**المحاضرة 21**

**3-3 المصطلحات ذات العلاقة بالمنظمة:-**

**3-3-1 المنظمة :-**

هي مجموعة من الأشخاص والتسهيلات مع ترتيب للمسؤوليات و الصلاحيات والعلاقات مثل شركة، معهد، أو مؤسسة، هيئة، مكتب، أو قسم.

*ملاحظة :-*

*المنظمة يمكن إن تكون حكومية أو خاصة وتعريف المنظمة أعلاه خاص لإغراض هذا الدليل ويمكن أن تعرف بصيغ أخرى.*

**3-3-2 الهيكل التنظيمي:-**

ترتيب المسؤوليات والصلاحيات والعلاقات بين الأشخاص.

*ملاحظه :-*

1. *يكون الترتيب على العموم متسلسلا.*
2. *يعبر رسميا عن الهيكل التنظيمي في دليل الجودة او خطة الجودة لمشروع ما.*
3. *يمكن أن يتضمن الهيكل التنظيمي العلاقات والارتباطات مع منظمات خارجية.*

**3-3-3 البنية التحتية :-**

هي نظام من التسهيلات والمعدات والخدمات التي تحتاجها المنظمة لعملياتها.

**3-3-4 بيئة العمل :-**

هي مجموعة من الشروط يتم في ظلها انجاز العمل.

*ملاحظة :-*

*تتضمن الشروط العوامل الفيزياويه والاجتماعية والنفسية والبيئية مثل درجة الحرارة، وسائل إيضاح، هندسة بشرية، ومكونات الجو.*

**3-3-5 الزبون:-**

منظمة أو شخص يستلم المنتج مثل المستهلك أو الوكيل أو المستخدم النهائي أو البائع بالمفرد أو المستفيد أو المشتري.

*ملاحظة:-*

*يمكن أن يكون الزبون داخليا أو خارجيا بالنسبة للمنظمة.*

**3-3-6 المِوَرد:-**

منظمة أو شخص يجهز المنتج مثل المنتج أو الموزع أو البائع بالمفرد أو البائع بالجملة أو منفذ الخدمة أو مقدم المعلومة.

*ملاحظة:-*

1. *يمكن أن يكون الموَرد داخليا أو خارجيا بالنسبة للمنظمة.*
2. *يسمى المورد بالمتعاقد في الحالات التعاقدية.*

**3-3-7 الجهة المستفيدة:-**

شخص أو مجموعة لها اهتمام بأداء ونجاح المنظمة مثل الزبائن أو المالكين أو العاملين في المنظمة أو الموردين أو الدائنين أو الاتحادات والشركات أو المجتمع.

*ملاحظة:-*

*يمكن أن تشمل منظمة أو جزء منها أو أكثر من منظمة واحدة.*

**3-4 المصطلحات ذات العلاقة بالعملية أو المنتج:-**

**3-4-1 العملية: process**

مجموعة من الفعاليات المتداخلة أو المتفاعلة تحول المدخلات إلى مخرجات.

*ملاحظة:-*

1. *مدخلات عملية ما هي مخرجات عملية أخرى.*
2. *يخطط للعمليات وتنفذ بشكل عام في ظروف مسيطر عليها في المنظمة لإضافة قيمة.*
3. *العملية التي لا يمكن التحقق من مطابقة المنتج فيها بصورة مباشرة أو لأسباب اقتصادية غالبا ما يطلق عليها عملية خاصة.*

**3-4-2 المنتج: product**

ناتج عملية ما.

*ملاحظة:-*

1. *توجد أربعة فئات عامه من المنتج:-*
2. *خدمات مثل النقل.*
3. *سلع معلوماتية مثل برامج الحاسوب أو القاموس ويطلق عليها Soft ware.*
4. *سلع صلبة مثل الأجزاء الميكانيكية للمحرك ويطلق عليها Hard ware.*
5. *مواد مصنعة مثل الزيوت.*

وهناك العديد من المنتجات التي تضم أكثر من فئة مما ذكر في أعلاه وتعتمد تسميتها على الفئة العالية فيها على سبيل المثال فأن السيارة تحتوي على سلع صلبة مثل الإطارات ومواد مصنعة مثل الوقود والزيوت وسلع معلوماتية مثل برامج السيطرة على المحرك وتعليمات القيادة.

1. الخدمة هي ناتج لفعالية واحدة على الأقل تنجز في تفاعل بين المورد والزبون وهي عموما غير ملموسة.

* وتقديم الخدمة يمكن أن يشمل الفعالية المنتجة للزبون كمنتج ملموس من قبل المجهز مثل تصليح السيارة.
* الفعالية المنجز من الزبون كمنتج غير ملموس من قبل المجهز مثل كشف الدخل المطلوب لحساب الضريبة.
* إيصال منتج غير ملموس مثل إيصال معلومة في مجال نقل المعرفة.
* خلق جو مناسب للزبون مثل الفنادق والمطاعم.

تتكون السلع المعلوماتية السوفت وير من المعلومات وهي عموما غير ملموسة ومن الممكن أن تكون بهيئة أساليب أو محاضر أو إجراءات، أما السلع الصلبة الهارد وير فهي على العموم تكون ملموسة وكميتها ذات خصائص قابله للعدد.

والسلع المصنعة تكون عموما ملموسة وكميتها ذات خصائص مستمرة والسلع المصنعة الصلبة تسمى عادة بضائع.

1. ضمان الجودة تركز بشكل رئيسي على المنتج المطلوب.

**3-4-3 المشروع:project**

عمليه منفردة تتكون من مجموعة فعاليات منسقه ومضبوطة حُدد لها تاريخ بدء وانتهاء وتتضمن التحكم بالزمن والكلفة والموارد وذلك للوصول إلى هدف يطابق المتطلبات المحددة.

**3-4-4 التقييم والتطوير:-**

مجموعة عمليات تحول المتطلبات إلى خصائص محددة أو مواصفات لمنتج أو عملية أو نظام.

**3-4-5 الأجراء:- procedure**

طريقة عمل محددة لتنفيذ فعالية أو عملية.

*ملاحظة:-*

1. *يمكن إن يكون الأجراء موثق أو غير موثق.*
2. *عندما يوثق الأجراء يستخدم مصطلح إجراء مكتوب أو( إجراء موثق) والوثيقة التي تحتوي على إجراء ما يمكن إن تسمى وثيقة الإجراء.*