

أيزو ٢٠١٢١

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة الرسمية

Official translation

Traduction officielle

الإصدار الأول
٢٠١٢-٠٦-١٥

نظم إدارة استدامة الحدث – المتطلبات مع إرشادات للاستخدام

Event sustainability management systems — Requirements with guidance for use (E)

Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle — Exigences et recommandations de mise en oeuvre (F)

Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 20121:2012](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن ١٠ هيئات أعضاء في ISO التي اعتمدت دقة الترجمة
(انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعى
ISO10012/2003 (A)

الترجمة الرسمية

©ISO 2012



أخلاء مسئولية (تنوية)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألا يتم تعديله مالم تكن الخطوط المدمجة فيه مُحَمَّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe، في حين أن السكتارياة العامة للأزيز و لا تتحمل أي مسؤولية قانونية حيال هذا المجال .

تعتبر Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـ.

يمكن الحصول على جميع التفاصيل الخاصة بالبرامج المستخدمة في إنشاء هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بملف (PDF)، ولأجل الطباعة فقد حُسنت المتغيرات الدالة في إنشاء (PDF)، حيث رُوعي أن يكون استخدام هذا الملف ملائماً لأعضاء المنظمة الدولية للقديس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

جهات التقييس العربية التي اعتمدت المواصفة

الأردن	مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
الإمارات	هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
الجزائر	المعهد الجزائري للتقييس
السعودية	الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس
العراق	الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية
الكويت	الهيئة العامة للصناعة
السودان	الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
اليمن	الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة
تونس	المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
سوريا	هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية
ليبيا	المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية
مصر	الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر © ٢٠١٢ أيزو

جميع الحقوق محفوظة. ولما لك يرد خلاف ذلك، لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا الإصدار أو استخدامه بأي شكل أو بأي وسيلة الكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك النسخ والأفلام الدقيقة دون إذن خطى إما من المنظمة الدولية للنقبيس على العنوان أدناه أو أحد الجهات الأعضاء في المنظمة الدولية للنقبيس في دولة الجهة الطالبة.

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس
الرقم السادس: ٦-١٢١١- Ch- حنف ٢٠

امیر ابریضی۔ ۱۲۱۱-۰۷-۱۴

هاف: ۱۱۷۴۱۰۱۱۴۱۰۰۴

الموقع الإلكتروني: www.iso.org

٢٠١٨ في العربية

تم النشر في سويسرا

م۔ سری یہ سریز

المحتويات

		تمهيد
iv	مقدمة
v	المجال
١	١
١	المراجع التكميلية
١	٢
١	المصطلحات والتعاريف
٧	٣
٧	سياق المنشأة
٧	٤
٧	فهم المنشأة وسياقها
٧	١/٤
٧	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية
٨	٢/٤
٨	تحديد مجال نظام إدارة استدامة الحدث
٨	٣/٤
٨	نظام إدارة استدامة الحدث
٨	٤/٤
٩	مبادئ التنمية المستدامة وبيان بالغرض والقيم
٩	٥/٤
٩	القيادة
٩	٥
٩	القيادة و الانتزام
٩	١/٥
٩	الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات المؤسسية
١٠	٢/٥
١٠	الموارد المادية
١٠	٣/٥
١٠	الخطيط
١٠	٦
١٠	إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص
١١	١/٦
١١	أهداف استدامة الحدث و كيفية تحقيقها
١٢	٢/٦
١٢	الدعم
١٢	٧
١٢	الموارد
١٢	١/٧
١٢	الكفاءة
١٢	٢/٧
١٣	التوعية
١٣	٣/٧
١٣	التواصل
١٣	٤/٧
١٤	المعلومات الموثقة
١٤	٥/٧
١٥	التشغيل
١٥	٨
١٥	الخطيط والتحكم التشغيلي
١٥	١/٨
١٥	التعامل مع الأنشطة أو المنتجات أو الخدمات المعدلة
١٥	٢/٨
١٥	إدارة سلسلة الإمداد (التوريد)
١٦	٣/٨
١٦	تقييم الأداء
١٦	٩
١٦	الأداء في مقابل المبادئ الحاكمة للتنمية المستدامة
١٦	١/٩
١٦	الرصد والقياس والتحليل والتقييم
١٦	٢/٩
١٦	التدقيق الداخلي
١٧	٣/٩
١٧	مراجعة الإدارة
١٨	٤/٩
١٨	التحسين
١٨	١٠
١٨	عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
١٨	١/١٠
١٩	التحسين المستمر
١٩	٢/١٠
٣٥	الملحق أ (إعلامي) دليل إرشادي حول التخطيط و تطبيق هذه الموافقة الدولية
٣٩	الملحق ب (إعلامي) إدارة سلسلة الإمداد(التوريد)
٤٢	الملحق ج (إعلامي) التقييم
٤٢	المصادر

تمهيد

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الأيزو) ، و غالباً ما يتم إعداد الموصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو ، و إذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شُكّلت له لجنة فنية ، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثل في تلك اللجنة . و يشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها و غير الحكومية، التي لها تواصل مع الأيزو . و تتعاون الأيزو وثيقاً مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (أي إيه سي) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني.

وتصاغ الموصفات الدولية وفقاً للوائح الواردة في توجيهات الأيزو/أي إيه سي - الجزء الثاني. المهمة الرئيسية للجان الفنية هو إعداد الموصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريع الموصفات الدولية على الهيئات الوطنية للتصويت. و يتطلب اصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة ٧٥٪ على الأقل من الهيئات الوطنية التي يحق لها التصويت.

ونود لفت الانتباه إلى احتمالية أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. و لن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أيّ من هذه الحقوق أو جميعها .

وقد تم إعداد موصفة الأيزو ٢٠١٢١ بواسطة مشروع اللجنة الدولية 250 ISO/PC، الخاصة بالإستدامة في إدارة الحدث

<https://standards.iteh.ai>
Document Preview

[ISO 20121:2012](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

مقدمة

تكون الأحداث في بعض الأحيان- بحكم طبيعتها - رفيعة المستوى وعابرية، ولها آثارها الإيجابية والسلبية اجتماعياً، اقتصادياً وبيئياً. وقد تم صياغة هذه المعايير القياسية الدولية لمساعدة المنشآت و الأفراد في تحسين استدامة الأنشطة ذات الصلة بالحدث الذي ينطوي عليه.

تحدد هذه المعايير القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة استدامة الحدث لتحسين استدامة الأحداث، وهيقابلة للتطبيق بجميع أنواع وأحجام المنشآت المشاركة في تصميم وتقديم الأحداث وتنسق عزوف الظروف الجغرافية والثقافية والاجتماعية المتنوعة ، و في الوقت نفسه تطلب من المنشآت إدراك علاقتها مع وتأثيرها على المجتمع و توقعاته من الأحداث .

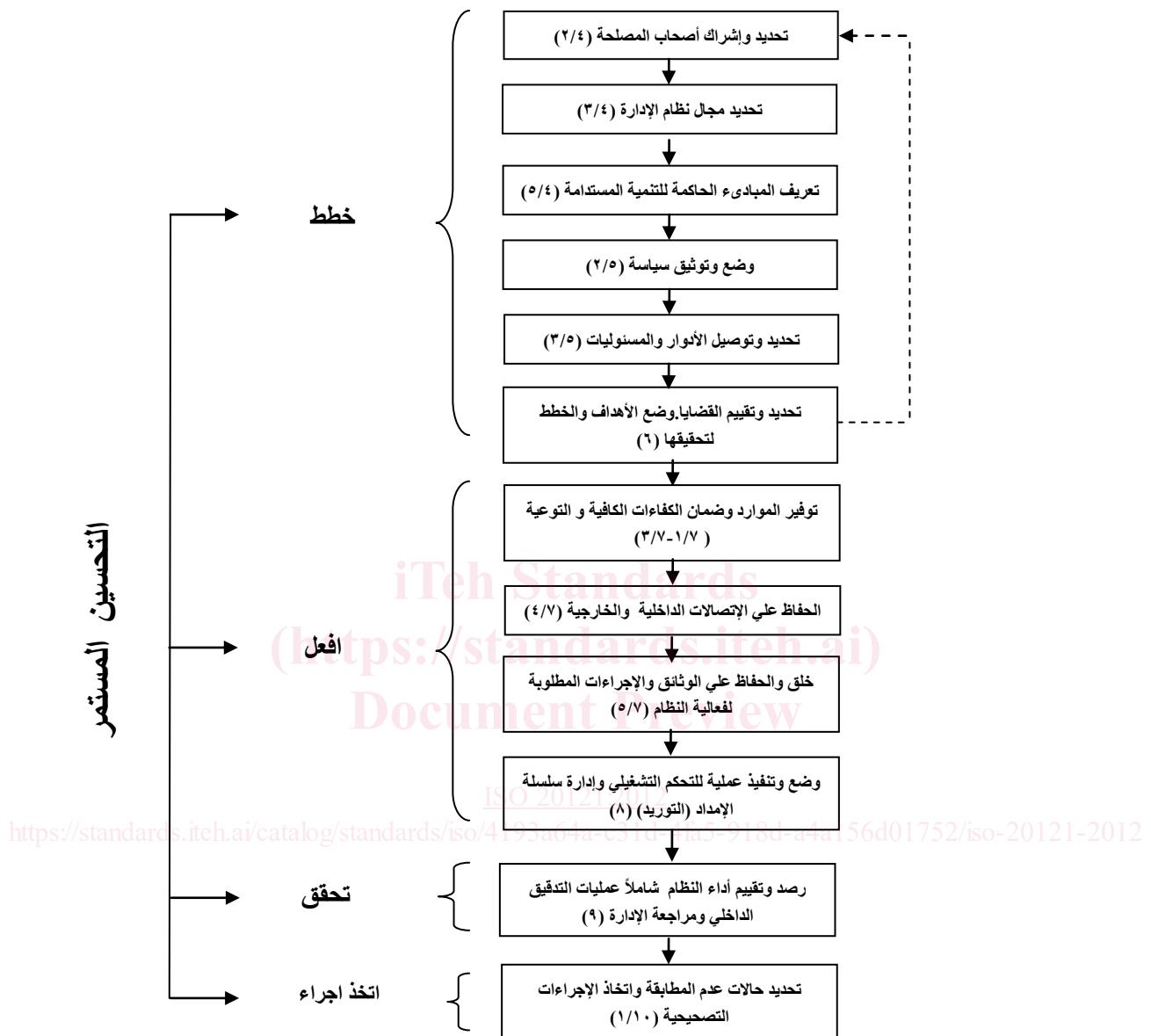
وتحث معايير نظام الإدارة المنشأة لتحسين عملياتها وأسلوب تفكيرها مما يؤدي إلى تحسين الأداء المستمر ويبتعد الفرصة للمنشأة للمرور على تكون أكثر إبداعا فيما يتعلق بتقديم الأنشطة ذات الصلة بالحدث دون الإنفاق من الهدف من هذا الحدث. إن معايير نظام الإدارة ليست قائمة تدقيق أو إطار لإبلاغ أو وسيلة لتقدير أداء استدامة الحدث

تهدف هذه المعايير القياسية الدولية ليتم تطبيقها بمروره وسوف تسمح للمنشآت التي لم تتناول رسميًّا التنمية المستدامة للبدء في تطبيق نظام إدارة استدامة الحدث. إن المنشآت التي يوجد بها نظام إدارة مطبقة ستكون قادرة على دمج متطلبات هذه المعايير القياسية الدولية معنظام الإدارة الأخرى المطبقة بها ، وسوف تستفيد كافة المنشآت من عملية التحسين المستمر مع مرور الوقت .

سيكون تعقيد النظام ومدى التوثيق والموارد المخصصة لذلك متناسبًا مع مجاله المحدد، وحجم المنشأة وطبيعة أنشطتها ومنتجاتها وخدماتها، وهذا هو الحال للمشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم بوجه خاص .

يعتمد نجاح النظام على التزام كافة المستويات والمسؤولين وخصوصاً الإدارة العليا. بالإضافة إلى ذلك فمن أجل نجاح هذا النظام للإدارة فإن الأمر يحتاج لأن يكون مرناً و يتم دمجه في عملية إدارة الحدث ولا ينظر له على انه مجرد مكون يضاف عليها. و لتحقيق أقصى قدر من الفاعلية، يحتاج تأثيره للتعميد عبر سلسلة الإمداد(التوريد) ، والأطراف المعنية المحددة. ويقدم الشكل رقم (١) نظرة عامة لنموذج نظام إدارة استدامة الحدث الخاص بهذه المعايير القياسية الدولية .

ويمكن استخدام هذه المعايير القياسية الدولية لإثبات الامتثال كما هو موضح تفصيلاً في بند المجال .



الشكل رقم (١) - نموذج نظام إدارة استدامة الحدث وفقاً لهذه المعاصفة القياسية الدولية

نظم إدارة استدامة الحدث – المتطلبات مع إرشادات للاستخدام

١- المجال

تحدد هذه المعاصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة استدامة الحدث لأي نوع من الأحداث أو نشاط ذو صلة بالأحداث، وتقدم الإرشاد للإمتنال لتلك المتطلبات.

تطبق هذه المعاصفة القياسية الدولية في أي منشأة ترغب في:

- وضع وتطبيق والحفظ على وتحسين نظام إدارة استدامة الحدث.
- ضمان توافق نظام الإدارة مع سياسة المنشأة المعلنة للتنمية المستدامة.
- إثبات المطابقة الطوعية مع هذه المعاصفة القياسية الدولية من خلال
- طرف أول (التحديد الذاتي والإعلان الذاتي)
- طرف ثان (تأكيد التوافق من قبل الأطراف الذين لديهم اهتمام بالمنشأة مثل العملاء أو من قبل أشخاص آخرين نيابة عنهم) أو
- طرف ثالث مستقل (مثل: جهة لمنح الشهادات).

تم تصميم هذه المعاصفة القياسية الدولية لتناول إدارة تحسين الإستدامة عبر الدورة الكاملة لإدارة الحدث. تتضمن الملحق إرشادات ومعلومات إضافية لدعم تطبيقها.

٢- المراجع التكميلية

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

لا توجد مراجع تكميلية

٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة تطبق المصطلحات والتعاريف التالية

١/٣ منشأة

شخص أو مجموعة من الأشخاص لديه مهام بمسؤوليات وصلاحيات وعلاقات لتحقيق أهدافها (٦/٣).

ملحوظة ١: يشمل مفهوم المنشأة دون أن يقتصر على- تاجر وحيد، شركة، مشروع، هيئة، شراكة، مؤسسة خيرية أو مؤسسة، أو جزء أو مزيج منها، سواء متعددة أم لامن القطاع العام أو الخاص.

ملحوظة ٢: بالنسبة للمنشآت التي تضم أكثر من وحدة تشغيل فإنه يجوز تعريف وحدة التشغيل الواحدة كمنشأة

٢/٣ الإستدامة

درجة من التنمية المستدامة (٣/٣) في سياق المنشأة (١/٣) أو الحدث (٨/٣).

٣/٣ التنمية المستدامة

التنمية التي تفي باحتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة لتلبية احتياجاتهم .

ملحوظة ١ : تقدم العملية توجهاً متوازناً ومحتملاً للنشاط الاقتصادي والمسؤولية البيئية والتقدم الاجتماعي.

ملحوظة ٢: تدور التنمية المستدامة حول مerging أهداف المعيشة والصحة ذو الجودة العالية والرفاهية مع العدالة الاجتماعية والحفاظ على قدرة كوكب الأرض لدعم الحياة في كافة صورها. هذه الأهداف المجتمعية والإقتصادية والبيئية متداخلة وتعزز كل منها الآخر. يمكن التعامل مع التنمية المستدامة كوسيلة للتعبير عن توقعات المجتمع الأوسع نطاقاً ككل.

[المصدر: مواصفة الأيزو ٢٠١٠/٢٦٠٠٠ - البند ٢٣/٢ حيث تم تعديله - تم إضافة ملحوظة رقم (١)].

٤/٣ المخاطر

تأثير الالاقيين

ملحوظة ١: التأثير هو حيود عما هو متوقع - إيجابي أو سلبي .

ملحوظة ٢: الالاقيين هو حالة - حتى لو كانت جزئية - من تنفس المعلومات المتعلقة بفهم أو معرفة حدث ونتائجها أو احتمالية حدوثه.

ملحوظة ٣: غالباً ما تتسم المخاطر بالرجوع إلى "الأحداث" المحتملة (كما هو معروف في الدليل الإرشادي الصادر عن منظمة الأيزو رقم ٢٠٠٩/٧٣ - البند ٣/١٥/٣) و "النتائج" (كما هو معروف في الدليل الإرشادي الصادر عن منظمة الأيزو رقم ٢٠٠٩/٧٣ - البند ٣/١٦/٣) أو مزيج من الأحداث والنتائج .

ملحوظة ٤: غالباً ما يعبر عن المخاطر في شكل خليط (مزيج من نتائج الحدث (شاملة التغيرات في الظروف) و "الاحتمالية" المصاحبة (كما هو معروف في الدليل الإرشادي الصادر عن منظمة الأيزو رقم ٢٠٠٩/٧٣ - البند ١/١٦/٣) للحدث .

ملحوظة ٥: في الملحوظتين ٣ ، ٤ لا يشير مصطلح "الحدث" إلى مصطلح "الحدث" المعرف في البند ٨/٣ .

[ISO 20121:2012](https://standards.iteh.ai/iso/20121:2012)

٥/٣ سياسة

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso20121-2012>

نواباً وتوجه المنشأة (١/٣) كما هو معبر رسمياً عنها من قبل إدارتها العليا(٢٥/٣).

٦/٣ هدف

نتيجة يتم تحقيقها

ملحوظة ١ : يمكن أن يكون الهدف استراتيجي أو تكتيكي أو تشغيلي.

ملحوظة ٢: يمكن أن ترتبط الأهداف بأنظمة مختلفة (مثل الأهداف المالية ، الصحة والسلامة ، البيئية) ويمكن تطبيقها على مختلف المستويات [مثل الإستراتيجي، على مستوى المنشأة ، المشروع ، المنتج ، العملية (٢٧/٣)]. ويمكن التعبير عن الهدف بطرق أخرى، على سبيل المثال : كنتيجة مقصودة ، غرض، معيار تشغيلي، هدف استدامة الحدث أو عن طريق استخدام كلمات أخرى بمعنى مشابه (مثل: هدف أو مستهدف).

ملحوظة ٣: يمكن التعبير عن الهدف بطرق أخرى، على سبيل المثال كنتيجة مقصودة ، غرض، معيار تشغيلي ، هدف استدامة الحدث أو عن طريق استخدام كلمات أخرى بمعنى مشابه (مثل: هدف أو مستهدف).

ملحوظة ٤: في سياق مواصفات نظم إدارة استدامة الحدث فإنه يتم تحديد أهداف استدامة الحدث من قبل المنشأة بما يتماشى مع سياسة استدامة الحدث وذلك لتحقيق نتائج معينة .

٧/٣ مستهدف

متطلب أداء تفصيلي ينطبق على المنشأة و الذي ينشأ من الأهداف (٦,٣) و الذي يحتاج للإعداد والوفاء به لتحقيق تلك الأهداف .

ملحوظة ١: قد تتطبق المستهدفات على أنشطة المنشأة أو منتجاتها أو خدماتها ، وقد ينطبقوا أيضاً على الأحداث (٨,٣) كلياً أو جزئياً.
المصدر: مواصفة الأيزو ١٤٠٠١ / ١٤٠٠٤ - ٢٠٠٤ - ٢/٣ - ١٢/٣ - ٢٠٠٤ - ١٤٠٠١
ملحوظة ١ []

٨/٣ حدث

تجمع مخطط له فيما يتعلق بالتوقيت والمكان حيث يتم بناء تجربة و / أو توصيل رسالة.

٩/٣ دورة إدارة الحدث

مراحل والأنشطة الخاصة بحدث (٨/٣) (شاملة المنتجات والخدمات المعنية) بدءاً من البحث والتصور والتخطيط وصولاً إلى التطبيق والمراجعة وأنشطة ما بعد الحدث.

١٠/٣ منظم الحدث

كيان ينتج و / أو يدير كافة أو بعض جوانب الحدث.

ملحوظة ١: يمكن أن يكون منظم الأحداث شركة أو هيئة أو منشأة (١/٣).

ملحوظة ٢: ليس بالضرورة أن يكون منظم الحدث هو مالك الحدث (١١/٣).

Document Preview

١١/٣ مالك الحدث

الكيان الذي يفوض بتنظيم الحدث (٨/٣).

ISO 20121:2012

ملحوظة ١: لأغراض هذه المواصفة القياسية الدولية يمكن أن يكون مالك الحدث هو نفسه منظم الحدث (١٠/٣).

١٢/٣ المستخدم النهائي

المستخدم الذي يأخذ دور المستهلك

مثال: ما هو في نهاية سلسلة القيمة أو التسلیم.

١٣/٣ الحاضر

المنشأة و / أو الفرد الذي يشارك في حدث (٨/٣) بعرض أساسى لتلقي الخدمات أو المحتوى.

١٤/٣ المشارك

المنشأة (١/٣) و / أو الفرد الذي يشارك بفاعلية في محتويات الحدث (٨/٣).

١٥/٣ إمكانية الوصول

سهولة استخدام منتج أو خدمة أو بيئة أو منشأة من قبل أفراد يمتلكون أكبر قدر من القدرات.

ملحوظة ١: يرتبط هذا التعريف بالبدأ الرئيسي الخاص بامكانية الوصول للجميع الوارد اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة والتي تحدد المتطلبات التي يجب الوفاء بها من خلال البيئة، العمليات، السلع، المنتجات، الخدمات، الأدوات، الأجهزة من أجل أن تكون مفهومة وقابلة للإستعمال وقابلة للحياة لجميع الناس في ظروف آمنة ومرية، وبشكل مستقل وطبيعي قدر الإمكان .

ملحوظة ٢: يشير هذا التعريف أيضاً إلى مواصفة الأيزو رقم ٢٦٨٠٠ التي تنص على مدى إمكانية استخدام المنتجات ،النظم ،الخدمات،البيانات ،المراقبة قبل السكان الذين يتمتعون بأكبر قدر من الخصائص والقدرات لتحقيق هدف محدد في سياق محدد من الإستخدام .

١٦/٣ طرف معنى (صاحب مصلحة)

شخص أو منشأة (١/٣) التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر أو تتصور أنها تتأثر بقرار أو نشاط.

ملحوظة ١: يمكن أن يكون هذا فرداً أو مجموعة مهتمة بأي قرار أو نشاط لمنشأة ما .

١٧/٣ الشمولية

ممارسة المعاملة العادلة والمشاركة الفعالة لجميع الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة) (١٦/٣)

ملحوظة ١: تشير الشمولية إلى جميع الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة) بصرف النظر عن العرق أو السن أو الجنس أو اللون أو الدين أو الميل الجنس أو الثقافة أو الأصل أو الدخل أو الإعاقة (الذهنية، الفكرية، الحسية ،البدنية) أو أي شكل آخر من أشكالاً لتمييز.

١٨/٣ النزاهة

الالتزام بالمبادئ الأخلاقية

ملحوظة ١ : السلوك الذي يتافق مع المبادئ المقبولة للسلوك الصحيح أو الجيد في سياق موقف معين ويتافق مع المعايير الدولية للسلوك.

١٩/٣ إرث

البقايا الناجمة عن حدث (٨/٣)

ملحوظة ١: يتضمن الإرث الآثار المادية والإقتصادية والإجتماعية والبيئية المستمرة لحدث أو أحداث.

ملحوظة ٢ : يتضمن الإرث أيضاً عناصر غير جوهرية بما في ذلك القدرات الجديدة المكتسبة كنتيجة للأحداث، على سبيل المثال: المعرفة الجديدة، التدريب، الممارسات القياسية (المعايير)، أفضل الممارسات، المهارات، المنشآت (١/٣) ، النظم، العلاقات،الشراكات ،الابتكارات.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

٢٠/٣ الإشراف

المسئولية عناية المستدامة (٣/٣) التي يتقاسمها جميع الذين تؤثر أعمالهم على الأداء البيئي والنشاط الإقتصادي والتقدم الإجتماعي والتي تعكس على حد سواء قيمة وممارسة من قبل الأفراد والمنشآت (١/٣) والمجتمعات والسلطات المختصة .

٢١/٣ الشفافية

الإنفتاح على القرارات والأنشطة التي تؤثر على المجتمع والإقتصاد والبيئة، والإستعداد لتوصيل هذه بطريقة واضحة ودقيقة وفي حينها وصادقة و كاملة.

ملحوظة ١ : تتضمن الشفافية أيضاً الإنفتاح على نتائج القرارات والأنشطة.

[المصدر:مواصفة الأيزو ٢٦٠٠٠:٢٠١٠ - البند ٢٤/٢ معدل- تم إضافة ملحوظة ١]

٢٢/٣ المزود (المورد)

منشأة (١/٣) تقدم منتجات أو خدمات أو مرافق.

٢٣/٣ سلسلة الإمداد (التوريد)

سلسلة الأنشطة أو الأطراف التي تقدم منتجات أو خدمات للمنشأة (١/٣).
[المصدر: مواصفة الأيزو ٢٠١٠: ٢٦٠٠٠، البند ٢٢/٢، معدل - تم حذف الملحوظة].

٢٤/٣ نظام الإدارة

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة بالمنشأة (١/٣) لوضع السياسات (٥/٣) والأهداف (٦/٣) والعمليات (٢٧/٣) لتحقيق تلك الأهداف.

ملحوظة ١ : يمكن أن يتناول نظام الإدارة تخصص واحد أو عدة تخصصات.

ملحوظة ٢ : وتتضمن عناصر النظام هيكل المنشأة، وأدوارها ومسؤولياتها والتخطيط التشغيل الخ.

ملحوظة ٣ : قد يشمل نطاق نظام الإدارة المنشأة بأكملها، ووظائف محددة بالمنشأة، وأقسام محددة بالمنشأة، أو وظيفة واحدة أو أكثر عبر مجموعة من المنشآت.

٢٥/٣ الإدارة العليا

شخص أو مجموعة من الناس الذين يوجهون ويسطرون على (يتحكمون في) منشأة (١/٣) على أعلى مستوى.

ملحوظة ١: الإدارة العليا لديها القدرة على تقويض السلطة وتوفير الموارد داخل المنشأة.

ملحوظة ٢: إذا كان نطاق نظام الإدارة (٢٤/٣) يغطي جزءاً فقط من المنشأة فإن الإدارة العليا تشير إلى أولئك الذين يوجهون ويسطرون على (يتحكمون في) ذلك الجزء من المنشأة.

iTeh Standards (<https://standards.iteh.ai>)

٢٦/٣ متطلب

احتياج أو توقع المنصوص عليه أو مفهوم ضمنياً يوجه عام أو إلزامي.

ملحوظة ١: تعني عبارة "مفهوم ضمنياً يوجه عام" أنه من المعتاد أو الممارسة الشائعة للمنشأة والأطراف المعنية أن يتم تضمين الاحتياج أو التوقع محل الدراسة.

ISO 20121:2012

ملحوظة ٢: المتطلب المحدد هو ما يتم ذكره، على سبيل المثال في المعلومات الموثقة.

٢٧/٣ عملية

مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.

٢٨/٣ إجراء

طريقة محددة لتنفيذ نشاط أو عملية (٢٧/٣).

ملحوظة ١: قد لا يتم دائمًا توثيق الإجراء رسميًا.

[المصدر: مواصفة الأيزو ٩٠٠٥: ٢٠٠٥ - البند ٥/٤/٣ معدل - حلت الملحوظة ١ محل الملحوظتين الأصليتين].

٢٩/٣ أفضل الممارسات

عملية موثقة أو منتج تم تطويره من قبل مجتمع المستخدمين ، وت تكون من الموردين والزبائن، وفريق لغرض وضع الخطوط الإرشادية للصناعة.

[المصدر: مواصفة الأيزو ١٤٦٢١ - الجزء الأول لعام ٢٠٠٣ - البند ١/١/٢]

٣٠/٣ الكفاءة

القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة

٣١/٣ معلومات موثقة

المعلومات المطلوب السيطرة عليها (التحكم فيها) والحفظ عليها من قبل المنشأة (١/٣) والوسط الذي يحويها

ملحوظة ١: يمكن أن تكون المعلومات الموثقة بأي شكل وفي أي وسیط ومن أي مصدر.

ملحوظة ٢: يمكن أن تشير المعلومات الموثقة إلى:

- نظام الإدارة (٢٤/٣) ، بما في ذلك العمليات الصلة (٢٧/٣)

- المعلومات التي تم إنشاؤها لكي تعمل المنشأة (التوثيق)

- دليل على النتائج المحققة (السجلات)

٣٢/٣ الأداء

نتيجة قابلة للقياس

ملحوظة ١: يمكن أن يرتبط الأداء إما بالنتائج الكمية أو النوعية.

ملحوظة ٢: يمكن أن يرتبط الأداء بإدارة الأنشطة أو العمليات (٢٧/٣) أو المنتجات (شاملًا الخدمات) أو النظم أو المنشآت (١/٣).

٣٣/٣ الإستعانة بمصادر خارجية (فعل)

القيام بإجراء حيث تقوم منشأة خارجية (١/٣) بتنفيذ جزء من مهام المنشأة أو عملياتها (٢٧/٣).

ملحوظة ١: تكون المنشأة الخارجية خارج نطاق نظام الإدارة (٢٤/٣) على الرغم من أنواعها أو عملية الإستعانة بمصادر خارجية تقع داخل النطاق.

Document Preview

٣٤/٣ الرصد

تحديد حالة نظام، أو عملية (٢٧/٣) أو نشاط.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64c-31d-46-5-9184-a4c156401752/iso-20121-2012>

ملحوظة ١: لتحديد الحالة، قد تكون هناك حاجة للتحقق، أو الإشراف أو المراقبة بحسب .

٣٥/٣ القياس

عملية (٢٧/٣) لتحديد قيمة

ملحوظة ١: لأغراض هذه المعايير القياسية الدولية ، يمكن أن يقصد ب "القيمة" قيم عدبية أو أخلاقية.

٣٦/٣ التدقيق

عملية (٢٧/٣) دورية ومستقلة وموثقة للحصول على أدلة التدقيق وتقييمها بموضوعية لتحديد مدى استيفاء معايير التدقيق.

ملحوظة ١: يمكن أن يكون التدقيق داخلياً (طرف أول) أو خارجياً (طرف ثاني أو طرف ثالث)، ويمكن أن يكون تدقيق مشترك (يجمع ما بين اثنين أو أكثر من الأنظمة).

ملحوظة ٢: تم تعريف "دليل التدقيق" و "معايير التدقيق" في معايير الأيزو رقم ١٩٠١١

٣٧/٣ فاعلية

مدى تنفيذ الأنشطة المخطط لها وتحقيق النتائج المقررة .