

المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٠١٢١

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)

ITeH 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 المرجعي
ISO10012/2003 (A)
الترجمة الرسمية
©ISO 2012



إخلاء مسؤولية (تنويه)

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

تعد الـ Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـ Adobe.

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

جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة

- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
- هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
- المعهد الجزائري للتقييس
- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس
- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية
- الهيئة العامة للصناعة
- الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
- الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة
- المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
- هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية
- المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية
- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو ٢٠١٢ ©

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

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس

الرمز البريدي: ٥٦ - Ch-1211 - جنيف ٢٠

هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١

فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧

بريد إلكتروني: copyright@iso.org

الموقع الإلكتروني: www.iso.org

تم نشر النسخة العربية في ٢٠١٨

تم النشر في سويسرا

المحتويات

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

تمهيد

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الأيزو) ، و غالبا ما يتم إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو ، و إذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شكّلت 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 تعاوننا وثيقا مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (أي إي سي) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني.

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

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

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

iteh 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>

مقدمة

تكون الأحداث في بعض الأحيان- بحكم طبيعتها - رفيعة المستوى وعابرة، ولها آثارها الإيجابية والسلبية اجتماعياً، واقتصادياً وبيئياً. وقد تم صياغة هذه المواصفة القياسية الدولية لمساعدة المنشآت و الأفراد في تحسين استدامة الأنشطة ذات الصلة بالحدث الذي ينظمونه.

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

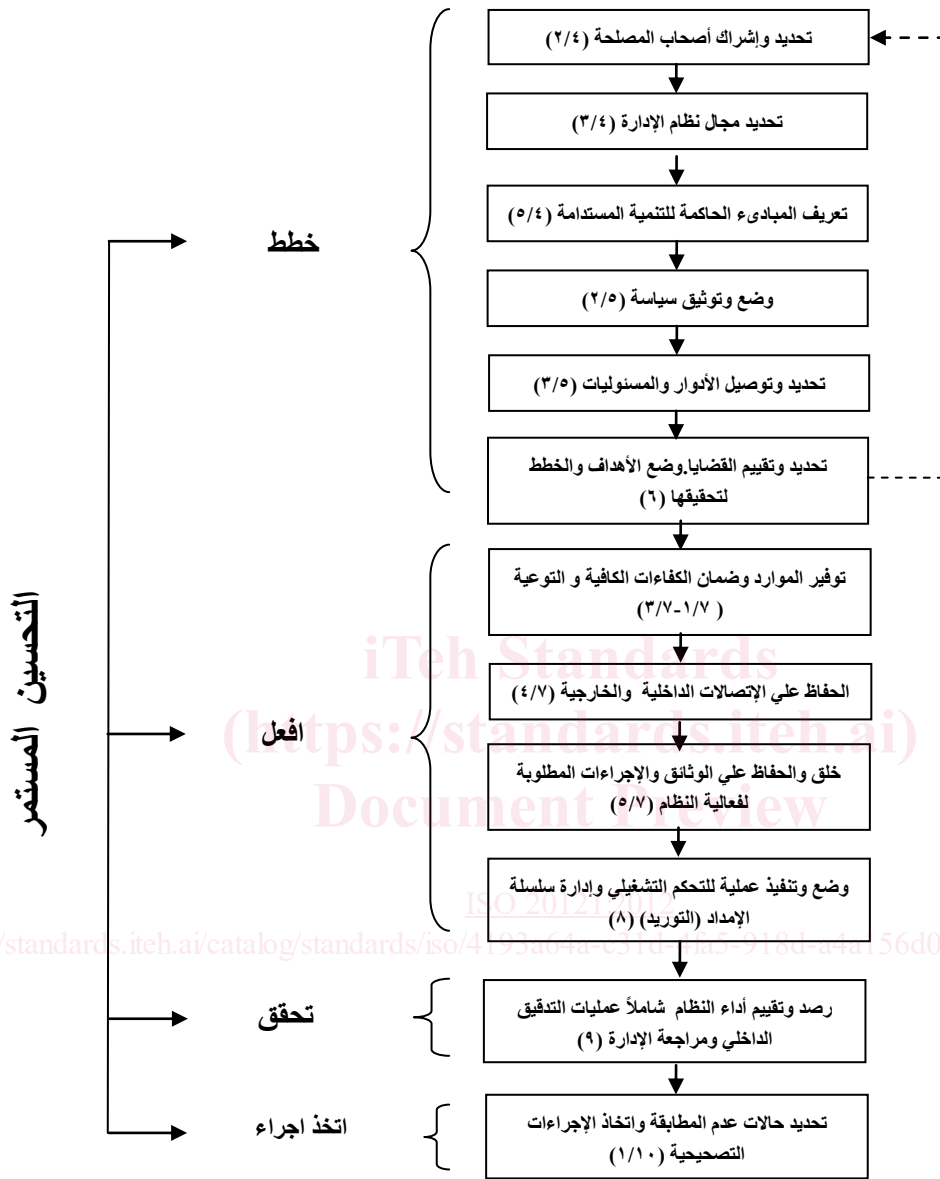
وتحت مواصفة نظام الإدارة المنشأة لتحسين عملياتها وأسلوب تفكيرها مما يؤدي إلى تحسين الأداء المستمر و يتيح الفرص للمنشأة للمرونة لتكون أكثر إبداعاً فيما يتعلق بتقديم الأنشطة ذات الصلة بالحدث دون الإنقاص من الهدف من هذا الحدث. إن مواصفة نظام الإدارة ليست قائمة تدقيق أو إطار للإبلاغ أو وسيلة لتقييم أداء استدامة الحدث

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

سيكون تعقيد النظام ومدى التوثيق والموارد المخصصة لذلك متناسباً 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 دمجها في عملية إدارة الحدث ولا ينظر له على انه مجرد مكون يضاف عليها. ولتحقيق أقصى قدر من الفاعلية، يحتاج تأثيره للتمديد عبر سلسلة الإمداد(التوريد) ، والأطراف المعنية المحددة. ويقدم الشكل رقم (١) نظرة عامة لنموذج نظام إدارة استدامة الحدث الخاص بهذه المواصفة القياسية الدولية .

ويمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية لإثبات الإمتثال كما هو موضح تفصيلاً في بند المجال .



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

نظم إدارة استدامة الحدث – المتطلبات مع إرشادات للاستخدام

١- المجال

- تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة استدامة الحدث لأي نوع من الأحداث أو نشاط ذوصلة بالأحداث، وتقدم الإرشاد للإمتثال لتلك المتطلبات.
- تطبق هذه المواصفة القياسية الدولية فى أي منشأة ترغب في:
- وضع وتطبيق والحفاظ علي وتحسين نظام إدارة استدامة الحدث.
 - ضمان توافق نظام الإدارة مع سياسة المنشأة المعلنة للتنمية المستدامة.
 - اثبات المطابقة الطوعية مع هذه المواصفة القياسية الدولية من خلال
 - طرف أول (التحديد الذاتى والإعلان الذاتى)
 - طرف ثانى (تأكيد التوافق من قبل الأطراف الذين لديهم اهتمامبالمنشأة مثلالعملاءأو من قبل أشخاص آخرين نيابة عنهم) أو
 - طرف ثالث مستقل (مثل:جهة لمنح الشهادات).
- تم تصميم هذه المواصفة القياسية الدولية لتناول إدارة تحسين الإستدامة عبر الدورة الكاملة لإدارة الحدث. تتضمن الملاحق 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، أجزء أو مزيج منها، سواء متحدة أم لامن القطاع العام أو الخاص.

ملحوظة ٢: بالنسبة للمنشآت التى 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 حولدمج أهداف المعيشة والصحة ذو الجودة العالية والرفاهية مع العدالة الاجتماعية والحفاظ على قدرة كوكب الأرض لدعم الحياة في كافة صورها. هذه الأهداف المجتمعية والاقتصادية والبيئية متداخلة وتعزز كل منها الآخر. يمكن التعامل مع التنمية المستدامة كوسيلة للتعبير عن توقعات المجتمع الأوسع نطاقاً ككل.
[المصدر: مواصفة الأيزو ٢٦٠٠٠/٢٠١٠ - البند ٢٣/٢ حيث تم تعديله - تم إضافة ملحوظة رقم (١)].

٤/٣ المخاطر

تأثير اللاحقين

ملحوظة ١ : التأثير هو حيود عما هو متوقع - إيجابي أو سلبي .
ملحوظة ٢ : اللاحقين هو حالة - حتى لو كانت جزئية - منقص المعلومات المتعلقة بفهم أو معرفة حدث ونتائجه 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 ٣/١/٥/٣) و "النتائج" (كما هو معرف في الدليل الإرشادي الصادر عن منظمة الأيزو رقم ٢٠٠٩/٧٣ - البند ٣/١/٦/٣) أو مزيج من الأحداث والنتائج .
ملحوظة ٤ : غالباً ما يعبر عن المخاطر في شكل خليط (مزيج) من نتائج الحدث (شاملة التغييرات في الظروف) و "الاحتمالية" المصاحبة (كما هو معرف في الدليل الإرشادي الصادر عن منظمة الأيزو رقم ٢٠٠٩/٧٣ - البند ١/١/٦/٣) للحدث .
ملحوظة ٥ : في الملحوظتين ٣ ، ٤ لا يشير مصطلح "الحدث" إلى مصطلح "الحدث" المعروف في البند ٨/٣ .

٥/٣ سياسة

نوايا 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 الاستراتيجي، 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 تنطبق المستهدفات على أنشطة المنشأة أو منتجاتها أو خدماتها ، وقد ينطبقوا أيضاً على الأحداث (٨,٣) كلياً أو جزئياً. [المصدر: مواصفة الأيزو ١٤٠٠١ / ٢٠٠٤ - ١٢/٣ معدل - تم تقصير المصطلح من "مستهدف بيئي" و تم إضافة 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 والتصوير 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).

١١/٣ مالك الحدث

الكيان الذي يفوض بتنظيم الحدث (٨/٣).

ملحوظة ١: لأغراض هذه المواصفة القياسية الدولية يمكن أن يكون مالك الحدث هو نفسه منظم الحدث (١٠/٣). <https://standards.iso.org/standards.html>

١٢/٣ المستخدم النهائي

المستخدم الذي يأخذ دور المستهلك

مثال: ماهو في نهاية سلسلة القيمة أو التسليم.

١٣/٣ الحاضر

المنشأة و/ أو الفرد الذي يشارك في حدث (٨/٣) بغرض أساسي 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 إستخدام منتج أو خدمة أو بيئة أو منشأة من قبل أفراد يمتلكون أكبر قدر من القدرات.

ملحوظة ١: يرتبط هذا التعريف بالمبدأ الرئيسي الخاص بإمكانية 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 ومريحة، 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، المرافقمن قبل السكان الذين يتمتعون بأكبر قدر من الخصائص والقدرات لتحقيق هدف محدد في سياق محدد من الاستخدام .

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 الجنسي 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 يتفق معالمبادئ المقبولة للسلوك الصحيح أو الجيد في سياق موقف معين ويتسق 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، الموصفات القياسية (المعايير)، أفضل الممارسات، المهارات، المنشآت (١/٣) ، النظم، العلاقات، الشراكات، الابتكارات.

٢٠/٣ الإشراف

المسؤولية عنالتنمية المستدامة (٣/٣) التي يتقاسمها جميع الذين تؤثر أعمالهم على الأداء البيئي والنشاط الإقتصادي والتقدم الإجتماعي والتي تعكس علي 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 وكاملة.

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)

تسلسل الأنشطة أو الأطراف التي تقدم منتجات أو خدمات للمنشأة (١/٣).
[المصدر: مواصفة الأيزو ٢٦٠٠٠: ٢٠١٠، البند ٢/٢٢، 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 ومسئولياتها والتخطيط التشغيلي..... 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 ويسيطرون على (يتحكمون في) منشأة (١/٣) على أعلى مستوى.

ملحوظة ١ : الإدارة العليا لديها القدرة على تفويض 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 ويسيطرون على (يتحكمون في) ذلك الجزء من المنشأة.

iTeh Standards

(https://standards.iteh.ai)

Document Preview

٢٦/٣ مطلب

احتياج أو توقع المنصوص عليه أو مفهوم ضمناً بوجه عام أو إلزامي .

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

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

https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso-41558-4-2012-445-9160-444156801752/iso-2012-2012

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 دائما توثيق الإجراء رسمياً.

[المصدر: مواصفة الأيزو ٩٠٠٠: 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 ، وتتكون 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) والحفاظ عليها من قبل المنشأة (١/٣) والوسيط الذي يحويها

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

ملحوظة ٢ : يمكن أن تشير المعلومات الموثقة إلى:

- نظام الإدارة (٢٤/٣) ، بما في ذلك العمليات ذات 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 (شاملاً الخدمات) أو النظم أو المنشآت (١/٣).

٣٣/٣ الاستعانة 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 أن وظيفة أو عملية الاستعانة بمصادر خارجية تقع داخل النطاق.

٣٤/٣ الرصد

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

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

٣٥/٣ القياس

عملية (٢٧/٣) لتحديد قيمة

ملحوظة ١ : لأغراض هذه المواصفة القياسية الدولية ، يمكن أن يقصد بـ "القيمة" قيم عددية 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 مواصفة الأيزو رقم ١٩٠١١.

٣٧/٣ فاعلية

مدى تنفيذ الأنشطة المخطط لها وتحقيق النتائج المقررة .