الوثوقية تجنّب استعمال المكوّنات الضعيفة، وكشف عيوب التصنيع وتصحيحها.

أخيرًا، شارك في إعداد الوثيقة المتعلقة بالمتولوجيا المهندسة سهيلا الياس والدكتور سمير الظاهر والدكتور ناصر حربا والدكتور تمام الدوريش والدكتور سفير عيسى والمهندس مازن الراشد. وقد اعتمدت هذه الوثيقة على المعجم

الدولي للمترولوجيا "JCGM 200:2012"، الذي صدر عن المكتب الدولي للأوزان والمقاييس BIPM عام ٢٠١٢ ويمثل من حيث المحتوى الدليل الإرشادي الدولي ISO/IEC Guide 99: 2007، مع بعض التعديلات البسيطة التي لا تطال المضمون. لكن الوثيقة لم تتضمن في حينه كافة المصطلحات التي يحتويها المعجم، بل اختار منها معدّوها ما ظنوا أنه الأكثر شيوعاً لدى الجهات المعنية بالمترولوجيا واستخداماً من قبلها (مخابر الاختبار والمعايرة، المؤسسات العلمية والإنتاجية، ...، الخ).

في بدايات العام ٢٠١٨، خاطب مركز الدراسات والبحوث العلمية مجمع اللغة العربية بدمشق مقترحاً أن يجري التعاون بين المركز والمجمع على ضبط الوثائق المشار إليها سابقاً من الناحية اللغوية، عن طريق لجان مشتركة تضم أفراداً من المعنيين من الطرفين.

رحّب السيد رئيس المجمع بالمقترح وقام بتشكيل لجان خاصة بكل مجال من المجالات ذات الصلة. وقد تألفت اللجنة الأولى الخاصة بأنظمة إدارة الجودة من السادة: الأستاذ الدكتور مروان محاسني والدكتور هاني رزق والأستاذ مروان البواب من المجمع ومن الدكتور أكرم ناصر والمهندسة سهيلا الياس من المركز. وتألفت اللجنة الثانية الخاصة بالمترولوجيا من السادة: الأستاذ الدكتور مروان محاسني والدكتور هاني رزق والدكتورة لبنانة مشوّح والأستاذ مروان البواب من المجمع ومن الدكتور أكرم ناصر والمهندسة سهيلا الياس والدكتور سمير الظاهر والدكتور سفير عيسى من المركز. كما تألفت اللجنة الثالثة الخاصة بهندسة الوثوقية من السادة الأستاذ الدكتور مروان محاسني الأستاذ الدكتور مروان محاسني.

بدأت اللجان عملها في منتصف العام ٢٠١٨ وأنهته في منتصف العام ٢٠١٩، حيث قامت بتدقيق محتوى الوثائق الثلاث وإضافة مصطلحات وتعريف جديدة جرى الاتفاق على ضرورتها من قبل أعضاء اللجان. وقد احتوت الوثيقة الأولى على (١٣٨) مصطلحاً وتعريفاً، والثانية على (١٤٤) مصطلحاً وتعريفاً، والثالثة على (٩٩) مصطلحاً وتعريفاً، موزعة في مجموعات كما وردت في الوثائق المرجعية بالنسبة لوثيقتي أنظمة إدارة الجودة والمترولوجيا، أو بحسب تصنيفها كما في وثيقة هندسة الوثوقية التي اعتمدت على مراجع عدة.

قرر المعنيون من المجمع والمركز أن يجري إصدار الوثائق الثلاث على شكل وثيقة واحدة تضم ثلاثة أجزاء، بحيث يكون لكل جزء مراجعه وفهارسه (قوائمه الدلالية) بثلاث لغات هي العربية والإنكليزية والفرنسية، مع إظهار الكلمات المعرّفة ضمن الوثيقة بالخط العريض.

نأمل أن تجد هذه الوثيقة طريقها إلى جميع المهتمين بهذا المجال، ونرجو منهم تزويد المجمع بملاحظاتهم وتعليقاتهم، لأخذها بالحسبان في الإصدار التالي لها، مقدرين وشاكرين لهم دعم جهودنا لجعل الوثيقة سهلة الفهم والاستخدام، بما يخدم زيادة المعرفة في بلدنا الحبيب سورية المتطلع إلى مستقبل أفضل.

# المصطلحات والتعاريف المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة<sup>١</sup>

## ١ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالشخص (أو الأشخاص)

### ١-١ الإدارة العليا top management

شخص (أو مجموعة أشخاص) يضبط ويوجّه مؤسسة ما في أعلى مستوى.  
الملاحظة ١: الإدارة العليا لها حقّ التفويض بالصلاحية، وعليها مسؤولية توفير الموارد ضمن المؤسسة.  
الملاحظة ٢: إذا كان نطاق نظام الإدارة لا يشمل إلا جزءًا من المؤسسة؛ فإن عبارة "الإدارة العليا" تعني أولئك الذين يضبطون ويوجّهون ذلك الجزء من المؤسسة.

### ١-٢ مستشار نظام إدارة الجودة quality management system consultant

شخص يساعد المؤسسة على تحقيق نظام إدارة الجودة، وذلك بتقديم المشورة أو المعلومات.  
الملاحظة ١: يمكن أن يساعد مستشار نظام إدارة الجودة على تحقيق أجزاء من نظام إدارة الجودة.  
الملاحظة ٢: تقدّم المواصفة القياسية الدولية ISO 10019:2005 إرشادات للتمييز بين مستشار كفاء لنظام إدارة الجودة وآخر غير كفاء.

[المصدر: ISO 10019:2005, 3.2 المعدّل]

### ١-٣ المشاركة involvement

الإسهام في نشاط، أو حدث، أو موقف.

### ١-٤ الارتباط engagement

المشاركة في أنشطة لتحقيق أهداف مشتركة.

### ١-٥ سلطة التشكيل configuration authority

مجلس ضبط التشكيل configuration control board

سلطة قرار الحسم dispositioning authority

شخص (أو مجموعة أشخاص) ذو مسؤوليات وصلاحيات محدّدة لاتخاذ قرارات تتعلق بالتشكيل.  
الملاحظة ١: ينبغي أن يكون للأطراف المعنية، سواء أكانت داخل المؤسسة أو خارجها، تمثيل في سلطة التشكيل.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.8 المعدّل]

### ١-٦ مسوّي النزاع dispute resolver

حفي مجال رضا الزبون < شخص مستقلّ يكلفه مزوّد عملية تسوية النزاع لمساعدة الأطراف على تسوية النزاع.

<sup>١</sup> المصطلحات والتعاريف في هذا الجزء هي ترجمة للمصطلحات والتعاريف الواردة في المواصفة القياسية الدولية ISO 9000:2015

من أمثلة مسوّي النزاع: الموظف، المتطوع، موظف العقود.

[المصدر: ISO 10003:2007, 3.7 المعدّل]

## ٢ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمؤسسة

### ١-٢ المؤسسة organization

مجموعة أشخاص (أو شخص) لها وظائفها الخاصة وما يترتب عليها من مسؤوليات وصلاحيات وعلاقات لتحقيق أهداف المؤسسة.

الملاحظة ١: بهذا المفهوم يمكن أن تكون المؤسسة، على سبيل المثال لا الحصر: تاجرًا، أو شركة، أو شركة مساهمة، أو منشأة، أو عملاً، أو هيئة، أو شراكة، أو رابطة، أو مؤسسة خيرية أو معهدًا، أو جزءًا أو مجموعة أجزاء مما تقدّم، سواء أكانت مندمجة أم لا، عامة أم خاصة.

### ٢-٢ سياق نشاط المؤسسة context of the organization

مجموعة قضايا خارجية وداخلية، يمكن أن يكون لها تأثيرٌ على مقاربة المؤسسة لمسألة وضع أهدافها وتحقيق هذه الأهداف.

الملاحظة ١: قد تكون أهداف المؤسسة متعلقة بمنتجاتها وخدماتها واستثماراتها وسلوكها تجاه الأطراف المعنية بها.

الملاحظة ٢: ينطبق سياق نشاط المؤسسة على المؤسسات غير الربحية أو مؤسسات الخدمات العامة، مثلما ينطبق على المؤسسات الربحية.

الملاحظة ٣: يشار إلى مفهوم هذا المصطلح أحيانًا بمصطلحات أخرى من قبيل: "بيئة العمل"، و"البيئة المؤسسية"، و"الوضع البيئي للمؤسسة".

الملاحظة ٤: يساعد فهم مصطلح البنية التحتية على تعريف سياق نشاط المؤسسة.

### ٣-٢ الطرف المعنيّ interested party

شخص (أو مؤسسة) يمكن أن يؤثر أو يتأثر (أو يرى أنه سيتأثر) بقرار أو نشاط ما.

من أمثلة الأطراف المعنية: الزبائن، المالكون، موظفو المؤسسة، المزودون، المصرفيون، المنظمون، النقابات، الشركاء، المنافسون، مجموعات الضغط المعارضة.

### ٤-٢ الزبون customer

شخص (أو مؤسسة) يتسلّم منتجًا (أو خدمة) طلبه أو أعدّه له.

من أمثلة الزبون: المستهلك، العميل، المستخدم النهائي، بائع التجزئة، متسلّم المنتج (أو الخدمة) من عملية داخلية، المستفيد، الشاري.

الملاحظة ١: قد يكون الزبون من داخل المؤسسة أو من خارجها.

### ٥-٢ المزود provider

المورّد supplier

مؤسسة توفّر منتجًا أو خدمة.

من أمثلة المزود: المنتج، المورد، بائع التجزئة، عارض المنتج أو الخدمة.  
الملاحظة ١: قد يكون المزود من داخل المؤسسة أو من خارجها.  
الملاحظة ٢: في الحالات التعاقدية يسمّى المزود أحياناً "المتعاقد".

## ٢-٦ المزود الخارجي external provider

المورد الخارجي external supplier

مزود لا ينتمي إلى المؤسسة.

من أمثلة المزود الخارجي: المنتج، المورد، بائع التجزئة، عارض المنتج أو الخدمة.

## ٢-٧ مزود عملية تسوية النزاع (DRP-provider) (Dispute Resolution Process provider)

شخص (أو مؤسسة) يزود ويدير عملية تسوية نزاع خارجي.

الملاحظة ١: مزود عملية تسوية النزاع هو عادةً كيان قانوني أو شخص مستقل عن المؤسسة وعن المشتكي.  
وبهذا المعنى، تتأكد سمات الاستقلالية والعدالة. وفي بعض الحالات، تُنشأ وحدة مستقلة ضمن المؤسسة لمعالجة الشكاوى التي لم تتم تسويتها.

الملاحظة ٢: يتعاقد مزود عملية تسوية النزاع مع الأطراف المتنازعة لتحقيق تسوية للنزاع ويتحمل مسؤولية أدائها،  
ويزود بمسوّبي النزاع، مستفيداً من مساندة الموظفين التنفيذيين والإداريين لتوفير الموارد المالية والدعم المكتبي، والمساعدة على وضع جداول المواعيد، وبرامج التدريب، وتجهيز غرف الاجتماعات، وشؤون الرقابة وغيرها من الوظائف المشابهة.

الملاحظة ٣: يمكن أن يكون مزود عملية تسوية النزاع على ضروب متعدّدة؛ منها: الكيانات غير الربحية، والربحية، والعامّة. ويمكن أن تكون الرابطة من مزود عملية تسوية النزاع أيضاً.

الملاحظة ٤: في المواصفة القياسية الدولية ISO 10003:2007، استعمل مصطلح "المزود" بدلاً من مصطلح "مزود عملية تسوية النزاع".

[المصدر: ISO 10003:2007, 3.9 المعدل]

## ٢-٨ الرابطة association

حفي مجال رضا الزبون < مؤسسة تتألف من أشخاص، أو من مؤسسات أعضاء.

[المصدر: ISO 10003: 2007, 3.1]

## ٢-٩ وظيفة علم القياس (الوظيفة المترولوجية) metrological function

وحدة وظيفية لها مسؤولية إدارية وفنية لتعريف نظام إدارة القياس، وتطبيقه.

[المصدر: ISO 10012:2003, 3.6 المعدل]

## ٣ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالنشاط

### ٣-١ التحسين improvement

نشاط لتعزيز الأداء.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون النشاط متكرراً أو غير متكرّر.

### ٢-٣ التحسين المستمر continual improvement

نشاطٌ متكرّرٌ لتعزيز الأداء.

الملاحظة ١: إن عملية وضع الأهداف وإيجاد فرص التحسين هي عملية مستمرة باستعمال نتائج التدقيق وخلصاته، أو تحليل المعطيات، أو مراجعات الإدارة، أو غير ذلك، وهي تقود عادةً إلى اتخاذ فعلٍ تصحيحي، أو فعل وقائي.

### ٣-٣ الإدارة management

أنشطةٌ منسّقةٌ لتوجيه وضبط مؤسسة ما.

الملاحظة ١: تضع الإدارة السياسات والأهداف، والعمليات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

الملاحظة ٢: تعني كلمة "الإدارة" أحياناً مجموعة أشخاص (أو شخصاً) لديهم صلاحية ومسؤولية تدبير أمور المؤسسة. وعندما يُستعمل مصطلح "الإدارة" بهذا المعنى، فينبغي استعماله مع بعض التقييدات لتجنب الخلط مع مفهوم "الإدارة" الذي عرّفناه آنفاً بأنه جملة من الأنشطة. فعبارة "ينبغي على الإدارة..." مثلاً لا تُعدُّ مقبولة، على حين أن عبارة "ينبغي على الإدارة العليا..." تُعدُّ مقبولة. وفي حالات أخرى يحسُن اختيار كلماتٍ مناسبة للتعبير عن المقصود عندما يتعلق الأمر بالأشخاص، كالإداريين أو المديرين.

### ٤-٣ إدارة الجودة quality management

إدارة ما يتعلق بالجودة.

الملاحظة ١: تتضمن إدارة الجودة وضع سياسات الجودة وأهداف الجودة، والعمليات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وذلك بالاستفادة من تخطيط الجودة، وضمان الجودة، وضبط الجودة، وتحسين الجودة.

### ٥-٣ تخطيط الجودة quality planning

جزءٌ من إدارة الجودة يركّز على وضع أهداف الجودة، وتحديد العمليات التشغيلية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف والموارد المتعلقة بها.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون وضع خطط الجودة جزءاً من تخطيط الجودة.

### ٦-٣ ضمان الجودة quality assurance

جزءٌ من إدارة الجودة يركّز على بناء الثقة بأن متطلبات الجودة ستلبى.

### ٧-٣ ضبط الجودة quality control

جزءٌ من إدارة الجودة يركّز على تلبية متطلبات الجودة.

### ٨-٣ تحسين الجودة quality improvement

جزءٌ من إدارة الجودة يركّز على زيادة القدرة على تلبية متطلبات الجودة.

الملاحظة ١: يمكن لمتطلبات الجودة أن تكون ذات صلة بجوانب أخرى كالفاعلية والمردود والتبعية.

### ٩-٣ إدارة التشكيل configuration management

أنشطةٌ منسّقةٌ لتوجيه وضبط التشكيل.

الملاحظة ١: تركز إدارة التشكيل عادةً على الأنشطة الفنية والتنظيمية التي تؤسس وتحافظ على ضبط المنتج أو الخدمة، وعلى المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج طوال دورة حياة المنتج.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.6 المعدل]

### ٣-١٠ ضبط التغييرات change control

حفي مجال إدارة التشكيل < أنشطة لضبط المُخرج بعد المصادقة الرسمية على المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.1 المعدل]

### ٣-١١ النشاط activity

حفي مجال إدارة المشروع < أصغر جزءٍ معرّف من العمل في مشروع ما.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.1 المعدل]

### ٣-١٢ إدارة المشروع project management

تخطيط جميع جوانب مشروع وتنظيمها ومراقبتها وضبطها ورفع تقارير عنها، وتحفيز جميع المشاركين في المشروع لتحقيق أهدافه.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.6]

### ٣-١٣ غرض التشكيل configuration object

غرضٌ ضمن تشكيلٍ ما يحقق وظيفة الاستخدام النهائي.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.5 المعدل]

## ٤ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالعملية

### ٤-١ العملية process

جملة أنشطة مترابطة أو متأثرة تستعمل مدخلاتٍ لتعطي نتيجةً مرجوة.

الملاحظة ١: تسمى "النتيجة المرجوة" للعملية مُخرَجًا، أو منتجًا، أو خدمة بحسب السياق.

الملاحظة ٢: مدخلات عملية ما تكون عادةً مخرجات عمليات أخرى، ومخرجات عملية ما تكون عادةً مدخلات

لعمليات أخرى.

الملاحظة ٣: يمكن اعتبار عمليتين (أو أكثر) ضمن سلسلة عمليات مترابطة ومتأثرة، عمليةً واحدة.

الملاحظة ٤: يجري عادةً تخطيط العمليات في مؤسسة ما وتنفيذها ضمن شروط مضبوطة لتحقيق قيمة مضافة.

الملاحظة ٥: غالبًا ما يشار إلى العملية التي لا يمكن التحقق من مطابقتها المُخرَج الناتج عنها بشكل اقتصادي أو

بسهولة بـ "عملية خاصة".

### ٤-٢ المشروع project

عملية فريدة مؤلفة من جملة أنشطة منسّقة ومضبوطة لها تواريخ بدايات ونهايات محدّدة، تنفّذ لتحقيق هدفٍ

يتطابق مع متطلبات معيّنة، من جملتها قيود الزمن والتكلفة والموارد.

الملاحظة ١: قد يشكل مشروع مستقل جزءًا من بنية مشروع أكبر منه، وله عادة تاريخا بداية ونهاية معيّنان.



الملاحظة ٢: في بعض المشاريع، يمكن تحديث الأهداف والنطاق، وتحديد خصائص المنتج أو الخدمة تدريجياً مع تقدّم المشروع.

الملاحظة ٣: يمكن أن يكون مُخرَج مشروع وحدة - أو عدة وحدات - من منتج أو خدمة.

الملاحظة ٤: عادةً ما تكون مؤسسة المشروع مؤقتة ومعدّة لمدة عمر المشروع.

الملاحظة ٥: إن تعقيد التآثرات بين أنشطة المشروع لا يرتبط بالضرورة بحجم المشروع.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.5 المعدّل]

#### ٣-٤ تحقيق نظام إدارة الجودة quality management system realization

عملية تأسيس نظام إدارة جودة وتوثيقه وتطبيقه والمحافظة عليه وتحسينه باستمرار.

[المصدر: ISO 10019:2005, 3.1 المعدّل]

#### ٤-٤ اكتساب الكفاءة competence acquisition

عملية تحصيل الكفاءة.

[المصدر: ISO 10018:2012, 3.2 المعدّل]

#### ٥-٤ الإجراء procedure

طريقة محدّدة لتنفيذ نشاط أو عملية.

الملاحظة ١: يمكن أن تكون الإجراءات موثّقة أو غير موثّقة.

#### ٦-٤ يعهّد outsource (verb)

اتخاذ ترتيبات تؤدي بموجبها مؤسسة خارجية جزءاً من وظيفة المؤسسة، أو عملية من عملياتها.

الملاحظة ١: تُعد المؤسسة الخارجية خارج نطاق نظام الإدارة، ولو كانت الوظيفة أو العملية المتعهّدة تقع ضمن هذا النطاق.

#### ٧-٤ العقد contract

اتفاق ملزم.

#### ٨-٤ التصميم والتطوير design and development

جملة عمليات تحوّل متطلبات غرض ما إلى متطلبات أكثر تفصيلاً له.

الملاحظة ١: المتطلبات التي تشكّل مدخلات التصميم والتطوير غالباً ما تكون نتيجة بحث، ويمكن التعبير عنها

بمعنى أوسع وأعمّ من المتطلبات التي تشكّل مخرجات التصميم والتطوير. وتعرّف المتطلبات عادةً

بدلالة خصائص. ويمكن أن يكون للمشروع عدة مراحل للتصميم والتطوير.

الملاحظة ٢: في بعض الأحيان تُستعمل كلمتا "تصميم" و"تطوير" ومصطلح "تصميم وتطوير" على أنها

مترادفات، وتُستعمل في أحيان أخرى لتعريف مراحل مختلفة من التصميم والتطوير الكلي.

الملاحظة ٣: يمكن استعمال مقيدّات لتحديد طبيعة ما يجري تصميمه وتطويره (كأن نقول مثلاً: تصميم وتطوير

منتج، تصميم وتطوير خدمة، تصميم وتطوير عملية).

## ٥ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالنظام

### ١-٥ النظام system

مجموعة عناصر مترابطة أو متأثرة.

### ٢-٥ البنية التحتية infrastructure

حفي مجال المؤسسة < نظام من المرافق والتسهيلات والتجهيزات والخدمات المطلوبة لتشغيل المؤسسة.

### ٣-٥ نظام الإدارة management system

جملة عناصر مترابطة أو متأثرة في مؤسسةٍ لوضع سياساتٍ وأهداف، وعملياتٍ لتحقيق هذه الأهداف. الملاحظة ١: يمكن أن يتناول نظام الإدارة في المؤسسة تخصصًا واحدًا أو عدة تخصصات؛ نحو: إدارة الجودة، الإدارة المالية، الإدارة البيئية.

الملاحظة ٢: تؤسس عناصرُ نظام الإدارة البنيةَ التنظيمية للمؤسسة والأدوار والمسؤوليات والتخطيط والتنفيذ والسياسات والممارسات والقواعد والأخلاقيات والأهداف، والعمليات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. الملاحظة ٣: يمكن أن يشمل نطاق نظام الإدارة كامل المؤسسة، أو وظائف محدّدة ومعرفّة منها، أو قطاعات محددة ومعرفّة منها، أو وظيفةً أو أكثر لمجموعة من المؤسسات.

### ٤-٥ نظام إدارة الجودة quality management system

جزءٌ من نظام الإدارة يتعلق بالجودة.

### ٥-٥ بيئة العمل work environment

مجموعة الشروط التي يُنجز العمل فيها.

الملاحظة ١: تتضمن الشروط عوامل فيزيائية ومجتمعية ونفسية وبيئية (كدرجات الحرارة، والإضاءة، والأطر العامة للاعتراف بالجهد، والإجهاد المهني، وظروف العمل، وتركيب الغلاف الجوي).

### ٦-٥ الإثبات المترولوجي metrological confirmation

مجموعة العمليات اللازمة لضمان تكيّف تجهيزات القياس مع متطلبات الاستعمال المراد.

الملاحظة ١: يتضمن الإثبات المترولوجي عادةً عمليات المعايرة أو التحقق، والضبط والإصلاح اللازمين، وإعادة المعايرة اللاحقة، والمقارنة مع المتطلبات المترولوجية للاستعمال المراد للتجهيزات، إضافة إلى عمليات الختم اللازمة، ووضع اللصاقات.

الملاحظة ٢: لا يتحقّق الإثبات المترولوجي إلا بعد بيان وتوثيق ملاءمة تجهيزات القياس للاستعمال المراد.

الملاحظة ٣: تراعي متطلبات الاستعمال المراد عدة اعتبارات؛ من مثل: المجال، والميّز، والقيم العظمى للأخطاء المسموح بها.

الملاحظة ٤: تكون المتطلبات المترولوجية عادةً متميزة عن متطلبات المنتج وغير محدّدة ضمنها.

[المصدر: ISO 10012:2003, 3.5 المعدّل]

### ٧-٥ نظام إدارة القياس measurement management system

جملة عناصر مترابطة أو متأثرة، ضرورية لتحقيق الإثبات المتولوجي وضبط عمليات القياس.

[المصدر: 3.1 ISO 10012:2003 المعدل]

#### ٥-٨ السياسة policy

حفي مجال المؤسسة < مقاصد وتوجهات المؤسسة كما رسمتها إدارتها العليا.

#### ٥-٩ سياسة الجودة quality policy

سياسة تتعلق بالجودة.

الملاحظة ١: تتناسق سياسة الجودة عادةً مع السياسة العامة للمؤسسة، وتتماشى مع رؤية المؤسسة ورسالتها، وترسم إطاراً لوضع أهداف الجودة.

الملاحظة ٢: تشكّل مبادئ إدارة الجودة المتضمنة في المواصفة القياسية الدولية ISO 9000:2015 أساساً لوضع سياسة الجودة.

#### ٥-١٠ الرؤية vision

حفي مجال المؤسسة < الطموحات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها كما عبّرت عنها الإدارة العليا.

#### ٥-١١ الرسالة mission

حفي مجال المؤسسة < الغرض من وجود المؤسسة.

#### ٥-١٢ الاستراتيجية strategy

خطة لتحقيق هدف عام، أو طويل الأمد.

### ٦ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمتطلب

#### ٦-١ الغرض object

الكيان entity

البند item

أي شيء يمكن إدراكه، أو تصوره.

من أمثلة الغرض: المنتج، الخدمة، العملية، الشخص، المؤسسة، النظام، المورد.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون الغرض مادياً (كالمحرك، أو صفحة الورق، أو قطعة الماس) أو غير مادي (كنسبة التحويل، أو خطة المشروع) أو متخيلاً (كالحالة المستقبلية للمؤسسة).

[المصدر: 3.1.1 ISO 1087-1:2000 المعدل]

#### ٦-٢ الجودة quality

درجة تلبية مجموعة من الخصائص المتأصلة لغرض ما للمتطلبات.

الملاحظة ١: يُستعمل مصطلح "الجودة" مع الصفات؛ نحو: جودة ضعيفة، جودة جيدة، جودة ممتازة.

الملاحظة ٢: كلمة "متأصلة" المعاكسة لكلمة "منسوبة" تعني الصفة الملازمة للغرض.

## ٦-٣ التصنيف grade

فئة (أو رتبة) توسم بها **متطلبات** مختلفة لغرض له نفس الاستعمال الوظيفي. من أمثلة التصنيف: درجة بطاقة طائرة، وفئة فندق في دليل فندقي. الملاحظة ١: يحدّد التصنيف عادةً عند وضع **متطلبات الجودة**.

## ٦-٤ المتطلب requirement

توقع (أو حاجة) مصرّح به، ويكون ضمناً عادةً، أو إلزامياً.

الملاحظة ١: تعني عبارة "ضمناً عادةً" أن من المتعارف والشائع لدى المؤسسة والأطراف المعنية أن تكون الحاجات أو التوقعات - التي هي في قيد الدراسة - ضمنيةً.

الملاحظة ٢: المتطلب المحدد هو متطلب مصرّح به. مثال ذلك: المتطلب المصرّح به في معلومات موثقة.

الملاحظة ٣: يمكن استعمال صفةٍ مقيدةٍ للدلالة على نوع معينٍ من المتطلبات؛ نحو: **متطلب منتج**، **متطلب إدارة جودة**، **متطلب زبون**، **متطلب جودة**.

الملاحظة ٤: الجهة التي تضع المتطلبات هي أطراف معنية مختلفة أو المؤسسة نفسها.

الملاحظة ٥: للوصول إلى مستوى عالٍ لرضا الزبون، من الضروري تلبية توقعاته ولو لم يكن مصرّحاً بها، أو لم تكن ضمنيةً عادةً أو إلزامية.

## ٦-٥ متطلب جودة quality requirement

**متطلب يتعلق بالجودة**.

## ٦-٦ متطلب قانوني statutory requirement

**متطلب إلزامي تحدده هيئة تشريعية**.

## ٦-٧ متطلب ناظم regulatory requirement

**متطلب إلزامي تحدده سلطة مفوضة من هيئة تشريعية**.

## ٦-٨ المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج product configuration information

**متطلب (أو معلومات أخرى) لتصميم منتج، وتحقيقه، والتحقق منه، وتشغيله، ودعمه**.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.9 المعدل]

## ٦-٩ عدم المطابقة nonconformity

**عدم تلبية متطلب ما**.

## ٦-١٠ العيب defect

**عدم مطابقة تتعلق بالاستعمال المراد أو المحدد**.

الملاحظة ١: إن التمييز بين مفهومي "العيب" و"عدم المطابقة" هامٌ لما له من دلالاتٍ قانونية، وبخاصة تلك المرتبطة بقضايا المسؤولية القانونية العائدة للمنتج، أو الخدمة.

الملاحظة ٢: يمكن أن يتأثر الاستعمال المراد - كما طلبه الزبون مثلاً - بطبيعة المعلومات التي يقدمها المزود، مثل: المعلومات الخاصة بتعليمات التشغيل والصيانة.

#### ٦-١١ المطابقة conformity

تلبية متطلب ما.

[المصدر: IEC 60050-192 المعدل]

#### ٦-١٢ المقدرة capability

قدرة غرض ما على تحقيق مُخرَج يلبي المتطلبات المحددة لهذا المخرج.

الملاحظة ١: عُرِّفت مصطلحات مقدرة العملية في مجال الإحصاء في المواصفة القياسية الدولية ISO 3534-2.

#### ٦-١٣ التتبعية traceability

القدرة على تقبلي غرض ما من جهة تاريخه، أو تطبيقه، أو موقعه.

الملاحظة ١: عندما يتعلق الأمر بمنتج أو خدمة، فإن التتبعية يمكن أن تخص:

- منشأ المواد والقطع؛

- تاريخ المعالجة؛

- التوزيع وموقع المنتج (أو الخدمة) بعد التسليم.

الملاحظة ٢: التعريف الوارد في الدليل الإرشادي الدولي ISO/IEC Guide 99، هو التعريف المقبول في حقل علم القياس (المتروlogيا).

#### ٦-١٤ الاعتمادية dependability

القدرة على الأداء كما هو مطلوب، وعند الطلب.

[المصدر: IEC 60050-192 المعدل]

#### ٦-١٥ التجديد innovation

غرض جديد (أو معدّل) يحقق قيمة أو يعيد تصنيفها.

الملاحظة ١: تكون الأنشطة التي تقود إلى التجديد قابلة للإدارة عمومًا.

الملاحظة ٢: تكمن أهمية التجديد عادةً في تأثيره.

#### ٧ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالنتيجة

#### ٧-١ الهدف objective

النتيجة المطلوب تحقيقها.

الملاحظة ١: قد يكون الهدف استراتيجيًا، أو تكتيكيًا، أو عمليًا.

الملاحظة ٢: يمكن أن تتعلق الأهداف بمجالات مختلفة (كالأهداف المالية والبيئية، وأهداف الصحة والسلامة)،

ويمكن تطبيقها على مستويات مختلفة (كالمستوى الاستراتيجي، أو على نطاق المؤسسة، أو

المشروع، أو المنتج، أو العملية).

الملاحظة ٣: يمكن التعبير عن الهدف بطرق أخرى، من مثل: نتيجة مرجوة، أو غاية، أو معيار عملياتي، أو **هدف جودة**، أو بكلمات أخرى ذات معنى مماثل (نحو: قُصد، أو غرض).  
الملاحظة ٤: في سياق أنظمة إدارة الجودة، تضع المؤسسة أهداف الجودة بما يتوافق مع سياسة الجودة، من أجل تحقيق نتائج معينة.

#### ٢-٧ هدف الجودة quality objective

هدف يتعلق بالجودة.

الملاحظة ١: ترتكز أهداف الجودة عادةً على سياسة الجودة للمؤسسة.

الملاحظة ٢: تحدد المؤسسة عادة أهداف الجودة المناسبة للوظائف والمستويات والعمليات في المؤسسة.

#### ٣-٧ النجاح success

حفي مجال المؤسسة < تحقيق هدف ما.

الملاحظة ١: يؤكد نجاح المؤسسة الحاجة إلى تحقيق توازن بين اهتماماتها الاقتصادية أو المالية وحاجات الأطراف المعنية بها، كالزبائن والمستخدمين والمستثمرين/المساهمين (المالكين) والعاملين في المؤسسة والمزودين والشركاء والمجموعات المهمة والمجتمعات المحلية.

#### ٤-٧ النجاح المستدام sustained success

حفي مجال المؤسسة < نجاح يستمر مدةً من الزمن.

الملاحظة ١: يؤكد النجاح المستدام الحاجة إلى تحقيق توازن بين الاهتمامات الاقتصادية- المالية للمؤسسة، والاهتمامات المتصلة بالمحيط المجتمعي والبيئي.

الملاحظة ٢: يرتبط النجاح المستدام بالأطراف المعنية بالمؤسسة، كالزبائن، أو المالكين، أو العاملين في المؤسسة، أو المزودين، أو المصرفيين، أو الاتحادات، أو الشركاء، أو المجتمع.

#### ٥-٧ المُخرَج output

نتيجة عملية ما.

الملاحظة ١: يتحدد كون مُخرَج المؤسسة منتجًا أو خدمة اعتمادًا على رجحان الخصائص ذات الصلة، فمثلًا: اللوحة المعروضة للبيع في معرض تُعدُّ منتجًا، على حين أن توريد لوحةٍ متعاقد عليها يُعدُّ خدمة، وكذلك فإن شطيرة اللحم المشتراة من متجر بيع بالتجزئة تُعدُّ منتجًا، على حين أن استلام طلبية وتقديم شطيرة لحم تُلبت في مطعم يُعدُّ جزءًا من خدمة.

#### ٦-٧ المنتج product

مُخرَج مؤسسةٍ يمكن إنتاجه من دون أي تعامل مباشر بين المؤسسة والزبون.

الملاحظة ١: يُنجز المنتج من دون أن يوجد بالضرورة أيُّ تعامل مباشر بين المزود والزبون، ولكنه غالبًا ما ينطوي على أحد مكونات الخدمة عند تسليمه للزبون.

الملاحظة ٢: العنصر السائد في المنتج هو أنه ملموس عادةً.

الملاحظة ٣: العتاديات أشياء ملموسة وتمتاز **خصائصها** بأنها قابلة للعد (كالعجلات مثلاً). أما المواد المصنّعة فهي ملموسة أيضًا ولكن كمياتها غير قابلة للعد (كالوقود والمشروبات الغازية). وغالبًا ما تسمى العتاديات والمواد المصنّعة بالسلع أو البضائع. وأما البرمجيات فقوامها **المعلومات**، بقطع النظر عن وسائط تقديمها (من أمثلتها: البرنامج الحاسوبي، تطبيق للهاتف الخليوي، كتيّب التعليمات، المسارد والفهارس، حق الملكية لمقطوعة موسيقية، رخصة السوق).

#### ٧-٧ الخدمة service

**مُخرَجُ مؤسسةٍ** يتضمن نشاطًا واحدًا على الأقل يؤدي بالضرورة بين المؤسسة والزبون.

الملاحظة ١: العناصر السائدة في خدمة ما تكون عادةً غير ملموسة.

الملاحظة ٢: غالبًا ما تشتمل الخدمة على أنشطة في نقاط التماس مع الزبون لتحديد **المتطلبات**، وكذلك عند تقديم الخدمة، ويمكن أن تأخذ شكل علاقة مستمرة، كما هي الحال في المصارف، أو مكاتب المحاسبة، أو المؤسسات العامة كالمدارس والجامعات.

الملاحظة ٣: من أمثلة تقديم الخدمة:

- نشاط ينفذ على منتج ملموس مقدّم من زبون (مثال: سيارة مطلوب إصلاحها).
  - نشاط ينفذ على منتج غير ملموس مقدّم من زبون (مثال: بيان الدخل اللازم لإعداد تقرير عن العائد الضريبي).
  - تسليم منتج غير ملموس (مثال: تقديم معلومات في سياق نقل المعرفة).
  - توفير جو مناسب للزبون (في الفنادق والمطاعم مثلاً).
- الملاحظة ٤: الزبون هو الذي يختبر الخدمة عادةً.

#### ٧-٨ الأداء performance

نتيجة قابلة للقياس.

الملاحظة ١: يمكن أن يرتبط الأداء بنتائج كمية أو نوعية.

الملاحظة ٢: يمكن أن يتعلق الأداء بإدارة الأنشطة، أو العمليات، أو المنتجات، أو الخدمات، أو الأنظمة، أو المؤسسات.

#### ٧-٩ المخاطرة risk

أثر عدم التيقن.

الملاحظة ١: الأثر هو انحراف إيجابي أو سلبي عن المتوقع.

الملاحظة ٢: عدم التيقن هو حالة نقص - ولو جزئية - في **معلوماتٍ** تتعلق بفهم (أو معرفة) حدثٍ وعواقبه واحتمال حدوثه.

الملاحظة ٣: غالبًا ما توصّف المخاطرة بالأحداث المحتملة (كما هو معرّف في الدليل الإرشادي الدولي

ISO Guide 73:2009 3.5.1.3) وبـعواقبها (كما هو معرّف في الدليل الإرشادي الدولي

ISO Guide 73:2009 3.6.1.3)، أو بمزيج من هذه العواقب.

الملاحظة ٤: يعبر عن المخاطرة بدلالة مزيج من عواقب حدث ما (ومنها التغير في الظروف) واحتمالات حدوثه (كما هو معرّف في الدليل الإرشادي الدولي ISO Guide 73:2009 3.6.1.1).

الملاحظة ٥: تُستعمل كلمة "مخاطرة" أحياناً عند إمكان وجود عواقب سلبية فقط.

#### ٧-١٠ المردود efficiency

العلاقة بين النتيجة المنجزة والموارد المستعملة.

#### ٧-١١ الفاعلية effectiveness

مدى إنجاز أنشطة مخطّط لها، وتحقيق نتائج مخطّط لها.

#### ٨ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمعطيات والمعلومات والوثائق

##### ٨-١ المعطيات data

وقائع تتعلق بغرض ما.

##### ٨-٢ المعلومات information

معطيات ذات معنى.

##### ٨-٣ الدليل الموضوعي objective evidence

معطيات داعمة لوجود شيء ما أو صحته.

الملاحظة ١: يمكن الحصول على الدليل الموضوعي بالملاحظة، أو القياس، أو الاختبار، أو بوسائل أخرى.

الملاحظة ٢: يتألف الدليل الموضوعي المُعدّ لأغراض التدقيق عادةً من سجلات، أو بيانات بالوقائع، أو معلومات أخرى ذات صلة بمعايير التدقيق وقابلة للتحقق منها.

##### ٨-٤ نظام المعلومات information system

حفي مجال نظام إدارة الجودة > شبكة من قنوات الاتصال والتواصل تُستعمل داخل مؤسسة.

##### ٨-٥ الوثيقة document

المعلومات والوسط الذي يحتويها.

من أمثلة الوثيقة: السجل، المواصفة، وثيقة الإجراء، الرسم، التقرير، المواصفة القياسية.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون الوسط ورقة، أو قرصاً حاسوبياً ممغنطاً أو إلكترونياً أو ضوئياً، أو صورة، أو عينة أساسية، أو مجموعة مؤتلفة منها.

الملاحظة ٢: كثيراً ما تطلق كلمة "التوثيق" على مجموعة من الوثائق، كالمواصفات والسجلات.

الملاحظة ٣: بعض المتطلبات تتعلق بجميع أنواع الوثائق (كأن تكون المتطلبات مقروءة)، وبعضها يتعلق بالمواصفات (كأن تكون المتطلبات مضبوطة المراجعة) وبعضها يتعلق بالسجلات (كأن تكون

المتطلبات قابلة للاسترجاع).

##### ٨-٦ المعلومات الموثقة documented information



- معلومات يُطلب من المؤسسة ضبطها والمحافظة عليها هي والوسط الذي يحتويها.
- الملاحظة ١: يمكن أن تكون المعلومات الموثقة ذات صيغ متعددة، ومحتواة في أوساط مختلفة، ومن مصادر عديدة.
- الملاحظة ٢: يمكن أن تشير المعلومات الموثقة إلى:
- نظام الإدارة، ومن ذلك العمليات ذات الصلة.
  - المعلومات المستحدثة لتعمل المؤسسة وفقها (التوثيق).
  - دليل النتائج المنجزة (السجلات).

#### ٧-٨ المواصفة specification

##### وثيقة متطلبات.

- من أمثلة المواصفة: دليل الجودة، خطة الجودة، الرسم التقني، وثيقة الإجراء، تعليمات العمل.
- الملاحظة ١: يمكن أن تتعلق المواصفة بالأنشطة (نحو: وثيقة إجراء، مواصفة عملية، مواصفة اختبار)، أو بالمنتجات (نحو: مواصفة المنتج، مواصفة الأداء، الرسم).
- ملاحظة ٢: عند تحديد المتطلبات، يمكن أن تنص المواصفة أيضًا على نتائج أنجزت بالتصميم والتطوير، ومن ثم يمكن أن تُستعمل سجلًا في بعض الحالات.

#### ٨-٨ دليل الجودة quality manual

##### مواصفة لنظام إدارة الجودة للمؤسسة.

- الملاحظة ١: يمكن أن تتباين أدلة الجودة من جهة بنيتها ومستوى التفاصيل الواردة فيها لتلائم حجم مؤسسة بعينها ودرجة تعقيدها.

#### ٩-٨ خطة الجودة quality plan

- مواصفة لإجراءات ولموارد مرتبطة بها يجب على منقذي غرض معين الأخذ بها وقت التنفيذ.
- الملاحظة ١: تتضمن هذه الإجراءات عادةً إجراءات تحيل على عمليات إدارة الجودة وعمليات تحقيق المنتج والخدمة.
- الملاحظة ٢: تحيل خطة الجودة عادةً على أجزاء من دليل الجودة، أو على وثائق إجراءات.
- الملاحظة ٣: خطة الجودة هي عادةً إحدى نتائج تخطيط الجودة.

#### ١٠-٨ السجل record

- وثيقة تعرض النتائج المحققة، أو تقدّم دليلاً على الأنشطة المنفّذة.
- الملاحظة ١: من أمثلة استعمال السجلات: إضفاء طابع رسمي على عمليات التتبع، وتقديم أدلة على التحقق والأفعال الوقائية والأفعال التصحيحية.
- الملاحظة ٢: لا تحتاج السجلات عادةً لأن تخضع لضبط المراجعة.

#### ١١-٨ خطة إدارة المشروع project management plan

- وثيقة تحدّد ما هو ضروري لتحقيق هدف (أو أهداف) المشروع.

الملاحظة ١: ينبغي أن تتضمن خطة إدارة المشروع خطة جودة المشروع، أو أن تحيل عليها.  
الملاحظة ٢: تتضمن خطة إدارة المشروع أيضًا خططًا أخرى مماثلة (أو تحيل عليها)؛ كتلك المتعلقة بالبنى التنظيمية، والموارد، والخطة الزمنية، والموازنة، وإدارة المخاطر، والإدارة البيئية، وإدارة الصحة والسلامة، وإدارة الأمن، بما هو مناسب.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.7]

#### ٨-١٢ التحقق verification

التثبت من تلبية متطلباتٍ محدّدة، وذلك بتقديم دليل موضوعي.  
الملاحظة ١: قد يكون الدليل الموضوعي اللازم للتحقق نتيجة تفتيشٍ، أو أشكالًا أخرى من التحديد، كالقيام بحسابات بديلة، أو مراجعة وثائق.

الملاحظة ٢: تسمى الأنشطة المنفّذة من أجل التحقق أحيانًا عملية تأهيل.

الملاحظة ٣: تُستعمل كلمة "تمّ التحقق منه" لتوصيف الحالة الموافقة.

#### ٨-١٣ إقرار الصلاحية validation

التثبت من تلبية المتطلبات المتعلقة باستعمال أو تطبيق مراد محدّد، وذلك بتقديم دليل موضوعي.  
الملاحظة ١: قد يكون الدليل الموضوعي اللازم لإقرار الصلاحية نتيجة اختبارٍ، أو أشكالًا أخرى من التحديد، كالقيام بحسابات بديلة، أو مراجعة وثائق.

الملاحظة ٢: يُستعمل مصطلح "تمّ إقرار الصلاحية" لتوصيف الحالة الموافقة.

الملاحظة ٣: يمكن أن تكون شروط الاستعمال من أجل إقرار الصلاحية واقعية أو محاكية للواقع.

#### ٨-١٤ تسجيل حالة التشكيل configuration status accounting

تسجيل وإعداد تقرير رسمي بالمعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج، وحالة التغييرات المقترحة، وحالة تنفيذ التغييرات المصادق عليها.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.7]

#### ٨-١٥ حالة محدّدة specific case

في مجال خطة الجودة < موضوع خطة الجودة.

الملاحظة ١: استعمل هذا المصطلح في المواصفة القياسية الدولية ISO 10005 لتجنّب تكرار كلمة "عملية"، أو "منتج"، أو "مشروع"، أو "عقد"

[المصدر: ISO 10005:2005, 3.10 المعدّل]

#### ٩ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالزبون

#### ٩-١ التغذية الراجعة feedback

حفي مجال رضا الزبون < آراءً وتعليقاتٌ وتعاييرٌ تتعلق بمنتج، أو خدمة، أو عملية معالجة الشكاوى.  
[المصدر: 3.6 ISO 10002:2014 المعدل - ضَمِنَ مصطلح "الخدمة" في التعريف]

#### ٩-٢ رضا الزبون customer satisfaction

إدراك الزبون لمدى تحقق توقعاته.

الملاحظة ١: قد تكون توقعات الزبون غير معروفةٍ لا للمؤسسة، ولا للزبون نفسه، إلا حين يُسلم المنتج أو تُقدّم الخدمة. وقد يكون من الضروري - لتحقيق مستوى عالٍ لرضا الزبون - تحقيق توقعاته، ولو لم تكن ضمنيةً عادةً أو إلزاميةً أو منصوصًا عليها.

الملاحظة ٢: تُعدُّ الشكاوى عادةً مؤشِّرًا على مستوى منخفض لرضا الزبون، لكنَّ غيابها لا يعني بالضرورة الوصول إلى مستوى عالٍ لرضاه.

الملاحظة ٣: إذا أقرَّ الزبون بأنَّ متطلباته قد لُبِّيت، فإن ذلك لا يضمن بالضرورة الوصول إلى مستوى عالٍ لرضاه.

[المصدر: 3.3 ISO 10004:2012 المعدل]

#### ٩-٣ الشكاوى complaint

حفي مجال رضا الزبون < تعبيرٌ عن عدم الرضا يوجّه إلى المؤسسة، وهو يتعلق بمنتجاتها أو خدماتها أو بعملية معالجة الشكاوى نفسها، إذ يُتوقع الحصول على استجابةٍ أو تسوية صريحةٍ أو ضمنيًّا.

[المصدر: 3.2 ISO 10002:2014 المعدل - ضَمِنَ مصطلح "الخدمة" في التعريف]

#### ٩-٤ خدمة الزبون customer service

تعاملٌ بين المؤسسة والزبون طوال دورة حياة المنتج أو الخدمة.

[المصدر: 3.5 ISO 10002:2014 معدّل - ضَمِنَ مصطلح "الخدمة" في التعريف]

#### ٩-٥ قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون customer satisfaction code of conduct

الوعودُ والترتيبات ذات الصلة التي تقدّمها مؤسسةٌ للزبائن تتعلق بسلوكها، وتهدف إلى تعزيز رضا الزبون.

الملاحظة ١: يمكن أن تتضمن الترتيبات ذات الصلة: الأهداف والشروط والقيود والمعلومات المتعلقة بالعقد وإجراءات معالجة الشكاوى.

الملاحظة ٢: استُعمل مصطلح "القواعد" في المواصفة القياسية الدولية ISO 10001:2007 بدلاً من "قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون".

[المصدر: 3.1 ISO 10001:2007 المعدل]

#### ٩-٦ النزاع dispute

حفي مجال رضا الزبون < خلافٌ مقدّمٌ إلى مزود عملية تسوية النزاع، ناشئٌ عن شكوى.

الملاحظة ١: تسمح بعض المؤسسات لزبائنهم بأن يعبروا عن عدم رضاهم وتقديمه إلى مزود عملية تسوية النزاع منذ اللحظة الأولى. وفي هذه الحالة، يصبح التعبير عن عدم الرضا بحكم الشكاوى عند إرساله إلى

المؤسسة للحصول على إجابة، ويصبح نزاعاً إذا لم تتوصل المؤسسة إلى تسويته من دون أن يتدخل مزود عملية تسوية النزاع. وتُفضّل العديد من المؤسسات أن يقوم زبائنها بالتعبير عن عدم رضاهم وتقديمه إلى المؤسسة قبل اللجوء إلى تسوية النزاع خارج المؤسسة.

[المصدر: 3.6 ISO 10003:20007 المعدل]

## ١٠ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالخاصية

### ١٠-١ الخاصية characteristic

صفة مميزة.

الملاحظة ١: يمكن أن تكون الخاصية متأصلةً أو منسوبة.

الملاحظة ٢: يمكن أن تكون الخاصية كميةً أو نوعية.

الملاحظة ٣: ثمة أصنافٌ متنوعةٌ من الخصائص، من مثل الخصائص:

- أ) الفيزيائية (كالخصائص الميكانيكية، الكهربائية، الكيميائية، البيولوجية).
- ب) الحسية (كالتي تتعلق بالشم أو اللمس أو الذوق أو النظر أو السمع).
- ج) السلوكية (كالكياسة والنزاهة والصدق).
- د) الزمنية (كالدقة في المواعيد والوثوقية والمتاحة والاستمرارية).
- هـ) المتعلقة بظروف العمل (كالظروف الفيزيولوجية، وسلامة الإنسان).
- و) الوظيفية (كالسرعة العظمى للطائرة).

### ١٠-٢ خاصية الجودة quality characteristic

خاصية متأصلة لغرضٍ ما تتعلق بمتطلب ما.

الملاحظة ١: تعني كلمة "متأصلة" أنها موجودة في شيءٍ ما، وبوجه خاص باعتبارها خاصية ثابتة.

الملاحظة ٢: الخاصية المتفق عليها لغرضٍ ما (كسر الغرض مثلاً) لا تُعدّ خاصيةً جودةً لهذا الغرض.

### ١٠-٣ العامل البشري human factor

خاصية شخصية ذات تأثيرٍ على غرضٍ في قيد الدراسة.

الملاحظة ١: يمكن أن تكون الخاصية ماديةً أو معرفيةً أو مجتمعية.

الملاحظة ٢: يمكن أن يكون للعوامل البشرية أثرٌ كبيرٌ على نظام الإدارة.

### ١٠-٤ الكفاءة competence

القدرة على تطبيق المعارف والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة.

الملاحظة ١: يشار إلى كفاءةٍ مثبتةٍ أحياناً بـ "المؤهل".

### ١٠-٥ الخاصية المترولوجية metrological characteristic

خاصية يمكن أن يكون لها تأثيرٌ على نتائج القياس.

الملاحظة ١: لتجهيزات القياس عادةً خصائص مترولوجية متعدّدة.

الملاحظة ٢: يمكن أن تكون الخصائص المترولوجية موضوعًا للمعايرة.

#### ١٠-٦ التشكيل configuration

خصائصٌ وظيفيةٌ وماديةٌ مترابطةٌ لمنتجٍ أو خدمةٍ محدّدة في المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج.

[المصدر: ISO 10007: 2003, 3.3 المعدّل - ضَمِنَ مصطلح "الخدمة" في التعريف]

#### ١٠-٧ مرتكزات التشكيل configuration baseline

معلوماتٌ متعلقة بتشكيل المنتج معتمّدةٌ تُوَسِّسُ لخصائص المنتج أو الخدمة عند نقطة زمنية محدّدة تُعدُّ مرجعًا للأنشطةٍ طوال دورة حياة المنتج أو الخدمة.

[ المصدر: ISO 10007:2003, 3,4 المعدّل - ضَمِنَ مصطلح "الخدمة" في التعريف]

#### ١١ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالتحديد

##### ١١-١ التحديد determination

نشاطٌ لتعيين خاصية (أو أكثر) وقيمها المميزة.

##### ١١-٢ المراجعة review

تحديدٌ لمدى الملاءمة أو الكفاية أو الفاعلية لغرضٍ ما، لتحقيق أهدافٍ موضوعة. من أمثلة المراجعة: مراجعة الإدارة، مراجعة التصميم والتطوير، مراجعة متطلبات الزبون، مراجعة الأفعال التصحيحية، مراجعة النظر.

الملاحظة ١: يمكن أن تتضمن المراجعة أيضًا تحديد المردود.

##### ١١-٣ المراقبة monitoring

تحديدٌ لحالة نظامٍ أو عمليةٍ أو منتجٍ أو خدمةٍ أو نشاط.

الملاحظة ١: قد يقتضي تحديد الحالة إجراء فحص، أو القيام بإشراف، أو تقديم ملاحظة من وجهة نظر ناقدة. الملاحظة ٢: المراقبة هي عادةً تحديدٌ لحالة غرضٍ ما، يُجرى في مراحل مختلفة وأوقات متباينة.

##### ١١-٤ القياس measurement

عمليةٌ تُجرى لتحديد قيمةٍ ما.

الملاحظة ١: وفقًا للمواصفة القياسية الدولية ISO 3534-2، القيمة المحدّدة هي عادةً قيمةٌ كميةٌ ما.

##### ١١-٥ عملية القياس measurement process

مجموعةٌ عملياتٍ تُجرى لتحديد قيمةٍ كميةٍ ما.

##### ١١-٦ تجهيزات القياس measuring equipment

أداةٌ قياس، أو برمجيةٌ، أو معيارٌ قياس، أو مادةٌ مرجعية، أو جهازٌ مساعد، أو مجموعةٌ مؤتلفةٌ منها ضروريةٌ لتحقيق عملية القياس.

##### ١١-٧ التفتيش inspection

تحديد مدى المطابقة لمتطلبات معينة.

الملاحظة ١: إذا أظهرت نتيجة التفتيش وجود مطابقة، فيمكن استعمالها لأغراض التحقق.  
الملاحظة ٢: يمكن أن تُظهر نتيجة التفتيش وجود مطابقة، أو عدم مطابقة، أو درجة المطابقة.

#### ١١-٨ الاختبار test

تحديد لاستعمال (أو تطبيق) مرادٍ معينٍ وفقاً للمتطلبات.

الملاحظة ١: إذا أظهرت نتيجة الاختبار وجود مطابقة، فيمكن استعمالها لأغراض إقرار الصلاحية.

#### ١١-٩ تقييم التقدم progress evaluation

حفي مجال إدارة المشروع < تقديرٌ للتقدم المحرز في تحقيق أهداف المشروع.

الملاحظة ١: ينبغي أن ينفذ هذا التقييم في نقاطٍ مناسبة من دورة حياة المشروع على جميع عملياته، بناءً على معايير عمليات المشروع والمنتج والخدمة.

الملاحظة ٢: يمكن أن تعود نتائج تقييم التقدم إلى تعديل خطة إدارة المشروع.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.4 المعدل]

#### ١٢ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالفعل

##### ١٢-١ الفعل الوقائي preventive action

فعل يُتخذ لإزالة سبب عدم مطابقة محتملة، أو أيّ حالةٍ محتملةٍ أخرى غير مرغوبٍ فيها.  
الملاحظة ١: قد يوجد أكثر من سبب لعدم المطابقة المحتملة.

الملاحظة ٢: يُتخذ الفعل الوقائي لمنع وقوع الحدث، والفعل التصحيحي لمنع تكرار وقوعه.

##### ١٢-٢ الفعل التصحيحي corrective action

فعلٌ يُتخذ لإزالة سبب عدم المطابقة، ولمنع تكرار وقوعها.  
الملاحظة ١: قد يوجد أكثر من سبب لعدم المطابقة.

الملاحظة ٢: يُتخذ الفعل التصحيحي لمنع تكرار وقوع الحدث، والفعل الوقائي لمنع وقوعه.

##### ١٢-٣ التصحيح correction

فعل يُتخذ لإزالة عدم مطابقة تمّ الكشف عنها.

الملاحظة ١: يمكن تنفيذ التصحيح قبل الفعل التصحيحي، أو معه، أو بعده.

الملاحظة ٢: من أمثلة التصحيح: إعادة العمل، تعديل التصنيف.

##### ١٢-٤ تعديل التصنيف regrade

تعديل تصنيف منتج غير مطابق (أو درجة خدمة غير مطابقة) بهدف جعله مطابقاً لمتطلباتٍ مختلفةٍ عن المتطلبات الابتدائية.

##### ١٢-٥ التنازل concession

سماحٌ باستعمالٍ أو إطلاقٍ منتجٍ (أو خدمة) لا يطابق متطلباتٍ معيّنة.  
الملاحظة ١: يقتصر التنازل عادةً على تسليم المنتجات والخدمات ذات الخصائص غير المطابقة، ضمن حدودٍ موصّفة. ويكون عادةً لاستعمالٍ معيّنٍ ولكميةٍ محدودةٍ من المنتجات والخدمات أو لمدةٍ محدودة.

#### ١٢-٦ الترخيص بالانحراف deviation permit

سماحٌ بالابتعاد عن المتطلبات المحدّدة أصلاً لمنتجٍ (أو خدمة) قبل تحقيقه.  
الملاحظة ١: يُسمح بالترخيص بالانحراف عادةً لاستعمالٍ معيّنٍ ولكميةٍ محدودةٍ من المنتجات والخدمات أو لمدةٍ محدودة.

#### ١٢-٧ الإطلاق release

سماحٌ بالتقدّم إلى المرحلة التالية لعمليةٍ ما، أو إلى العملية التالية.  
الملاحظة ١: كثيراً ما يُستعمل مصطلح "إطلاق" في مجال البرمجيات والوثائق للإشارة إلى "الإصدار" العائد للبرمجية أو للوثيقة نفسها.

#### ١٢-٨ إعادة العمل rework

فعلٌ ينفَّذ على منتجٍ (أو خدمة) غير مطابق، لجعله مطابقاً للمتطلبات.  
الملاحظة ١: قد تؤثر إعادة العمل على أجزاءٍ من منتجٍ غير مطابق (أو خدمة غير مطابقة) أو تُغيّرها.

#### ١٢-٩ الإصلاح repair

فعلٌ ينفَّذ على منتجٍ (أو خدمة) غير مطابق، لجعله مقبولاً للاستعمال المراد.  
الملاحظة ١: الإصلاح الناجح لمنتجٍ غير مطابق أو لخدمةٍ غير مطابقة، لا يجعلهما بالضرورة مطابقين للمتطلبات؛ فقد يُطلب أن يكون التنازل مترافقاً مع الإصلاح.  
الملاحظة ٢: يتضمن الإصلاح القيام بفعلٍ علاجيٍ على منتجٍ (أو خدمة) كان مطابقاً في السابق، وذلك لإعادته إلى حالة الاستعمال، كجزءٍ من الصيانة، على سبيل المثال.  
الملاحظة ٣: قد يؤثر الإصلاح على أجزاءٍ من منتجٍ غير مطابق (أو خدمة غير مطابقة) أو يُغيّرها.

#### ١٢-١٠ التخلص scrap

فعلٌ ينفَّذ على منتجٍ (أو خدمة) غير مطابقٍ لاستبعاد استعماله الاستعمال المُعدّ له أساساً.  
من أمثلة التخلص: إعادة التدوير، الإتلاف.

الملاحظة ١: يجري التخلص من الخدمة غير المطابقة بالتوقف عن تقديمها.

### ١٣ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالتدقيق

#### ١٣-١ التدقيق audit

عمليةٌ منهجيةٌ ومستقلةٌ وموثقةٌ تهدف إلى الحصول على دليل موضوعي، وتقييمه موضوعياً لتحديد مدى تحقيق معايير التدقيق.

الملاحظة ١: تتضمن العناصر الأساسية للتدقيق تحديد مطابقةٍ غرضٍ ما، وفق إجراءٍ ينفّذه أشخاصٌ غير

مسؤولين عن الغرض الذي هو قيد التدقيق.

الملاحظة ٢: يمكن أن يكون التدقيق داخلياً (طرف أول)، أو خارجياً (طرف ثانٍ أو طرف ثالث)، ويمكن أن يكون تدقيقاً موحدًا أو تدقيقاً مشتركاً.

الملاحظة ٣: تُجري المؤسسة نفسها التدقيق الداخلي (الذي يسمّى أحياناً تدقيق الطرف الأول) أو يُنفذ لمصلحتها، وذلك لأغراض مراجعة الإدارة وأغراضٍ داخلية أخرى. وقد يشكّل التدقيق الداخلي أساساً لتصريح المؤسسة بتحقيق المطابقة. ويمكن البرهان على استقلالية المدقق عن طريق التثبت من عدم مسؤوليته عن النشاط الذي يدقق فيه.

الملاحظة ٤: يتضمن التدقيق الخارجي ما يُسمّى عادةً تدقيق الطرف الثاني وتدقيق الطرف الثالث؛ أما تدقيق الطرف الثاني فتتفّده الجهات التي لها اهتمامات بالمؤسسة كالمزبائن، أو أشخاص يعملون لمصلحة هذه الجهات؛ وأما تدقيق الطرف الثالث فتتفّده مؤسسات تدقيق خارجية مستقلة كتلك التي تمنح شهادة/تسجيلاً بالمطابقة، أو وكالات حكومية.

### ١٣-٢ التدقيق المركّب combined audit

تدقيقٌ يُجرى على مدققٍ واحدٍ لنظامي إدارة أو أكثر.

الملاحظة ١: يمكن تحديد أجزاء نظام الإدارة التي تدخل ضمن تدقيقٍ موحدٍ بواسطة المواصفات القياسية لأنظمة الإدارة ذات الصلة، أو بواسطة مواصفات المنتج أو مواصفات الخدمة أو مواصفات عملية تطبقها المؤسسة.

### ١٣-٣ التدقيق المشترك joint audit

تدقيقٌ تُجرىه مؤسستا تدقيق (أو أكثر) على مدققٍ واحد.

### ١٣-٤ برنامج التدقيق audit programme

مجموعة مؤلفة من تدقيقٍ واحد (أو أكثر) خُطّط لتنفيذها خلال مدة معيّنة، ووجّهت باتجاه غاية معيّنة.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.13 المعدّل]

### ١٣-٥ نطاق التدقيق audit scope

مجال التدقيق وحدوده.

الملاحظة ١: يتضمن نطاق التدقيق عادةً وصفًا للمواقع المادية، والوحدات التنظيمية، والأنشطة، والعمليات.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.14 المعدّل]

### ١٣-٦ خطة التدقيق audit plan

وصفٌ لأنشطة وترتيبات التدقيق.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.15]

### ١٣-٧ معايير التدقيق audit criteria



مجموعة السياسات أو الإجراءات أو المتطلبات التي تُستعمل مرجعًا تقارن به الأدلة الموضوعية.  
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.2 المعدل]

#### ٨-١٣ دليل التدقيق audit evidence

سجلات، أو بيانات بالوقائع أو بمعلوماتٍ أخرى، ذات صلةٍ بمعايير التدقيق، وقابلةٌ للتحقق منها.  
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.3 المعدل]

#### ٩-١٣ نتائج التدقيق audit findings

نتائج المقارنة بين تقييم أدلة التدقيق التي جُمعت وبين معايير التدقيق.  
الملاحظة ١: تشير نتائج التدقيق إلى وجود مطابقة، أو عدم مطابقة.  
الملاحظة ٢: يمكن أن تقود نتائج التدقيق إلى تحديد فرص التحسين أو إلى تسجيل الممارسات الجيدة.  
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.4 المعدل]

#### ١٠-١٣ خلاصة التدقيق audit conclusion

مخرجات التدقيق بعد أخذ أهداف التدقيق وجميع نتائج التدقيق بالحسبان.  
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.5]

#### ١١-١٣ زبون التدقيق audit client

المؤسسة (أو الشخص) التي تطلب التدقيق.  
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.6 المعدل]

#### ١٢-١٣ المدقق auditee

مؤسسة تخضع للتدقيق.  
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.7]

#### ١٣-١٣ الدليل guide

حفي مجال التدقيق < شخصٌ يعينه المدقق لمساعدة فريق التدقيق.  
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.12]

#### ١٤-١٣ فريق التدقيق audit team

أشخاص (واحد أو أكثر) يُجرون تدقيقًا، يدعمهم - عند الحاجة - خبراءٌ فنيون.  
الملاحظة ١: يعين مدققٌ من أعضاء فريق التدقيق ليكون رئيسًا له.  
الملاحظة ٢: يمكن أن يضمَّ فريق التدقيق مدققين متدربين.  
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.9 المعدل]

#### ١٥-١٣ المدقق auditor

شخصٌ يُجري التدقيق.

[المصدر : ISO 19011:2011, 3.8]

### ١٣-١٦ الخبير الفني technical expert

<في مجال التدقيق> شخصٌ يقدِّم معارفَ أو خبراتٍ معيَّنة إلى فريق التدقيق.

الملاحظة ١: المعارفُ أو الخبراتُ المعَيَّنة لها صلةٌ بالمؤسسة، أو بالعمليّة أو النشاط المطلوب التدقيق فيه، أو باللغة أو الثقافة.

الملاحظة ٢: لا يقوم الخبير الفني بدور المدقِّق في فريق التدقيق.

[المصدر : ISO 19011:2011, 3.10 المعدل]

### ١٣-١٧ المراقب observer

<في مجال التدقيق> شخصٌ يرافق فريق التدقيق، لكنه لا يقوم بدور المدقِّق.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون المراقب عضواً في المدقِّق، أو منظمًا أو طرفاً معنيًا بالمدقِّق يشهد على التدقيق.

[المصدر : ISO 19011:2011, 3.11 المعدل]

## قائمة المصطلحات

(الرقم المرجعي - المقابل العربي - المقابل الفرنسي - المصطلح بالإنكليزية)

### A

<b>activity</b>	activité	النشاط	3-11
<b>association</b>	association	الرابطة	2-8
<b>audit</b>	audit	التدقيق	13-1
<b>audit client</b>	client de l'audit	زبون التدقيق	13-11
<b>audit conclusion</b>	conclusions d'audit	خلاصة التدقيق	13-10
<b>audit criteria</b>	critères d'audit	معايير التدقيق	13-7
<b>audit evidence</b>	preuves d'audit	دليل التدقيق	13-8
<b>audit findings</b>	constatations d'audit	نتائج التدقيق	13-9
<b>audit plan</b>	plan d'audit	خطة التدقيق	13-6
<b>audit programme</b>	programme d'audit	برنامج التدقيق	13-4
<b>audit scope</b>	champ de l'audit	نطاق التدقيق	13-5
<b>audit team</b>	equipe d'audit	فريق التدقيق	13-14
<b>auditee</b>	audité	المدقَّق	13-12
<b>auditor</b>	auditeur	المدقِّق	13-15

### C

<b>capability</b>	capacité	المقدرة	6-12
<b>change control</b>	maîtrise des évolutions	ضبط التغييرات	3-10
<b>characteristic</b>	caractéristique	الخاصية	10-1
<b>combined audit</b>	audit combiné	التدقيق المركَّب	13-2
<b>competence</b>	compétence	الكفاءة	10-4
<b>competence acquisition</b>	acquisition d'une compétence	اكتساب الكفاءة	4-4
<b>complaint</b>	réclamation	الشكوى	9-3
<b>concession</b>	dérogation (après production)	التنازل	12-5
<b>configuration</b>	configuration	التشكيل	10-6
<b>configuration authority</b>	autorité de configuration	سلطة التشكيل	1-5
<b>configuration baseline</b>	configuration de référence	مرتكزات التشكيل	10-7
<b>configuration management</b>	gestion de la configuration	إدارة التشكيل	3-9
<b>configuration object</b>	objet de configuration	غرض التشكيل	3-13
<b>configuration status accounting</b>	enregistrement de l'état de la configuration	تسجيل حالة التشكيل	8-14

<b>conformity</b>	conformité	المطابقة	6-11
<b>context of the organization</b>	contexte d'un organisme	سياق نشاط المؤسسة	2-2
<b>continual improvement</b>	amélioration continue	التحسين المستمر	3-2
<b>contract</b>	contrat	العقد	4-7
<b>correction</b>	correction	التصحيح	12-3
<b>corrective action</b>	action corrective	الفعل التصحيحي	12-2
<b>customer</b>	client	الزبون	2-4
<b>customer satisfaction</b>	satisfaction du client	رضا الزبون	9-2
<b>customer satisfaction code of conduct</b>	code de conduite relatif à la satisfaction du client	قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون	9-5
<b>customer service</b>	service à la clientèle	خدمة الزبون	9-4
<b>D</b>			
<b>data</b>	données	المعطيات	8-1
<b>defect</b>	défaut	العيب	6-10
<b>dependability</b>	sûreté de fonctionnement	الاعتمادية	6-14
<b>design and development</b>	conception et développement	التصميم والتطوير	4-8
<b>determination</b>	détermination	التحديد	11-1
<b>deviation permit</b>	dérogation (avant production)	الترخيص بالانحراف	12-6
<b>dispute</b>	conflit	النزاع	9-6
<b>dispute resolver</b>	responsable de la résolution de conflits	مسوي النزاع	1-6
<b>document</b>	document	الوثيقة	8-5
<b>documented information</b>	information documentée	المعلومات الموثقة	8-6
<b>DRP-provider</b>	prestataire PRC	مزود عملية تسوية النزاع	2-7
<b>E</b>			
<b>effectiveness</b>	efficacité	الفاعلية	7-11
<b>efficiency</b>	efficience	المردود	7-10
<b>engagement</b>	engagement	الارتباط	1-4
<b>external provider</b>	prestataire externe	المزود الخارجي	2-6
<b>F</b>			
<b>feedback</b>	retour d'information	التغذية الراجعة	9-1
<b>G</b>			
<b>grade</b>	classe	التصنيف	6-3

<b>guide</b>	guide	الدليل	13-13
<b>H</b>			
<b>human factor</b>	facteur humain	العامل البشري	10-3
<b>I</b>			
<b>improvement</b>	amélioration	التحسين	3-1
<b>information</b>	information	المعلومات	8-2
<b>information system</b>	système d'information	نظام المعلومات	8-4
<b>infrastructure</b>	infrastructure	البنية التحتية	5-2
<b>innovation</b>	innovation	التجديد	6-15
<b>inspection</b>	contrôle	التفتيش	11-7
<b>interested party</b>	partie intéressée	الطرف المعني	2-3
<b>involvement</b>	implication	المشاركة	1-3
<b>J</b>			
<b>joint audit</b>	joint conjoint	التدقيق المشترك	13-3
<b>M</b>			
<b>management</b>	management	الإدارة	3-3
<b>management system</b>	système de management	نظام الإدارة	5-3
<b>measurement</b>	mesure	القياس	11-4
<b>measurement management system</b>	système de management de la mesure	نظام إدارة القياس	5-7
<b>measurement process</b>	processus de mesure	عملية القياس	11-5
<b>measuring equipment</b>	équipement de mesure	تجهيزات القياس	11-6
<b>metrological characteristic</b>	caractéristique métrologique	الخاصية المترولوجية	10-5
<b>metrological confirmation</b>	confirmation métrologique	الإثبات المترولوجي	5-6
<b>metrological function</b>	fonction métrologique	وظيفة علم القياس (الوظيفة المترولوجية)	2-9
<b>mission</b>	mission	الرسالة	5-11
<b>monitoring</b>	surveillance	المراقبة	11-3
<b>N</b>			
<b>nonconformity</b>	non-conformité	عدم المطابقة	6-9
<b>O</b>			
<b>object</b>	objet	الغرض	6-1
<b>objective</b>	objectif	الهدف	7-1

<b>objective evidence</b>	preuves objectives	الدليل الموضوعي	8-3
<b>observer</b>	observateur	المراقب	13-17
<b>organization</b>	organisme	المؤسسة	2-1
<b>output</b>	élément de sortie	المُخرَج	7-5
<b>outsource (verb)</b>	externaliser	يعهّد	4-6
<b>P</b>			
<b>performance</b>	performance	الأداء	7-8
<b>policy</b>	politique	السياسة	5-8
<b>preventive action</b>	action préventive	الفعل الوقائي	12-1
<b>procedure</b>	procédure	الإجراء	4-5
<b>process</b>	processus	العملية	4-1
<b>product</b>	produit	المنتج	7-6
<b>product configuration information</b>	information de configuration produit	المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج	6-8
<b>progress evaluation</b>	évaluation de l'avancement	تقييم التقدّم	11-9
<b>project</b>	projet	المشروع	4-2
<b>project management</b>	management de projet	إدارة المشروع	3-12
<b>project management plan</b>	plan de management de projet	خطة إدارة مشروع	8-11
<b>provider</b>	prestataire	المزوّد	2-5
<b>Q</b>			
<b>quality</b>	qualité	الجودة	6-2
<b>quality assurance</b>	assurance de la qualité	ضمان الجودة	3-6
<b>quality characteristic</b>	caractéristique qualité	خاصية الجودة	10-2
<b>quality control</b>	maîtrise de la qualité	ضبط الجودة	3-7
<b>quality improvement</b>	amélioration de la qualité	تحسين الجودة	3-8
<b>quality management</b>	management de la qualité	إدارة الجودة	3-4
<b>quality management system</b>	système de management de la qualité	نظام إدارة الجودة	5-4
<b>quality management system consultant</b>	consultant en systèmes de management de la qualité	مستشار نظام إدارة الجودة	1-2
<b>quality management system realization</b>	réalisation du système de management de la qualité	تحقيق نظام إدارة الجودة	4-3
<b>quality manual</b>	manuel qualité	دليل الجودة	8-8
<b>quality objective</b>	objectif qualité	هدف الجودة	7-2
<b>quality plan</b>	plan qualité	خطة الجودة	8-9
<b>quality planning</b>	planification de la qualité	تخطيط الجودة	3-5

<b>quality policy</b>	politique qualité	سياسة الجودة	5-9
<b>quality requirement</b>	exigence pour la qualité	متطلب جودة	6-5

## **R**

<b>record</b>	enregistrement	السجل	8-10
<b>regrade</b>	reclassement	تعديل التصنيف	12-4
<b>regulatory requirement</b>	exigence réglementaire	متطلب ناظم	6-7
<b>release</b>	libération	الإطلاق	12-7
<b>repair</b>	réparation	الإصلاح	12-9
<b>requirement</b>	exigence	المتطلب	6-4
<b>review</b>	revue	المراجعة	11-2
<b>rework</b>	reprise	إعادة العمل	12-8
<b>risk</b>	risque	المخاطرة	7-9

## **S**

<b>scrap</b>	rebut	التخلص	12-10
<b>service</b>	service	الخدمة	7-7
<b>specific case</b>	cas spécifique	حالة محدّدة	8-15
<b>specification</b>	spécification	المواصفة	8-7
<b>statutory requirement</b>	exigence légale	متطلب قانوني	6-6
<b>strategy</b>	stratégie	الاستراتيجية	5-12
<b>success</b>	succès	النجاح	7-3
<b>sustained success</b>	performances durables	النجاح المستدام	7-4
<b>system</b>	système	النظام	5-1

## **T**

<b>technical expert</b>	expert technique	الخبير الفني	13-16
<b>test</b>	essai	الاختبار	11-8
<b>top management</b>	direction	الإدارة العليا	1-1
<b>traceability</b>	traçabilité	التتبعية	6-13

## **V**

<b>validation</b>	validation	إقرار الصلاحية	8-13
<b>verification</b>	vérification	التحقّق	8-12
<b>vision</b>	vision	الرؤية	5-10

## **W**





## قائمة المصطلحات

(الرقم المرجعي - المقابل العربي - المقابل الإنكليزي - المصطلح بالفرنسية)

### A

<b>acquisition d'une compétence</b>	competence acquisition	اكتساب الكفاءة	4-4
<b>action corrective</b>	corrective action	الفعل التصحيحي	12-2
<b>action préventive</b>	preventive action	الفعل الوقائي	12-1
<b>activité</b>	activity	النشاط	3-11
<b>amélioration</b>	improvement	التحسين	3-1
<b>amélioration continue</b>	continual improvement	التحسين المستمر	3-2
<b>amélioration de la qualité</b>	quality improvement	تحسين الجودة	3-8
<b>association</b>	association	الرابطة	2-8
<b>assurance de la qualité</b>	quality assurance	ضمان الجودة	3-6
<b>audit</b>	audit	التدقيق	13-1
<b>audit combiné</b>	combined audit	التدقيق المركب	13-2
<b>audité</b>	auditee	المدقق	13-12
<b>auditeur</b>	auditor	المدقق	13-15
<b>autorité de configuration</b>	configuration authority	سلطة التشكيل	1-5

### C

<b>capacité</b>	capability	المقدرة	6-12
<b>caractéristique</b>	characteristic	الخاصية	10-1
<b>caractéristique métrologique</b>	metrological characteristic	الخاصية المترولوجية	10-5
<b>caractéristique qualité</b>	quality characteristic	خاصية الجودة	10-2
<b>cas spécifique</b>	specific case	حالة محدّدة	8-15
<b>champ de l'audit</b>	audit scope	نطاق التدقيق	13-5
<b>classe</b>	grade	التصنيف	6-3
<b>client</b>	customer	الزبون	2-4
<b>client de l'audit</b>	audit client	زبون التدقيق	13-11
<b>code de conduite relatif à la satisfaction du client</b>	customer satisfaction code of conduct	قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون	9-5
<b>compétence</b>	competence	الكفاءة	10-4
<b>conception et développement</b>	design and development	التصميم والتطوير	4-8
<b>conclusions d'audit</b>	audit conclusion	خلاصة التدقيق	13-10

<b>configuration</b>	configuration	التشكيل	10-6
<b>configuration de référence</b>	configuration baseline	مرتكزات التشكيل	10-7
<b>confirmation métrologique</b>	metrological confirmation	الإثبات المترولوجي	5-6
<b>conflit</b>	dispute	النزاع	9-6
<b>conformité</b>	conformity	المطابقة	6-11
<b>constatations d'audit</b>	audit findings	نتائج التدقيق	13-9
<b>consultant en systèmes de management de la qualité</b>	quality management system consultant	مستشار نظام إدارة الجودة	1-2
<b>contexte d'un organisme</b>	context of the organization	سياق نشاط المؤسسة	2-2
<b>contrat</b>	contract	العقد	4-7
<b>contrôle</b>	inspection	التفتيش	11-7
<b>correction</b>	correction	التصحيح	12-3
<b>critères d'audit</b>	audit criteria	معايير التدقيق	13-7
<b>D</b>			
<b>défaut</b>	defect	العيب	6-10
<b>dérogation (après production)</b>	concession	التنازل	12-5
<b>dérogation (avant production)</b>	deviation permit	الترخيص بالانحراف	12-6
<b>détermination</b>	determination	التحديد	11-1
<b>direction</b>	top management	الإدارة العليا	1-1
<b>document</b>	document	الوثيقة	8-5
<b>données</b>	data	المعطيات	8-1
<b>E</b>			
<b>efficacité</b>	effectiveness	الفاعلية	7-11
<b>efficience</b>	efficiency	المردود	7-10
<b>élément de sortie</b>	output	المُخْرَج	7-5
<b>engagement</b>	engagement	الارتباط	1-4
<b>enregistrement</b>	record	السجل	8-10
<b>enregistrement de l'état de la configuration</b>	configuration status accounting	تسجيل حالة التشكيل	8-14
<b>environnement de travail</b>	work environment	بيئة العمل	5-5
<b>equipe d'audit</b>	audit team	فريق التدقيق	13-14
<b>équipement de mesure</b>	measuring equipment	تجهيزات القياس	11-6
<b>essai</b>	test	الاختبار	11-8
<b>évaluation de l'avancement</b>	progress evaluation	تقييم التقدّم	11-9

<b>exigence</b>	requirement	المتطلب	6-4
<b>exigence légale</b>	statutory requirement	متطلب قانوني	6-6
<b>exigence pour la qualité</b>	quality requirement	متطلب جودة	6-5
<b>exigence réglementaire</b>	regulatory requirement	متطلب ناظم	6-7
<b>expert technique</b>	technical expert	الخبير الفني	13-16
<b>externaliser</b>	outsource (verb)	يعهّد	4-6
<b>F</b>			
<b>facteur humain</b>	human factor	العامل البشري	10-3
<b>fonction métrologique</b>	metrological function	وظيفة علم القياس (الوظيفة المترولوجية)	2-9
<b>G</b>			
<b>gestion de la configuration</b>	configuration management	إدارة التشكيل	3-9
<b>guide</b>	guide	الدليل	13-13
<b>I</b>			
<b>implication</b>	involvement	المشاركة	1-3
<b>information</b>	information	المعلومات	8-2
<b>information de configuration produit</b>	product configuration information	المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج	6-8
<b>information documentée</b>	documented information	المعلومات الموثّقة	8-6
<b>infrastructure</b>	infrastructure	البنية التحتية	5-2
<b>innovation</b>	innovation	التجديد	6-15
<b>J</b>			
<b>joint conjoint</b>	joint audit	التدقيق المشترك	13-3
<b>L</b>			
<b>libération</b>	release	الإطلاق	12-7
<b>M</b>			
<b>maîtrise de la qualité</b>	quality control	ضبط الجودة	3-7
<b>maîtrise des évolutions</b>	change control	ضبط التغييرات	3-10
<b>management</b>	management	الإدارة	3-3
<b>management de la qualité</b>	quality management	إدارة الجودة	3-4
<b>management de projet</b>	project management	إدارة المشروع	3-12
<b>manuel qualité</b>	quality manual	دليل الجودة	8-8

<b>mesure</b>	measurement	القياس	11-4
<b>mission</b>	mission	الرسالة	5-11
<b>N</b>			
<b>non-conformité</b>	nonconformity	عدم المطابقة	6-9
<b>O</b>			
<b>objectif</b>	objective	الهدف	7-1
<b>objectif qualité</b>	quality objective	هدف الجودة	7-2
<b>objet</b>	object	الغرض	6-1
<b>objet de configuration</b>	configuration object	غرض التشكيل	3-13
<b>observateur</b>	observer	المراقب	13-17
<b>organisme</b>	organization	المؤسسة	2-1
<b>P</b>			
<b>partie intéressée</b>	interested party	الطرف المعني	2-3
<b>performance</b>	performance	الأداء	7-8
<b>performances durables</b>	sustained success	النجاح المستدام	7-4
<b>plan d'audit</b>	audit plan	خطة التدقيق	13-6
<b>plan de management de projet</b>	project management plan	خطة إدارة مشروع	8-11
<b>plan qualité</b>	quality plan	خطة الجودة	8-9
<b>planification de la qualité</b>	quality planning	تخطيط الجودة	3-5
<b>politique</b>	policy	السياسة	5-8
<b>politique qualité</b>	quality policy	سياسة الجودة	5-9
<b>prestataire</b>	provider	المزوّد	2-5
<b>prestataire externe</b>	external provider	المزوّد الخارجي	2-6
<b>prestataire PRC</b>	DRP-provider	مزوّد عملية تسوية النزاع	2-7
<b>preuves d'audit</b>	audit evidence	دليل التدقيق	13-8
<b>preuves objectives</b>	objective evidence	الدليل الموضوعي	8-3
<b>procédure</b>	procedure	الإجراء	4-5
<b>processus</b>	process	العملية	4-1
<b>processus de mesure</b>	measurement process	عملية القياس	11-5
<b>produit</b>	product	المنتج	7-6
<b>programme d'audit</b>	audit programme	برنامج التدقيق	13-4
<b>projet</b>	project	المشروع	4-2

## Q

qualité	quality	الجودة	6-2
---------	---------	--------	-----

## R

réalisation du système de management de la qualité	quality management system realization	تحقيق نظام إدارة الجودة	4-3
rebut	scrap	التخلص	12-10
réclamation	complaint	الشكوى	9-3
reclassement	regrade	تعديل التصنيف	12-4
réparation	repair	الإصلاح	12-9
reprise	rework	إعادة العمل	12-8
responsable de la résolution de conflits	dispute resolver	مسوّي النزاع	1-6
retour d'information	feedback	التغذية الراجعة	9-1
revue	review	المراجعة	11-2
risque	risk	المخاطرة	7-9

## S

satisfaction du client	customer satisfaction	رضا الزبون	9-2
service	service	الخدمة	7-7
service à la clientèle	customer service	خدمة الزبون	9-4
spécification	specification	المواصفة	8-7
stratégie	strategy	الاستراتيجية	5-12
succès	success	النجاح	7-3
sûreté de fonctionnement	dependability	الاعتمادية	6-14
surveillance	monitoring	المراقبة	11-3
système	system	النظام	5-1
système d'information	information system	نظام المعلومات	8-4
système de management	management system	نظام الإدارة	5-3
système de management de la mesure	measurement management system	نظام إدارة القياس	5-7
système de management de la qualité	quality management system	نظام إدارة الجودة	5-4

## T

traçabilité	traceability	التتبعية	6-13
-------------	--------------	----------	------

## V

validation	validation	إقرار الصلاحية	8-13
------------	------------	----------------	------

<b>vérification</b>	verification	التحقّق	8-12
<b>vision</b>	vision	الرؤية	5-10

## قائمة المصطلحات

(المصطلح بالعربية - المقابل الإنكليزي - المقابل الفرنسي - الرقم المرجعي)

5-6	confirmation métrologique	metrological confirmation	الإثبات المترولوجي
4-5	procédure	procedure	الإجراء
11-8	essai	test	الاختبار
7-8	performance	performance	الأداء
3-3	management	management	الإدارة
3-9	gestion de la configuration	configuration management	إدارة التشكيل
3-4	management de la qualité	quality management	إدارة الجودة
1-1	direction	top management	الإدارة العليا
3-12	management de projet	project management	إدارة المشروع
1-4	engagement	engagement	الارتباط
5-12	stratégie	strategy	الاستراتيجية
12-9	réparation	repair	الإصلاح
12-7	libération	release	الإطلاق
12-8	reprise	rework	إعادة العمل
6-14	sûreté de fonctionnement	dependability	الاعتمادية
8-13	validation	validation	إقرار الصلاحية
4-4	acquisition d'une compétence	competence acquisition	اكتساب الكفاءة
<b>ب</b>			
13-4	programme d'audit	audit programme	برنامج التدقيق
5-2	infrastructure	infrastructure	البنية التحتية
5-5	environnement de travail	work environment	بيئة العمل
<b>ت</b>			
6-13	traçabilité	traceability	التتبعية
6-15	innovation	innovation	التجديد
11-6	équipement de mesure	measuring equipment	تجهيزات القياس
11-1	détermination	determination	التحديد
3-1	amélioration	improvement	التحسين
3-8	amélioration de la qualité	quality improvement	تحسين الجودة

3-2	amélioration continue	continual improvement	التحسين المستمر
8-12	vérification	verification	التحقق
4-3	réalisation du système de management de la qualité	quality management system realization	تحقيق نظام إدارة الجودة
3-5	planification de la qualité	quality planning	تخطيط الجودة
12-10	rebut	scrap	التخلص
13-1	audit	audit	التدقيق
13-2	audit combiné	combined audit	التدقيق المركب
13-3	joint conjoint	joint audit	التدقيق المشترك
12-6	dérogation (avant production)	deviation permit	الترخيص بالانحراف
8-14	enregistrement de l'état de la configuration	configuration status accounting	تسجيل حالة التشكيل
10-6	configuration	configuration	التشكيل
12-3	correction	correction	التصحيح
4-8	conception et développement	design and development	التصميم والتطوير
6-3	classe	grade	التصنيف
12-4	reclassement	regrade	تعديل التصنيف
9-1	retour d'information	feedback	التغذية الراجعة
11-7	contrôle	inspection	التفتيش
11-9	évaluation de l'avancement	progress evaluation	تقييم التقدم
12-5	dérogation (après production)	concession	التنازل
<b>ج</b>			
6-2	qualité	quality	الجودة
<b>ح</b>			
8-15	cas spécifique	specific case	حالة محددة
<b>خ</b>			
10-1	caractéristique	characteristic	الخاصية
10-2	caractéristique qualité	quality characteristic	خاصية الجودة
10-5	caractéristique métrologique	metrological characteristic	الخاصية المترولوجية
13-16	expert technique	technical expert	الخبير الفني
7-7	service	service	الخدمة
9-4	service à la clientèle	customer service	خدمة الزبون
8-11	plan de management de projet	project management plan	خطة إدارة مشروع



13-6	plan d'audit	audit plan	خطة التدقيق
8-9	plan qualité	quality plan	خطة الجودة
13-10	conclusions d'audit	audit conclusion	خلاصة التدقيق

#### د

13-13	guide	guide	الدليل
13-8	preuves d'audit	audit evidence	دليل التدقيق
8-8	manuel qualité	quality manual	دليل الجودة
8-3	preuves objectives	objective evidence	الدليل الموضوعي

#### ر

2-8	association	association	الرابطة
5-10	vision	vision	الرؤية
5-11	mission	mission	الرسالة
9-2	satisfaction du client	customer satisfaction	رضا الزبون

#### ز

2-4	client	customer	الزبون
13-11	client de l'audit	audit client	زبون التدقيق

#### س

8-10	enregistrement	record	السجل
1-5	autorité de configuration	configuration authority	سلطة التشكيل
5-8	politique	policy	السياسة
5-9	politique qualité	quality policy	سياسة الجودة
2-2	contexte d'un organisme	context of the organization	سياق نشاط المؤسسة

#### ش

9-3	réclamation	complaint	الشكوى
-----	-------------	-----------	--------

#### ض

3-10	maîtrise des évolutions	change control	ضبط التغييرات
3-7	maîtrise de la qualité	quality control	ضبط الجودة
3-6	assurance de la qualité	quality assurance	ضمان الجودة

#### ط

2-3	partie intéressée	interested party	الطرف المعني
<b>ع</b>			
10-3	facteur humain	human factor	العامل البشري
6-9	non-conformité	nonconformity	عدم المطابقة
4-7	contrat	contract	العقد
4-1	processus	process	العملية
11-5	processus de mesure	measurement process	عملية القياس
6-10	défaut	defect	العيب
<b>غ</b>			
6-1	objet	object	الغرض
3-13	objet de configuration	configuration object	غرض التشكيل
<b>ف</b>			
7-11	efficacité	effectiveness	الفاعلية
13-14	equipe d'audit	audit team	فريق التدقيق
12-2	action corrective	corrective action	الفعل التصحيحي
12-1	action préventive	preventive action	الفعل الوقائي
<b>ق</b>			
9-5	code de conduite relatif à la satisfaction du client	customer satisfaction code of conduct	قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون
11-4	mesure	measurement	القياس
<b>ك</b>			
10-4	compétence	competence	الكفاءة
<b>م</b>			
6-4	exigence	requirement	المتطلب
6-5	exigence pour la qualité	quality requirement	متطلب جودة
6-6	exigence légale	statutory requirement	متطلب قانوني
6-7	exigence réglementaire	regulatory requirement	متطلب ناظم
7-9	risque	risk	المخاطرة
7-5	élément de sortie	output	المُخرَج
13-12	audité	auditee	المدقق

13-15	auditeur	auditor	المدقق
11-2	revue	review	المراجعة
13-17	observateur	observer	المراقب
11-3	surveillance	monitoring	المراقبة
10-7	configuration de référence	configuration baseline	مرتكزات التشكيل
7-10	efficience	efficiency	المردود
2-5	prestataire	provider	المزود
2-6	prestataire externe	external provider	المزود الخارجي
2-7	prestataire PRC	DRP-provider	مزود عملية تسوية النزاع
1-2	consultant en systèmes de management de la qualité	quality management system consultant	مستشار نظام إدارة الجودة
1-6	responsable de la résolution de conflits	dispute resolver	مسوي النزاع
1-3	implication	involvement	المشاركة
4-2	projet	project	المشروع
6-11	conformité	conformity	المطابقة
13-7	critères d'audit	audit criteria	معايير التدقيق
8-1	données	data	المعطيات
8-2	information	information	المعلومات
6-8	information de configuration produit	product configuration information	المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج
8-6	information documentée	documented information	المعلومات الموثقة
6-12	capacité	capability	المقدرة
7-6	produit	product	المنتج
8-7	spécification	specification	المواصفة
2-1	organisme	organization	المؤسسة

## ن

13-9	constatations d'audit	audit findings	نتائج التدقيق
7-3	succès	success	النجاح
7-4	performances durables	sustained success	النجاح المستدام
9-6	conflit	dispute	النزاع
3-11	activité	activity	النشاط
13-5	champ de l'audit	audit scope	نطاق التدقيق
5-1	système	system	النظام
5-3	système de management	management system	نظام الإدارة

5-4	système de management de la qualité	quality management system	نظام إدارة الجودة
5-7	système de management de la mesure	measurement management system	نظام إدارة القياس
8-4	système d'information	information system	نظام المعلومات
<b>هـ</b>			
7-1	objectif	objective	الهدف
7-2	objectif qualité	quality objective	هدف الجودة
<b>و</b>			
8-5	document	document	الوثيقة
2-9	fonction métrologique	metrological function	وظيفة علم القياس (الوظيفة المتروولوجية)
<b>ي</b>			
4-6	externaliser	outsource (verb)	يعهد