



**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
DÖVLƏT STATİSTİKA KOMİTƏSİ**

Keyfiyyət üzrə terminlər lüğəti

Bakı – 2016

Keyfiyyət üzrə terminlər lüğəti

Bakı – 2016

Mündəricat

Müqəddimə	4
Giriş	5
1. Tətbiq sahəsi	6
2. Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin əsas anlayış və prinsipləri	6
2.1 Ümumi qaydalar	6
2.2 Əsas anlayışlar	7
2.2.1 Keyfiyyət	7
2.2.2 Keyfiyyəti idarəetmə sistemi	7
2.2.3 Təşkilatın konteksti	7
2.2.4 Maraqlı tərəflər	7
2.2.5 Dəstək	8
2.3 Keyfiyyətin idarə edilməsinin prinsipləri	9
2.3.1 İstehlakçıya istiqamətlənmə	9
2.3.2 Liderlik	10
2.3.3 İşçilərin cəlb edilməsi	10
2.3.4 Prosesli yanaşma	11
2.3.5 Təkmilləşdirilmə	12
2.3.6 Faktlara əsaslanan qərarların qəbul olunması	13
2.3.7 Münasibətlərin idarə olunması	14
2.4 KİS-in əsas anlayış və prinsiplərinin işlənməsi	15
2.4.1 KİS-in modeli	15
2.4.2 KİS-in işlənməsi	15
2.4.3 KİS-in standartları, idarəetmənin başqa sistemləri və üstünlük modeli	16
3. Terminlər və anlayışlar	17
3.1 Fərdə və ya insanlara aid olan terminlər	17
3.2 Təşkilata aid olan terminlər	18
3.3 Fəaliyyətə aid olan terminlər	20
3.4 Prosesə aid olan terminlər	22
3.5 Sistemə aid olan terminlər	23
3.6 Tələbə aid olan terminlər	25
3.7 Nəticəyə aid olan terminlər	28
3.8 Verilənlərə, məlumatlara və sənədlərə aid olan terminlər	30
3.9 İstehlakçıya aid olan terminlər	33
3.10 Xüsusiyyətə aid olan terminlər	34
3.11 Müəyyən etməyə aid olan terminlər	36
3.12 Tədbirə aid olan terminlər	37
3.13 Audite aid olan terminlər	39
ƏLAVƏ A. Anlayışlar arasında əlaqə və onların qrafik təsviri	41
Biblioqrafiya	56

Müqəddimə

İSO (International Organization for Standardization – Standartlaşma üzrə Beynəlxalq Təşkilat) Standartlaşdırma üzrə milli orqanların (İSO-nun üzv orqanları) ümumdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq Standartların hazırlanması işləri bir qayda olaraq İSO-nun texniki komitəsi tərəfindən həyata keçirilir. İSO-nun hər bir üzv orqanının onların ümumi məqsədləri üçün yaradılmış texniki komitədə təmsil olunmaq hüququ vardır. İSO ilə əlaqədə olan beynəlxalq, hökumət və qeyri-hökumət təşkilatları onun işində də fəal iştirak edirlər. İSO, həmçinin Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə də sıx əməkdaşlıq edir və elektrotexniki standartlaşdırmanın bütün məsələləri üzrə birgə iş aparır.

Bu sənədin işlənilməsində istifadə olunan prosedurlar İSO/IEC-in Direktivlərində (1-ci hissə) şərh olunmuşdur. Xüsusilə, İSO-nun müxtəlif növ sənədləri üçün lazım olan təsdiqlənmənin müxtəlif meyarlarının göstərilməsi zəruridir. Hazırkı sənəd İSO/IEC-in Direktivlərində (2-ci hissə) göstərilən qaydalara uyğun olaraq işlənmişdir (bax. www.iso.org/directives).

Bu sənəddə bəzi elementlərin patent hüququnun predmeti ola bilməsinə xüsusi diqqət yetirilmişdir. İSO hər hansı bir və ya bütün bu kimi patent hüquqlarının identifikasiyasına (eyniləşdirilməsinə) görə məsuliyyət daşımır. Sənədlərin işlənməsi zamanı müəyyənləşdirilmiş istənilən patent hüququnun detalları ya Giriş bölməsində, ya da İSO-nun patent bəyannaməsi vərəqəsində göstərməlidir (bax. www.iso.org/patents).

İstifadəçilərin rahatlığı üçün bu sənəddə sadalanan bütün ticarət markaları tövsiyə xarakterli deyildir.

İSO tərəfindən istifadə olunan, uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə əlaqəli spesifik termin və ifadələrin mahiyyətinin aydınlaşdırılması Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) ticarətdə texniki sədlərə (TTS) dair razılaşmaları üzrə İSO-nun prinsiplərinin gözlənilməsi haqqında məlumatlara bərabər sayılır (bax. www.iso.org/iso/foreword.html).

Hazırkı sənədə İSO/TK 176 Texniki Komitəsi (Keyfiyyətin idarə edilməsi və keyfiyyətin təmini, SC 1 altkomitəsi, Konsepsiyalar və terminologiya) məsuliyyət daşıyır.

Texniki baxışdan keçən dördüncü redaksiya üçüncü redaksiyanı (İSO 9000:2005) qüvvədən salaraq onu əvəz edir.

Giriş

Hazırkı Beynəlxalq Standart keyfiyyəti idarəetmə sisteminin (KİS) əsas anlayışlarını, prinsiplərini və terminologiyaları, həmçinin KİS-in digər standartları üçün əsas qaydaları əhatə edir. Beynəlxalq Standart KİS-in səmərəli və nəticəyə yönəlmiş şəkildə tətbiqi və digər standartların potensialının KİS-də tətbiqi məqsədilə istifadəçiyə keyfiyyətin idarə edilməsinin əsas anlayışlarını, prinsiplərini və terminologiyasını başa düşməyə yardım üçündür.

Hazırkı Beynəlxalq Standart təşkilatlara öz məqsədlərinə çatmağa kömək üçün keyfiyyətlə əlaqəli qəbul olunmuş əsas anlayışları, prinsipləri, prosesləri və ehtiyatları özündə birləşdirən struktur əsasında müəyyən olunmuş KİS-i çox dəqiq olaraq təqdim edir. Ölçüsündən və mürəkkəbliyindən və ya biznes-modelindən asılı olmayaraq ondan bütün təşkilatlarda istifadə edilə bilər. Standartın məqsədi ondan ibarətdir ki, marağı olan tərəflərin və istehlakçıların tələbat və gözləntilərinin ödənilməsi, həmçinin onların məhsul və xidmətlərinə istehlakçı məmnunluğunun əldə edilməsi prosesində təşkilatlar öz öhdəlik və vəzifələrini daha yaxşı başa düşsünlər.

Bu Beynəlxalq Standart 2.2-ci bölmədə qeyd olunmuş keyfiyyətin idarə edilməsinin yeddi prinsipini, tətbiq olunan əsas anlayışları müəyyənləşdirir. 2.3-cü bölmədə keyfiyyətin idarə edilməsinin hər bir prinsipi üçün onu təsvir edən "Təfsilat" alt bölməsi, təşkilatın hansı səbəbə görə bu prinsipdən istifadə etməli olduğunu aydınlaşdıran "İzah" alt bölməsi, bu prinsipdən istifadə etməklə əldə olunacaq "Əsas üstünlüklər"i əks etdirən alt bölmə və bu prinsipin tətbiqi məqsədilə təşkilatın "Mümkün tədbirlər"ini göstərən alt bölmə yer almışdır.

Beynəlxalq Standart nəşr zamanı İSO/TK 176 tərəfindən işlənmiş keyfiyyətin idarə edilməsinin bütün standartlarını, ümumilikdə və eləcə də ayrı-ayrı sahələr üçün KİS tərəfindən qəbul edilən termin və anlayışları özündə ehtiva edir. Terminlər və anlayışlar konsepsiya ilə müəyyən edilmiş ardıcılıqla verilmişdir. Əlavə A - terminlərin ardıcılığını müəyyən edən anlayış sistemi ilə əlaqəli qrafikləri əhatə edir.

Qeyd: İSO/TK 176 tərəfindən işlənmiş KİS-in standartlarında tez-tez istifadə olunan lüğəti mahiyətə malik bəzi sözlərə dair tövsiyələr aşağıdakı linklə əldə edilməsi mümkün olan lüğətə daxil edilmişdir.

(bax. http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf).

Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemləri - Əsas qaydalar və lüğət

1. Tətbiq sahəsi

Mövcud Beynəlxalq Standart əsas anlayışları, keyfiyyəti idarəetmə sisteminin prinsiplərini ehtiva etməklə, universal xüsusiyyətə malik olub aşağıdakı istifadəçilər tərəfindən istifadə oluna bilər:

- keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiqi ilə dayanıqlı nailiyyət əldə etmək istəyən təşkilatlar;
- tələbatlarını təmin edəcək lazımi məhsul və xidmətlərin təchizi sahəsində təşkilatların bacarıqlarına əmin olmaq istəyən istehlakçılar;
- təchizat zəncirində məhsul və xidmətlərə olan tələbatın yerinə yetiriləcəyindən əmin olmaq istəyən təşkilatlar;
- keyfiyyətin idarə edilməsi sistemi üzrə vahid terminologiyadan istifadə etməklə vasitəçilər arasında qarşılıqlı anlaşmanın yaxşılaşdırılmasına çalışan təşkilatlar və maraqlı tərəflər;
- ISO 9001 standartlarının tələblərinə uyğun qiymətləndirməni həyata keçirən təşkilatlar;
- keyfiyyətin idarə edilməsi sahəsində tədris və qiymətləndirmə aparənlər və ya məsləhət verənlər;
- oxşar və ya yaxın standartları hazırlayanlar.

2. Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin əsas anlayış və prinsipləri

2.1 Ümumi qaydalar

Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin mövcud Beynəlxalq Standartda göstərilmiş əsas anlayış və prinsipləri təşkilatlara müəyyən bir mühit tərəfindən qoyulmuş tələblərin öhdəsindən gəlmək imkanı verir. Təşkilatların işlədikləri bugünkü şərait sürətli dəyişikliklər, bazarların qloballaşması və biliklərin əsas ehtiyatlara çevrilməsi ilə xarakterizə olunur. Keyfiyyətin təsiri istehlakçı məmnuniyyəti çərçivəsindən kənara çıxır: bu da təşkilatın nüfuzuna birbaşa təsir göstərir.

Cəmiyyət daha savadlı və daha tələbkar olmuşdur ki, bu da öz növbəsində maraqlı tərəfləri daha təsiredici amilə çevirmişdir. Mövcud Beynəlxalq Standart keyfiyyəti idarəetmə sisteminin (KİS) işlənməsi zamanı tətbiq edilməli əsas anlayış və prinsipləri təqdim etməklə təşkilat haqqında daha geniş təsəvvür yaratmağa imkan verir.

Bütün əsas anlayış və prinsiplərə və onlar arasındakı qarşılıqlı əlaqəyə bir-birindən təcrid olunmuş halda deyil, birgə baxılmalıdır. Heç bir əsas anlayış və ya prinsip

digərindən üstün deyil. Eyni zamanda, onların tətbiqi zamanı düzgün balansın tapılması vacib şərtlərdəndir.

2.2 Əsas anlayışlar

2.2.1 Keyfiyyət

Keyfiyyət yönümlü təşkilatlar öz əksini davranışda, düşüncə tərzində, fəaliyyət və proseslərdə, maraqlı tərəflərin və istehlakçıların tələbat və gözləntilərini təmin etmək yolu ilə dəyər yaratmaq kimi məqsədlərdə tapan mədəniyyəti inkişaf etdirirlər.

Təşkilatlar tərəfindən istehsal olunan məhsulun və xidmətin keyfiyyəti istehlakçını təmin etmək qabiliyyəti ilə, eləcə də digər maraqlı tərəflərə gözlənilən və ya nəzərdə tutulmayan təsirlə müəyyənləşdirilir.

Məhsulun və xidmətin keyfiyyəti nəinki onlara aid olan funksiya və parametrləri, eləcə də istehlakçı tərəfindən onların dəyərinin və xeyrinin qəbul edilməsini özündə ehtiva edir.

2.2.2 Keyfiyyəti idarəetmə sistemi

KİS öz məqsədlərini qəbul edən və arzu edilən nəticələrə nail olmaq üçün tələb olunan proses və ehtiyatları müəyyənləşdirən təşkilatın fəaliyyətini özündə ehtiva edir.

KİS uyğun maraqlı tərəflər üçün məhsul istehsalı və dəyərin yaradılması məqsədilə tələb olunan qarşılıqlı əlaqəli proses və ehtiyatları idarə edir.

KİS qəbul olunan qərarların nəticələrinin uzunmüddətli və qısamüddətli olmalarını nəzərə almaqla yuxarı rəhbərliyə ehtiyatlardan istifadəni optimallaşdırmağa imkan verir.

KİS təşkilatı məhsul və xidmətlərin təchizatı zamanı gözlənilməz və gözlənilən hallarda qərarların qəbulu üçün tədbirlərin müəyyənləşdirilməsi vasitələri ilə təmin edir.

2.2.3 Təşkilatın konteksti

Təşkilatın konteksti anlayışı - bir prosesdir. Bu proses təşkilatın məqsəd və məramlarına, davamlılığına təsir göstərən amilləri müəyyən edir. O, təşkilatın dəyər, mədəniyyət, bilik və istehsal xüsusiyyəti kimi daxili amillərini nəzərdə tutur. O, eləcə də hüquqi, texnoloji, mədəni, sosial və iqtisadi sahələrlə, rəqabət sferası və bazarla əlaqəli olan xarici amilləri də diqqətdə saxlayır.

Təşkilatın təsəvvürü, missiyası, siyasəti və məqsədləri onun təyinatının mahiyyətinə dair nümunə sayıla bilər.

2.2.4 Maraqlı tərəflər

Maraqlı tərəflərin konsepsiyası təşkilatı ancaq istehlakçıların hüduqları xaricinə çıxardaraq onun fokusunu genişləndirir. Burada bütün maraqlı tərəflərin nəzərə alınması vacibdir.

Təşkilatın kontekstinin başa düşülməsinin bir hissəsi maraqlı tərəflərin müəyyən olunmasına xidmət edir. Mühüm maraqlı tərəflər – elələri sayılır ki, onların tələbatları və gözləntiləri təmin olunmazsa təşkilatın dayanıqlığı üçün əhəmiyyətli risk yarana bilər. Təşkilat bu riski azaltmaq üçün mühüm maraqlı tərəflərə hansı nəticələri çatdırmaq lazım olduğunu müəyyənləşdirir.

Təşkilat öz məqsədini və bununla da hansı məhsulu və ya nəticəni maraqlı tərəflərə və bütünlüklə cəmiyyətə təqdim etməli olduğunu yaxşı anlamaq üçün müvafiq maraqlı tərəflərdən məlumatları toplayaraq öyrənir.

Təşkilatlar onların müvəffəqiyyətlərinin asılı olduğu tərəfləri maraqlandıрмаğa, onlarla əməkdaşlığa və bu əməkdaşlığı davam etdirməyə çalışırlar.

2.2.5 Dəstək

2.2.5.1 Ümumi qaydalar

KİS-in ali rəhbərlik tərəfindən dəstəklənməsi və işçi heyətin cəlb olunması aşağıdakılara imkan verir:

- müvafiq insan ehtiyatları və digər ehtiyatlar təmin olunsun;
- proseslərin və nəticələrin monitorinqi aparılsın;
- risklərin və imkanların aşkar olunması və qiymətləndirilməsi həyata keçirilsin;
- müvafiq qərarlar qəbul olunsun.

Ehtiyatların məsuliyyətlə əldə edilməsi, yerləşdirmə, xidmət və utilizasiya təşkilata məqsədlərinə çatmağa imkan verir.

2.2.5.2 Şəxsi heyət

Şəxsi heyət – təşkilatın ən vacib ehtiyatlarından biridir. Təşkilatın fəaliyyətinin nəticəsi şəxsi heyətin işlədiyi sistem çərçivəsində fəaliyyətlərini necə qurmalarından asılıdır.

Şəxsi heyət təşkilat çərçivəsində işə cəlb olunur və onlar təşkilatın əldə etmək istədiyi nəticəyə və keyfiyyət sahəsindəki siyasətinə uyğun olaraq razılaşıdırılmış şəkildə fəaliyyət göstərirlər.

2.2.5.3 Səriştəlilik

Keyfiyyəti idarəetmə sistemi o halda yaxşı nəticəli sayılır ki, bütün əməkdaşlar təşkilat haqqında məlumatlıdırlar və onlara verilən vəzifə və rolları yerinə yetirmək üçün lazım olan bilik, təcrübə, bacarıq və vərdislərdən istifadə edirlər. Ali rəhbərliyin məsuliyyəti ondan ibarətdir ki, öz səriştə və bacarıqlarının inkişaf etdirilməsi üçün işçi heyətinə imkan yaratsınlar.

2.2.5.4 Məlumatlandırma

İnsanların öz öhdəliklərinin və fəaliyyətlərinin təşkilatın qarşısına qoyduğu məqsədə çatmağa necə təsir göstərdiyini anlaması məlumatlandırma adlanır.

2.2.5.5 Kommunikasiya

Planlaşdırılmış və nəticə yönümlü daxili (yəni təşkilatın içərisində) və xarici (yəni müvafiq maraqlı tərəflərlə) kommunikasiya insanların fəaliyyətini və aşağıdakıların başa düşülməsini yaxşılaşdırır:

- təşkilatın kontekstini;
- istehlakçıların və digər mühüm maraqlı tərəflərin tələbat və gözləntilərini;
- KİS-i.

2.3 Keyfiyyətin idarə edilməsinin prinsipləri

2.3.1 İstehlakçıya istiqamətlənmə

2.3.1.1 Təfəsilat

Keyfiyyətin idarə edilməsində istiqamətlənmə əsasən istehlakçının tələblərinin yerinə yetirilməsinə və istehlakçının gözləntilərinin yüksəldilməsinə yönəlməlidir.

2.3.1.2 İzah

Təşkilat dayanıqlı müvəffəqiyyətə o vaxt nail olur ki, o istehlakçı və digər maraqlı tərəflərin inamını əldə edir və özündə saxlayır. İstehlakçı ilə olan qarşılıqlı fəaliyyətin hər aspekti onun üçün yaradılan dəyəri artırmağa imkan verir. İstehlakçı və digər maraqlı tərəflərin cari və gələcək tələbatları arasında olan anlaşma təşkilatın dayanıqlı müvəffəqiyyətinə səbəb olur.

2.3.1.3 Əsas üstünlüklər

Bəzi əsas üstünlüklər:

- istehlakçı üçün artan dəyər;
- artan istehlakçı məmnunluğu;
- artan istehlakçı loyallığı (səmimiyyəti);
- təkrar əməliyyatların artan sayı;
- təşkilatın etibarının yaxşılaşması;
- müştəri bazasının böyüməsi;
- artan gəlir və bazar payı.

2.3.1.4 Mümkün tədbirlər

Bəzi mümkün tədbirlərə aiddir:

- təşkilatın dəyər yaratdığı birbaşa və dolaylı istehlakçıların müəyyənləşdirilməsi;
- istehlakçıların cari və gələcək tələbatlarının və gözləntilərinin müəyyənləşdirilməsi;
- təşkilatın məqsədlərinin istehlakçıların gözləntiləri və tələbatları ilə əlaqələndirilməsi;
- istehlakçıların tələbatları və gözləntiləri haqqında təşkilatda hamının məlumatlandırılması;
- istehlakçıların tələbatlarını və gözləntilərini təmin etmək məqsədilə məhsul və xidmətlərin planlaşdırılması, layihələndirilməsi, işlənməsi, istehsalı, təchizatı və digər sonrakı görüləcək işlərin dəstəklənməsi;
- istehlakçı məmnuniyyətinin ölçülməsi, monitorinqi və müvafiq tədbirlərin görülməsi;
- maraqlı tərəflərin gözləntiləri və tələbatlarına qarşı istehlakçı məmnuniyyətinə təsir edə biləcək tədbirlərin müəyyənləşdirilməsi və icrası;
- dayanıqlı müvəffəqiyyətə nail olmaq üçün müştərilərlə münasibətlərin fəal şəkildə idarə olunması.

2.3.2 Liderlik

2.3.2.1 Təfəsilat

Liderlər bütün səviyyələrdə vahid məqsəd və inkişaf istiqamətlərini təmin edir və təşkilatın keyfiyyət sahəsindəki məqsədlərinə çatmaq üçün işçiləri cəlb edəcək şərait yaradırlar.

2.3.2.2 İzah

Vahid məqsədin və inkişaf istiqamətlərinin təmin olunması, həmçinin işçi heyətin işə cəlb olunması təşkilata öz məqsədlərinə nail olmaq üçün strategiyasını, siyasətini, proseslərini və ehtiyatlarını razılaşdırmaq imkanı verir.

2.3.2.3 Əsas üstünlüklər

Bəzi əsas üstünlüklər:

- təşkilatın keyfiyyət sahəsində öz məqsədinə çatması üçün artan nəticəlilik və səmərəlilik;
- təşkilatda gedən proseslərin əla koordinasiyası;
- təşkilatın funksiya və səviyyələri arasındakı kommunikasiyanın yaxşılaşdırılması;
- lazımi nəticəni əldə etmək istiqamətində təşkilatın və onun işçi heyətinin inkişafı və bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi.

2.3.2.4 Mümkün tədbirlər

Bəzi mümkün tədbirlərə aiddir:

- təşkilatın missiyası, təsəvvürü, strategiyası, siyasəti və prosesləri haqqında təşkilatda hamının məlumatlandırılması;
- ümumi dəyərlərin yaradılması və saxlanması, düzgünlük və təşkilatın bütün səviyyələrində etik prinsiplərə riayət olunması;
- inam və birlik mühitinin yaradılması;
- bütün təşkilatda keyfiyyətə riayət edilmənin dəstəklənməsi;
- təşkilatın bütün səviyyələrdəki liderlərinin təşkilatın əməkdaşları üçün hər bir işdə müsbət nümunə olmasının təmini;
- müəyyən olunmuş məsuliyyətləri çərçivəsində fəaliyyət göstərmək üçün əməkdaşlara lazımi ehtiyatların, hazırlığın və səlahiyyətlərin verilməsi;
- şəxsi heyətin qiymətini bilmək və onun mükafatlandırılması.

2.3.3. İşçilərin cəlb edilməsi

2.3.3.1 Təfəsilat

Səriştəli, səlahiyyətli və cəlb olunmuş insanlar təşkilatın bütün səviyyələrində onun iş qabiliyyətinin artırılmasında və dəyərin yaradılmasında zəruri şərtlərdən sayılır.

2.3.3.2 İzah

Təşkilatın nəticəyə yönəlik və səmərəli idarə edilməsi üçün hər bir fərdə hörmətlə yanaşılmaqla insanların bütün səviyyələrdə cəlb edilməsi mühümdür. Səlahiyyətlərin əhatəliyi və səriştələrin artırılması təşkilatın keyfiyyət sahəsində öz məqsədlərinə çatması üçün insanların cəlb edilməsini asanlaşdırır.

2.3.3.3 Əsas üstünlüklər

Bəzi əsas üstünlüklər:

- şəxsi heyətin təşkilatın keyfiyyət sahəsində məqsədlərini daha yaxşı anlaması və uğurların əldə edilməsi üçün yüksələn motivasiyası;
- şəxsi heyətin təkmilləşdirilmə üçün fəaliyyətə daha geniş cəlb olunması;
- şəxsi inkişaf, təşəbbüs və yaradıcılıq üçün imkanların genişləndirilməsi;
- şəxsi heyətin məmnuniyyətinin artması;
- təşkilatda etibar və əməkdaşlığın artması;
- təşkilatda korporativ mədəniyyətə və ümumi dəyərə diqqətin artması.

2.3.3.4 Mümkün tədbirlər

Bəzi mümkün tədbirlər:

- fərdi töhfənin vacibliyinə dair anlayışı formalaşdırmaq üçün insanlarla ünsiyyət;
- bütün təşkilat üzrə əməkdaşlığa nail olmaq;
- bilik və təcrübə mübadiləsinə və açıq müzakirəyə nail olmaq;
- işdə problemləri aşkar etmək və çəkinmədən təşəbbüsü öz üzərinə götürmək üçün şəxsi heyət arasında səlahiyyətləri bölüşdürmək;
- şəxsi heyətin çəkdiyi zəhmətin qiymətləndirilməsi, təcrübənin toplanması və təkmilləşdirilməsi;
- şəxsi məqsədlərə nail olmaq nöqteyi-nəzərindən özünüqiymətləndirmənin həyata keçirilməsi imkanlarının təmini;
- insanların məmnuniyyətlərini qiymətləndirmək üçün sorğuların keçirilməsi, onların nəticələrlə məlumatlandırılması və müvafiq tədbirlərin görülməsi.

2.3.4 Prosesli yanaşma

2.3.4.1 Təfsilat

Fəaliyyət bütöv bir sistem olaraq işləyən qarşılıqlı proseslər kimi təqdim və idarə edilərsə, o zaman uyğun nəticələr daha yaxşı və səmərəli şəkildə əldə edilir.

2.3.4.2 İzah

Keyfiyyəti idarəetmə sistemi qarşılıqlı proseslərdən ibarətdir. Sistemin son nəticəni hansı yolla əldə etdiyinin müəyyənləşdirilməsi təşkilata sistemi və onun işini optimallaşdırmağa imkan yaradır.

2.3.4.3 Əsas üstünlüklər

Bəzi əsas üstünlüklər:

- gücün əsas proseslərdə və təkmilləşdirmə istiqamətləri üzrə cəmlənməsi imkanının yüksəldilməsi;
- razılaşdırılmış proseslər sistemi tərəfindən əldə edilən uyğun və əvvəlcədən bilinən nəticələr;
- proseslərin nəticəyə meyilli idarə edilməsi hesabına fəaliyyətin optimallaşdırılması, fəaliyyətlərarası sədlərin azaldılması və ehtiyatlardan səmərəli istifadə olunması;
- təşkilatın maraqlı tərəfləri öz etibarlılığına, nəticəliliyinə və səmərəliliyinə inandırmaq imkanı.

2.3.4.4 Mümkün tədbirlər

Bəzi mümkün tədbirlər:

- uğur əldə etmək üçün zəruri olan sistem və proseslərin məqsədlərinin müəyyənləşdirilməsi;
- prosesləri idarə etmək üçün səlahiyyətlərin, məsuliyyətin və hesabatlılığın müəyyənləşdirilməsi;
- təşkilatın imkanlarının qiymətləndirilməsi və qərar qəbul edənə qədər ehtiyatlar üzrə məhdudiyyətlərin müəyyənləşdirilməsi;
- proseslərin qarşılıqlı asılılıqlarının aşkar edilməsi və ayrı-ayrılıqda proseslərin dəyişməsinin bütün sistemə təsirinin təhlil edilməsi;
- təşkilatın keyfiyyət sahəsində məqsədinə uğurla və səmərəli çatmaq üçün proseslərin və onların qarşılıqlı əlaqələrinin sistem halında idarə edilməsi;
- bütün sistemin fəaliyyətinin nəticəsinin qiymətləndirilməsi, təhlili və monitorinqi üçün proseslərin yaxşılaşdırılması və idarə edilməsi üçün lazım olan məlumatların əldə edilməsinin təmini;
- bütövlükdə KİS-in və proseslərin nəticələrinə təsir edə biləcək risklərin idarə olunması.

2.3.5 Təkmilləşdirilmə

2.3.5.1 Təfsilat

Müvəffəqiyyətlə çalışan təşkilatlar təkmilləşdirilməyə daima diqqət yetirirlər.

2.3.5.2 İzah

Fəaliyyətin cari səviyyəsinin saxlanması, daxili və xarici mühitlərdəki dəyişikliklərə münasibət və yeni imkanların yaranması nöqtəyi-nəzərindən təşkilat üçün təkmilləşdirilmə zəruridir.

2.3.5.3 Əsas üstünlüklər

Bəzi əsas üstünlüklər:

- proseslərin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi, təşkilatın imkanlarının və istehlakçı məmnuniyyətinin yüksəldilməsi;
- qabaqlayıcı və təshihedici tədbirlərlə birgə köklü səbəblərin axtarışına və müəyyən edilməsinə diqqətin artırılması;
- daxili və xarici risklərin və imkanların müəyyənləşdirilməsi və onlara münasibət göstərilməsi sahələrində təkmilləşdirilmiş bacarıqlar;
- təcridi təkmilləşdirilmə və təkənla yaxşılaşdırma imkanlarının daha geniş qeydiyyata;
- təkmilləşdirilmə üçün toplanmış təcrübənin daha geniş şəkildə öyrənilməsi;
- innovasiyalara marağın artması.

2.3.5.4 Mümkün tədbirlər

Bəzi mümkün tədbirlər:

- təşkilatın bütün səviyyələrində təkmilləşdirilməyə dair məqsədlərin müəyyənləşdirilməsinin stimullaşdırılması;

- bütün səviyyələrdə işçilərə təlimlərin keçirilməsi və təkmilləşdirilməyə dair məqsədlərə nail olmaq üçün əsas alətlərdən və metodologiyadan istifadəyə dair onlarda bacarıqların formalaşdırılması;
- təkmilləşdirilməyə dair layihənin uğurla inkişaf etdirilməsi və başa çatdırılması üçün əməkdaşların səriştəliliyinin təmin edilməsi;
- bütün təşkilat üzrə təkmilləşdirilməyə dair layihənin icrası üçün proseslərin inkişaf etdirilməsi;
- tədqiqetmə, təhlil və planlaşdırmanın auditi, icrası, təkmilləşdirilməyə dair layihənin başa çatdırılması;
- yeni və ya dəyişən məhsul, xidmət və proseslərin işlənməsi istiqamətində təkmilləşdirilmələrin qeydiyyatına daxil edilməsi;
- təkmilləşdirilməyə görə minnətdarlıq və mükafatlandırma.

2.3.6 Faktlara əsaslanan qərarların qəbul olunması

2.3.6.1 Təfsilat

Verilənlərin və məlumatların qiymətləndirilməsinə və təhlilə əsaslanan qərar çox böyük ehtimalla arzu olunan nəticələrə gətirib çıxarır.

2.3.6.2 İzah

Qəbul olunan qərar mürekkəb bir proses ola bilər və o həmişə qeyri-müəyyənliklərlə müşayiət olunur. Çox hallarda müxtəlif mənbələrdən alınan müxtəlif yönlü məlumatlar dəyişikliyə uğradılaraq subyektiv hala gətirilə bilər. Mühüm olan odur ki, səbəb-nəticə əlaqələrini və yarana biləcək əks təsirləri başa düşmək mümkün olsun. Faktlar, dəlillər və məlumatların təhlili qərarların qəbulunda obyektivliyə və inama gətirib çıxarır.

2.3.6.3 Əsas üstünlüklər

Bəzi əsas üstünlüklər:

- qərarların qəbul olunması proseslərinin təkmilləşdirilməsi;
- məqsədlərə çatmaq bacarığının və proseslərin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsinin təkmilləşdirilməsi;
- əməli səmərəliliyin və nəticəliliyin təkmilləşdirilməsi;
- öyrənmək, yoxlamaq, fikir və qərarların dəyişdirilməsi üçün geniş imkanlar;
- keçmişdə qəbul olunmuş qərarların nəticələrini nümayiş etdirmək bacarığının genişləndirilməsi.

2.3.6.4 Mümkün tədbirlər

Bəzi mümkün tədbirlər:

- təşkilatın fəaliyyətinin nəticələrini təqdim etmək üçün əsas göstəricilərin müəyyənləşdirilməsi, ölçülməsi və monitorinqi;
- bütün lazımi göstəricilərə müvafiq əməkdaşların giriş imkanının təmin olunması;
- verilənlərin və məlumatların lazımi səviyyədə dəqiq, etibarlı və təhlükəsiz olduqlarına dair zəmanətin təmin olunması;
- uyğun metodlardan istifadə etməklə verilənlərin və məlumatların təhlili və qiymətləndirilməsi;

- təhlillərin və qiymətləndirmənin aparılması üçün əməkdaşların səriştəli olduqlarına zəmanətin təmin olunması;
- faktlara, intuisiya və təcrübənin balansına əsaslanan qərarların qəbulu və tədbirlərin həyata keçirilməsi.

2.3.7 Münasibətlərin idarə olunması

2.3.7.1 Təfəsilat

Dayanıqlı müvəffəqiyyətə nail olmaq üçün təşkilatın təchizatçı kimi maraqlı tərəflərlə münasibətləri idarə olunur.

2.3.7.2 İzah

Mühüm maraqlı tərəflər təşkilatın nəticələrinə təsir edir. Təşkilat onun fəaliyyətinə olan təsirləri optimallaşdırmaq məqsədilə maraqlı tərəflərlə olan münasibətlərini idarə etdiyi təqdirdə dayanıqlı müvəffəqiyyətə nail olmaq ehtimalı böyükdür. Təchizatçılar və tərəfdaşlar şəbəkəsi ilə münasibətlərin idarə olunması adətən böyük əhəmiyyət kəsb edir.

2.3.7.3 Əsas üstünlüklər

Bəzi əsas üstünlüklər:

- hər bir maraqlı tərəflə əlaqədar imkan və məhdudiyyətlərin nəzərə alınması hesabına təşkilatın və onun maraqlı tərəflərinin fəaliyyətlərinin nəticələrinin təkmilləşdirilməsi;
- maraqlı tərəflərlə ümumi məqsəd və dəyərlərin anlaşılması;
- ehtiyatlardan birgə istifadə olunması və səriştəliliyin yüksəldilməsi hesabına maraqlı tərəflər üçün dəyərlərin yaradılması bacarığının artırılması, eləcə də keyfiyyətlə əlaqəli risklərin idarə edilməsi;
- dayanıqlı məhsul və xidmət axınını təmin edən və yaxşı idarə olunan təchizat xətti.

2.3.7.4 Mümkün tədbirlər

Bəzi mümkün tədbirlər:

- mühüm maraqlı tərəflərin (təchizatçılar, tərəfdaşlar, istehlakçılar, investorlar, əməkdaşlar və ümumilikdə cəmiyyət) və onların təşkilatla olan qarşılıqlı əlaqələrinin müəyyən olunması;
- maraqlı tərəflərlə idarə edilməsi vacib olan qarşılıqlı əlaqələrin müəyyənləşdirilməsi və xüsusiləşdirilməsi;
- qısamüddətli və uzunmüddətli maraqların balansı nəzərə alınmaqla qarşılıqlı əlaqələrin sıralanması;
- məlumatların, biliyin və ehtiyatların toplanması və maraqlı tərəflərin ixtiyarına verilməsi;
- işin nəticələrinin qiymətləndirilməsi və onun əsasında təkmilləşdirilmə məqsədilə təşəbbüslərin inkişafı üçün tətbiqi mümkün olan qədər maraqlı tərəflərlə əks-əlaqənin təmin edilməsi;
- təchizatçılarla, tərəfdaşlarla və digər maraqlı tərəflərlə birgə işlənmələrin və təkmilləşdirilmələrin aparılması;
- təkmilləşdirilmələrə və uğurlara görə təchizatçılara və tərəfdaşlara minnətdarlıq və onların dəstəklənməsi.

2.4 KİS-in əsas anlayış və prinsiplərinin işlənməsi

2.4.1 KİS-in modeli

Təşkilatlar canlılar və öyrənən sosial sistemlər kimi insana xas xüsusiyyətlərə malik olurlar. Onların hər biri adaptasiya edilən olmaqla, özündə qarşılıqlı fəaliyyət göstərən sistemləri, prosesləri və işləri birləşdirir. Öz mühitlərinə uyğunlaşmaları üçün onların hər birindən dəyişikliklərə qarşı bacarıq tələb olunur. Təşkilatlar adətən böyük təkmilləşdirilmələrə nail olmaq üçün innovasiyalara meyilli olurlar. Təşkilatın KİS-in modeli bütün sistemlərin, proseslərin və işlərin heç də əvvəlcədən bəlli olmadığını nəzərə alır, buna görə də, təşkilatın əhatəsində olan çətinliklərə uyğunlaşan və dəyişkən olması vacibdir.

2.4.1.1 Ümumi müddəalar

Təşkilat canlı və inkişaf edən sosial orqanizm kimi insana xas çoxlu sayda xüsusiyyətlərə malikdir.

2.4.1.2 Sistemlər

Təşkilatlar müvafiq maraqlı tərəflərin gözləntilərini və tələbatlarını təyin etmək üçün daxili və xarici konteksti anlamağa səy göstərir. Bu məlumat təşkilatın dayanıqlı müvəffəqiyyətinin təmin edilməsi üçün KİS-in işlənməsində istifadə olunur. Bir prosesin nəticəsi o biri proseslərin girişi (başlanğıcı) olmaqla, ümumilikdə bütün şəbəkəni əlaqələndirə bilər. Buna oxşar proseslərin tez-tez formalaşmasına baxmayaraq, hər bir təşkilat və onun KİS-i öz-özlüyündə nadir sayılır.

2.4.1.3 Proses

Təşkilatlarda seçilə, göstəriciləri ölçülə və yaxşılaşdırıla bilən proseslər mövcuddur. Bu proseslər təşkilatın məqsədinə uyğun olaraq nəticənin əldə edilməsi üçün qarşılıqlı şəkildə fəaliyyət göstərir və fəaliyyətlərarası həddi aşırırlar. Bəzi proseslər çox mühüm ola bilər, digərləri isə yox. Proseslər nəticə əldə etmək üçün giriş elementləri ilə qarşılıqlı əlaqədə olan işləri özündə birləşdirir.

2.4.1.4 Fəaliyyət

İnsanlar gündəlik fəaliyyətləri zamanı proses çərçivəsində işlərin icrası vaxtı bir-birləri ilə əməkdaşlıq edirlər. Bu tədbirlərdən bəziləri əvvəlcədən nəzərdə tutulur və təşkilatın məqsədlərinin anlaşılmasından asılıdır, hansı ki, digər tədbirlərin xüsusiyyəti və icrası kənar hadisələrdən asılı olur.

2.4.2 KİS-in işlənməsi

KİS – mütəmadi olaraq təkmilləşdirmələr və innovasiyalar əsasında zaman-zaman təkmilləşən dinamik bir sistemdir. Hər bir təşkilatda rəsmi olaraq planlaşdırılıb-planlaşdırılmamasından asılı olmayaraq, keyfiyyətin idarə edilməsi fəaliyyəti həyata keçirilir. Mövcud Beynəlxalq Standart bu fəaliyyətin idarə edilməsi üçün formalaşdırılmış sistemin necə işlənməsinə dair tövsiyə verir. Təşkilatda mövcud funksiyalar və təşkilatın konteksti nəzərə alınmaqla onların yararlılığını müəyyən etmək zəruridir. Təşkilat tərəfindən bütünlüklə KİS-in işlənməsində mövcud Beynəlxalq Standart İSO 9004 və İSO 9001-lə birgə kömək məqsədilə istifadə oluna bilər.

Formalaşdırılmış KİS keyfiyyətin idarə edilməsi fəaliyyətinin planlaşdırılması, icrası, monitorinqi və təkmilləşdirilməsi üçün əsas yaradır. KİS-in mürəkkəb olması vacib deyil, onun təşkilatın tələbatını dəqiq şəkildə əks etdirməsi önəmlidir. Mövcud Beynəlxalq Standartda əks olunan əsas anlayış və prinsiplər KİS-in işlənməsində çox qiymətli qaydalar ola bilər.

KİS-in planlaşdırılması – birdəfəlik hadisə deyil, o daimi bir prosesdir. Təşkilatda təcrübə toplandıqca və şərait dəyişdikcə planlar da dəyişir. Plan təşkilatın keyfiyyətin idarə edilməsi ilə əlaqəli bütün tədbirlərini nəzərdə tutaraq, onun mövcud Beynəlxalq Standartın bütün tövsiyələrini və ISO 9001-in tələblərini nəzərə aldığına zəmanət verir. Plan bəyənildikdən sonra icra olunur.

Mütəmadi olaraq monitorinqlərin keçirilməsi həm planın yerinə yetirilməsinin, həm də KİS-in fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi təşkilat üçün vacibdir. Xüsusilə seçilmiş göstəricilər belə monitorinq və qiymətləndirməni daha asan edir.

Auditlərin keçirilməsi – tələblərin icra vəziyyətini müəyyən etmək və riskləri aşkara çıxarmaq məqsədilə KİS-in nəticələrini qiymətləndirmək üçün bir vasitədir. Auditin səmərəli olması üçün maddi və qeyri-maddi dəlillər yığılmalıdır. Təshihedici və təkmilləşdirməyə dair tədbirlər toplanmış dəlillərin təhlilinə əsaslanır. Əldə edilmiş biliklər innovasiyalara, KİS-in daha yüksək səviyyəyə çatdırılmasına gətirib çıxara bilər.

2.4.3 KİS-in standartları, idarəetmənin başqa sistemləri və üstünlük modeli

ISO/TK 176-da işlənmiş KİS-in standartlarında, keyfiyyəti idarəetmə sisteminin digər standartlarında və təşkilati təkmilləşdirilmə modellərində təsvir olunan KİS-ə dair yanaşmalar ümumi prinsiplərə əsaslanır. Onların hamısı təşkilata imkanların və risklərin aşkara çıxarılması üçün şərait yaradaraq, təkmilləşdirilməyə dair tövsiyələri özündə ehtiva edir. Mahiyyət etibarlı ilə innovasiya, etika, etibar və nüfuz kimi anlayışlara KİS çərçivəsində xüsusiyyətlər kimi baxıla bilər. Keyfiyyətin idarə edilməsi (məsələn, ISO 9001), ekologiyanın idarə edilməsi (məsələn, ISO 14001), enerjinin idarə edilməsi ilə (məsələn, ISO 50001) əlaqəli standartlar digər idarəetmə sistemləri üzrə standartlarla eynidir və təşkilati təkmilləşdirmə modelləri bunları nəzərə alır.

ISO/TK 176-da işlənmiş KİS-ə aid standartlar KİS üçün tələb və tövsiyələr dəstini özündə cəmləşdirir. ISO 9001 KİS üçün lazım olan tələbləri müəyyənləşdirir. ISO 9004 dayanıqlı müvəffəqiyyətin təmin edilməsi və fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi üçün KİS-in geniş diapazonlu məqsədlərinə tövsiyələr verir. KİS-in ayrı-ayrı elementlərinə dair tövsiyələr ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 və ISO 19011-də cəmləşmişdir. KİS-in texniki məsələlərinə dəstəklə əlaqəli tövsiyələr ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 və ISO 10019-da göstərilmişdir. KİS-ə dəstəklə əlaqədar texniki hesabatlar ISO/TO 10013 və ISO/TO 10017-də qeyd edilmişdir. KİS-ə olan tələblər ISO/TC 16949 kimi konkret sahələr üçün nəzərdə tutulan standartlarda ifadə olunur.

KİS də daxil olmaqla təşkilatın idarəetmə sisteminin müxtəlif hissələri idarəetmənin vahid sistemə inteqrə oluna bilər. Keyfiyyətlə, artımla, maliyyələşmə ilə, gəlirliliklə, ətraf mühitlə, əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliklə, eləcə də təşkilatın digər aspektləri ilə bağlı olan məqsədlər, proseslər və ehtiyatlar KİS-in idarə edilməsinin başqa sistemləri ilə birləşdiyi təqdirdə daha çox səmərəli, uğurlu ola bilər. Təşkilat ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 və ISO 50001 kimi bir neçə standartın tələblərinə uyğun olaraq öz idarəetmə sisteminin birləşmiş auditini apara bilər.

Qeyd: İSO-nun “İdarəetmə sistemlərində standartlardan inteqrə edilmiş istifadə” («The integrated use of management system standards») kitabçası faydalı tövsiyələr verə bilər.

3. Terminlər və anlayışlar

3.1 Fərdə və ya insanlara aid olan terminlər

3.1.1 Ali rəhbərlik (top management)

təşkilatın (3.2.1) fəaliyyətini yüksək səviyyədə idarə edən və yönləndirən şəxs və ya şəxslər qrupudur.

Qeyd 1: Ali rəhbərlik təşkilat daxilində onu ehtiyatlarla təmin etmək və səlahiyyətlər vermək hüququna malikdir.

Qeyd 2: Əgər *idarəetmə sisteminin* (3.5.3) fəaliyyət sahəsi təşkilatın bir hissəsini əhatə edərsə, o zaman “ali rəhbərlik” termini təşkilatın bu hissəsini idarə edən şəxsə aid olur.

Qeyd 3: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri).

3.1.2 Keyfiyyəti idarəetmə sistemi üzrə məsləhətçi (quality management system consultant)

keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiqində (3.4.3) tövsiyələr verərək *təşkilatın* (3.2.1) işinə kömək edən və *məlumatları* (3.8.2) təqdim edən şəxsdir.

Qeyd 1: Keyfiyyəti idarəetmə sistemində məsləhətçi həm də *keyfiyyəti idarəetmə sisteminin* (3.5.4) müəyyən bir hissəsinin tətbiqində yardım edə bilər.

Qeyd 2: İSO 10019:2005-də keyfiyyəti idarəetmə sisteminin səriştəli məsləhətçisini səriştəsiz məsləhətçidən necə ayırd etməyə dair tövsiyə vardır [Mənbə: İSO 10019:2005, 3.2, dəyişilmiş].

3.1.3 İştirak (involvement)

İşlərdə, hadisələrdə və ya şəraitdə iştirak etmədir.

3.1.4 Cəlbəedilmə (engagement)

ümumi *məqsədlərə* (3.7.1) çatmaq üçün fəaliyyətdə *iştirakdır* (3.1.3).

3.1.5 Konfiqurasiyalar nəzarəti qrupu (configuration authority)

konfiqurasiya (3.10.6) ilə əlaqəli olan qərarların qəbul edilməsində səlahiyyətlərə malik və məsuliyyət daşıyan şəxs və ya şəxslər qrupudur.

Qeyd 1: *Maraqlı tərəflər* (3.2.3) *təşkilat* (3.2.1) daxilində olduğu kimi onun hüduqlarından kənar da məsuliyyətli icraçılar kimi təqdim olunmalıdırlar.

[Mənbə: İSO 10007:2003, 3.8, dəyişilmiş].

3.1.6 Mübahisələrin nizamlanması üzrə təmsilçi (dispute resolver)

<istehlakçı məmnuniyyəti> tərəflərin *mübahisəsinin* (3.9.6) həlli məqsədilə tərəflərlə əməkdaşlıq etməsi üçün *mübahisələrin həlli üzrə proses provayderi* (3.2.7) olaraq təyin olunan konkret şəxsdir.

Nümunə: Əməkdaş, könüllü, *müqavilə* (3.4.7) ilə cəlb olunan əməkdaş.

[Mənbə: ISO 10003:2007, 3.7, dəyişilmiş].

3.2. Təşkilata aid olan terminlər

3.2.1 Təşkilat (organization)

öz *məqsədlərinə* (3.7.1) çatmaq üçün öhdəliklərlə əlaqədar funksiyalara, səlahiyyətlərə və qarşılıqlı əlaqələrə malik şəxs və ya şəxslər qrupudur.

Qeyd 1: Təşkilat anlayışı bununla məhdudlaşmadan - fərdi sahibkarı, şirkəti korporasiyanı, firmanı, idarəni, dövlət orqanını, tərəfdaşlığı, *assosiasiyanı* (3.2.8), xeyriyyə təşkilatını və ya idarəsini, bütün sadalananların bir hissəsini və ya onların kombinasiyasını, dövlət və ya fərdi, eləcə də hüquqi şəxs statusuna malik olanları və ya olmayanları əhatə edir.

Qeyd 2: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri).

3.2.2 Təşkilatın konteksti (context of the organization)

təşkilatın *məqsədlərinə* (3.7.1) çatmasında və onların işlənməsində təşkilati yanaşmalara təsir göstərə bilən daxili və xarici amillərin məcmusudur.

Qeyd 1: Təşkilatın məqsədi onun *məhsulu* (3.7.6) və *xidməti* (3.7.7), investisiyaları və *maraqlı tərəflərə* (3.2.3) olan münasibəti ilə əlaqəli ola bilər.

Qeyd 2: Təşkilatın konteksti anlayışı qeyri-kommersiya təşkilatları və dövlət xidmətləri göstərən təşkilatlar kimi kommersiya təşkilatlarına da aiddir.

Qeyd 3: İngilis dilində “təşkilatın konteksti” anlayışı çox vaxt başqa terminlərlə, məsələn “işgüzar mühit” (business environment), “təşkilati mühit” (organizational environment) və ya “təşkilatın iqtisadi mühiti” kimi ifadə olunur.

Qeyd 4: *İnfrastruktur* (3.5.2) anlayışı təşkilatın kontekstinin müəyyən olunmasında köməklik göstərə bilər.

3.2.3 Maraqlı tərəf (interested party)

qərar və fəaliyyətlərin onlara təsiri ola biləcəyini ehtimal edən və təsiri olan və ya təsir göstərən şəxs və ya *təşkilatdır* (3.2.1).

Nümunə: *İstehlakçılar* (3.2.4), sahibkarlar, təşkilatın şəxsi heyəti, *təchizatçılar* (3.2.5), banklar, nəzarət orqanları, həmkarlar təşkilatları, tərəfdaşlar və ya icmalar özlərində rəqibləri və ya əks mübarizə aparən lobbiləri birləşdirə bilər.

Qeyd 1: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri). İlkin anlayış nümunə əlavə olunmaqla dəyişdirilmişdir.

3.2.4 İstehlakçı (customer)

təşkilat (3.2.1) və ya hər hansı bir şəxs üçün nəzərdə tutulmuş və ya tələb olunan *məhsul* (3.7.6) və *xidməti* (3.7.7) alan və ya ala biləcək təşkilat və ya şəxsdir.

Nümunə: Sifarişçi, müştəri, son istifadəçi, topdansatış üzrə satıcı, məhsul və ya daxili fəaliyyətdən xidməti alan, benefisiar və ya alıcı.

Qeyd 1: İstehlakçı təşkilatla münasibətdə daxili və ya kənar ola bilər.

3.2.5 Təchizatçı (provider)

məhsul (3.7.6) və ya *xidməti* (3.7.7) təqdim edən *təşkilatdır* (3.2.1).

Nümunə: İstehsalçı, distribyutor, pərakəndə satış üzrə satıcı və ya məhsul və ya xidmətin təchizatçısı.

Qeyd 1: Təşkilatla münasibətdə təchizatçı daxili və ya kənar ola bilər.

Qeyd 2: Müqavilə bağlanarkən təchizatçı bəzi hallarda “podratçı” adlandırılır.

3.2.6 Kənar təchizatçı (external provider)

təşkilatın (3.2.1) tərkib hissəsi olmayan *təchizatçıdır* (3.2.5).

3.2.7 Mübahisələrin həlli üzrə proses provayderi (DRP-provider)

xarici *mübahisələrin* (3.9.6) həlli *proseslərini* (3.4.1) təmin və ya idarə edən şəxs və ya *təşkilatdır* (3.2.1).

Qeyd 1: Bir qayda olaraq DRP-provayder təşkilatdan və ya fərdi şəxsdən və iddiaçıdan ayrı hüquqi şəxs olur. Bu səbəbdən burada müstəqillik və obyektivlik qeyd olunur. Bəzi hallarda *şikayətlərin* (3.9.3) həll olunmasını idarə etmək üçün təşkilatda ayrıca bölmə yaradılır.

Qeyd 2: DRP-provayder mübahisəni həll etmək üçün tərəflərlə *müqavilə* (3.4.7) bağlayır və *fəaliyyətinin göstəricisinə* (3.7.8) görə məsuliyyət daşıyır. DRP-provayder tərəflərə *mübahisələrin nizamlanması üzrə təmsilçini* (3.1.6) də təqdim edir. DRP-provayder, həmçinin maliyyə ehtiyatlarını təmin etmək, istehsalat işlərini aparmaq, təlim, təqvim planının tərtibinə kömək edilməsində, danışıqlar aparılması üçün yerlərin seçilməsində, koordinasiya və digər işlərin yerinə yetirilməsi üçün texniki, orta və ali rəhbərlik üzrə şəxsi heyətlə əməkdaşlıq edir.

Qeyd 3: DRP-provayder kommərsiya, qeyri-kommərsiya və ya dövlət təşkilatları da daxil olmaqla müxtəlif təşkilati formalara malik ola bilər.

Assosiasiya (3.2.8) da DRP-provayder ola bilər.

Qeyd 4: ISO 10003-2007-də “DRP-provayder” termini əvəzinə “provayder” termini istifadə olunmuşdur.

[Mənbə: ISO 10003:2007, 3.9, dəyişilmiş].

3.2.8 Assosiasiya (association)

<istehlakçı məmnuniyyəti> müxtəlif üzv *təşkilatlardan* (3.2.1) və ya şəxslərdən ibarət qurumdur.

[Mənbə ISO 10003:2007, 3.1]

3.2.9 Metroloji funksiya (metrological function)

ölçmənin idarəetmə sisteminin (3.5.7) müəyyən edilməsi və tətbiqində inzibati və texniki məsuliyyət daşıyan funksional vahiddir.

[Mənbə ISO 10012:2003, 3.6, dəyişilmiş].

3.3. Fəaliyyətə aid olan terminlər

3.3.1 Təkmilləşdirmə (improvement)

fəaliyyət göstəricilərinin (3.7.8) yaxşılaşdırılması üçün görülən tədbirlərdir.

Qeyd 1: Fəaliyyət birdəfəlik və təkrarlanan ola bilər.

3.3.2 Daimi təkmilləşdirmə (continual improvement)

fəaliyyət göstəricilərinin (3.7.8) yaxşılaşdırılması üçün təkrarlanan tədbirlərdir.

Qeyd 1: *Təkmilləşdirmə* (3.3.1) üçün *məqsədlərin* (3.7.1) müəyyən olunması və imkanların aşkara çıxarılması *prosesi* (3.4.1) *auditin nəticələrindən* (3.13.9) və *auditin yekun qərarından* (3.13.10), *verilənlərin* (3.8.1) təhlilindən, *idarəetmənin* (3.3.3) *təhlilindən* (3.11.2) və ya başqa vasitələrdən istifadə etməklə təkrarlanan prosesdir, həmçinin bu ümumi halda *təshihəedici tədbirlərin* (3.12.2) və ya *qabaqlayıcı tədbirlərin* (3.12.1) işlənilməsidir.

Qeyd 2: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri). İlk anlayış Qeyd 1 əlavə olunmaqla dəyişdirilmişdir.

3.3.3 İdarəetmə (management)

təşkilatın (3.2.1) inkişaf etdirilməsi və idarə edilməsi üçün koordinasiya edilmiş fəaliyyətdir.

Qeyd 1: İdarəetmə məqsədlərə çatmaq üçün müəyyənləşdirilmiş *siyasəti* (3.5.8), *məqsədləri* (3.7.1) və *prosesləri* (3.4.1) özündə birləşdirə bilər .

Qeyd 2: "Management" termini bir çox hallarda insanlara, yəni təşkilata rəhbərlik və onu idarə etmək üçün səlahiyyət və məsuliyyətlərə malik olan şəxslərə və ya bir qrup şəxslərə aid edilir. "Management" termini hər dəfə bu mənada işləndikdə o əlavə anlayışlarla müşayiət olunmalıdır ki, fəaliyyət kimi başa düşülməsin. Məsələn, belə formada "Rəhbərlik etməlidir" ifadəsini işlətmək tövsiyə olunmur və "*ali rəhbərlik* (3.1.1) etməlidir" kimi ifadəsini işlətmək daha qəbul ediləndir. Bəzi hallarda insanlarla bağlı anlayışları bildirmək üçün nümunə kimi "idarəedici" və ya "rəhbərlər" kimi terminlərdən istifadə olunur.

3.3.4 Keyfiyyətin idarə edilməsi (quality management)

keyfiyyətə (3.6.2) yönəlik idarəetmədir.

Qeyd 1: Keyfiyyətin idarə edilməsi *keyfiyyətin planlaşdırılması* (3.3.5), *keyfiyyətin təmin olunması* (3.3.6), *keyfiyyətə nəzarət* (3.3.7) və *keyfiyyətin təkmilləşdirilməsi* (3.3.8) vasitəsi ilə bu məqsədlərə çatmaq üçün *keyfiyyət sahəsində siyasəti* (3.5.9), *keyfiyyət sahəsində məqsədləri* (3.7.2) və *prosesləri* (3.4.1) özündə birləşdirə bilər.

3.3.5 Keyfiyyətin planlaşdırılması (quality planning)

keyfiyyət sahəsində məqsədlərin (3.7.2) və zəruri əməliyyat *proseslərinin* (3.4.1), həmçinin keyfiyyət sahəsində məqsədlərə çatmaq üçün müvafiq ehtiyatların müəyyənləşdirilməsinə yönəldilən *keyfiyyətin idarə edilməsinin* (3.3.4) bir hissəsidir.

Qeyd 1: *Keyfiyyətin təmin olunması planının* (3.8.9) formalaşması keyfiyyətin planlaşdırılmasının bir hissəsi ola bilər.

3.3.6 Keyfiyyətin təmin olunması (quality assurance)

keyfiyyətə qoyulan tələblərin (3.6.5) yerinə yetiriləcəyinə əminlik yaratmağa yönəldilən *keyfiyyətin idarə edilməsinin* (3.3.4) bir hissəsidir.

3.3.7 Keyfiyyətə nəzarət (quality control)

keyfiyyətə qoyulan tələblərin (3.6.5) yerinə yetirilməsinə yönəldilən *keyfiyyətin idarə edilməsinin* (3.3.4) bir hissəsidir.

3.3.8 Keyfiyyətin təkmilləşdirilməsi (quality improvement)

keyfiyyətə qoyulan tələblərin (3.6.5) yerinə yetirilməsi bacarıqlarının yüksəldilməsinə yönəldilən *keyfiyyətin idarə edilməsinin* (3.3.4) bir hissəsidir.

Qeyd 1: *Keyfiyyətə qoyulan tələblər* (3.6.5) *nəticəlilik* (3.7.11), *səmərəlilik* (3.7.10) və ya *tədqiqətmə* (3.6.13) kimi müxtəlif aspektlərlə bağlı ola bilər.

3.3.9 Konfiqurasiyalı idarəetmə (configuration management)

konfiqurasiyalara (3.10.6) nəzarət və idarəetmə üzrə koordinasiya edilmiş fəaliyyətdir.

Qeyd 1: Konfiqurasiyalı idarəetmə bir qayda olaraq, bütün həyat dövrü boyunca *məhsulun* (3.7.6), *xidmətin* (3.7.7) və *məhsulun konfiqurasiyası haqqında məlumatın* (3.6.8) idarə edilməsinə dəstəkləyən texniki və təşkilati fəaliyyətlərə istiqamətlənmişdir.

[Mənbə: ISO 10007:2003, 3.6, dəyişilmiş – Qeyd 1 dəyişdirilmişdir]

3.3.10 Dəyişikliklərə nəzarət (change control)

<konfiqurasiyalı idarəetmə> *məhsulun konfiqurasiyası haqqında məlumatın* (3.6.8) formal təsdiqindən sonra onun *çıxış elementlərinə* (3.7.5) nəzarət olunması fəaliyyətidir.

[Mənbə: ISO 10007:2003, 3.1, dəyişilmiş]

3.3.11 Tapşırıq (activity)

<layihənin idarə olunmasıdır> *layihə* (3.4.2) üzrə görülən işlərin ən kiçik hissəsidir.

[Mənbə: ISO 10006:2003, 3.1]

3.3.12 Layihənin idarə olunması (project management)

layihənin (3.4.2) bütün aspektləri üzrə planlaşdırma, təşkilatçılıq, *monitorinq* (3.11.3), nəzarət və hesabatın təşkili, həmçinin layihənin məqsədinə nail olmaq üçün layihəyə cəlb olunanların motivasiya edilməsidir.

[Mənbə: ISO 10006:2003,3.6]

3.3.13 Konfiqurasiya obyektı (configuration object)

məqsədli istifadə üzrə funksiyaları təmin edən *konfiqurasiya* (3.10.6) çərçivəsində *obyektidir* (3.6.1).

[Mənbə: ISO 10007:2003, 3.5,dəyişilmiş]

3.4. Prosesə aid olan terminlər

3.4.1 Proses (process)

planlaşdırılmış nəticələrin əldə edilməsi üçün giriş elementlərindən istifadə edən qarşılıqlı əlaqə və ya fəaliyyət növlərinin məcmusudur.

Qeyd 1: Rastlaşılan kontekstdən asılı olaraq prosesin “planlaşdırılmış nəticələr” termini *çixış elementləri* (3.7.5), *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmət* (3.7.7) adlandırıla bilər.

Qeyd 2: Prosesə giriş adətən, başqa proseslərin çıxışı olur, prosesin çıxışı isə digər proseslərin girişi olur.

Qeyd 3: İki və daha çox qarşılıqlı əlaqədə və fəaliyyətdə olan proseslərə bir proses kimi baxıla bilər.

Qeyd 4: *Təşkilatda* (3.2.1) proseslər dəyərin artırılması məqsədilə adətən nəzarət olunan şəraitdə planlaşdırılır və icra olunur.

Qeyd 5: Son *çixış elementlərinin* (3.7.5) *uyğunluğunun* (3.6.11) sadə və ya qəbul edilmiş iqtisadi metodla təsdiqlənməsinin mümkün olmadığı proseslər çox vaxt “xüsusi proses” kimi adlandırılırlar.

Qeyd 6: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri). İlk anlayış “proses” və “çixış elementləri” terminləri arasında dövrü istinadların qarşısının alınması məqsədilə Qeyd 1-dən Qeyd 5-ə qədər əlavələr edilməklə dəyişdirilmişdir.

3.4.2 Layihə (project)

zaman, dəyər və ehtiyatlara görə məhdudiyyətlərlə müəyyənləşdirilmiş *tələblərə* (3.6.4) uyğun *məqsədlərə* (3.7.1) çatmaq üçün başlanğıc və son tarixi bəlli olan, yerinə yetiriləcək, koordinasiya və nəzarət olunan məsələlər kompleksindən ibarət olan nadir bir *prosesdir* (3.4.1).

Qeyd 1: Konkret layihə daha böyük layihə strukturunun bir hissəsi olub, adətən başlanğıc və yekunlaşdırma tarixlərinə malik olur.

Qeyd 2: Bəzi layihələrdə məqsəd və mahiyyət yenilənir, *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) *xüsusiyyətləri* (3.10.1) layihə yerinə yetirildikcə dəqiqləşdirilir.

Qeyd 3: Layihənin *çixış elementləri* (3.7.5) bir və ya bir neçə məhsul və ya xidmətlərin təqdimi ola bilər.

Qeyd 4: Layihə üzrə komanda ancaq layihə yerinə yetiridiyi müddətdə mövcud olan və müvəqqəti fəaliyyət göstərən *təşkilat* (3.2.1) sayılır.

Qeyd 5: Layihənin işləri arasında qarşılıqlı əlaqələrin mürəkkəbliyi layihənin həcmindən asılı deyildir.

[Mənbə: İSO 10006:2003, 3.5, dəyişilmiş – Qeyd 1 və Qeyd 3 dəyişdirilmişdir]

3.4.3 Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiqi (quality management system realization)

işlənmə, sənədləşmə, tətbiq, *keyfiyyəti idarəetmə sisteminin* (3.5.4) dəstəklənməsi və təkmilləşdirilməsi *prosesidir* (3.4.1).

[Mənbə: İSO 10019:2005, 3.1, dəyişilmiş – qeydlər silinmişdir]

3.4.4 Səriştəliliyin təmin olunması (competence acquisition)

səriştəliliyə (3.10.4) *çatma prosesidir* (3.4.1).

[Mənbə: ISO 10018:2012, 3.2, dəyişilmiş]

3.4.5 Prosedur (procedure)

iş və ya *prosesin* (3.4.1) yerinə yetirilmə üsuludur.

Qeyd 1: Prosedurlar sənədləşdirilmiş və ya sənədləşdirilməmiş ola bilərlər.

3.4.6 Kənar təşkilata həvalətmə (outsource)

təşkilatın müəyyən fəaliyyətinin və ya *proseslərinin* (3.4.1) bir hissəsinin yerinə yetirilməsi məqsədilə kənar *təşkilat* (3.2.1) ilə razılaşmanın bağlanmasıdır.

Qeyd 1: Kənar təşkilata həvalə edilən funksiya və ya proseslər bu sahəyə aid olsa belə, kənar təşkilat *idarəetmə sisteminin* (3.5.3) fəaliyyətinin əhatə dairəsindən kənar qalmış olur.

Qeyd 2: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri).

3.4.7 Müqavilə (contract)

öhdəlik yaradan razılaşmadır.

3.4.8 Layihələndirmə və işlənmə (design and development)

obyektə (3.6.1) olan *tələbləri* (3.6.4) bu obyektə olan daha detallı *tələblərə* (3.6.4) çevirən *proseslərin* (3.4.1) məcmusudur.

Qeyd 1: Layihələndirmə və işlənmə üçün ilkin verilənlər kimi təqdim olunan tələblər adətən tədqiqatın nəticəsi olur və layihələndirmə və işlənmənin yerinə yetirilməsini xarakterizə edən nəticədə tələb kimi yox, daha ümumi və geniş mənada ifadə olunur. Tələblər adətən, *xüsusiyyət* (3.10.1) terminləri ilə müəyyənləşdirilir. *Layihədə* (3.4.2) layihələndirmə və işlənmənin bir neçə mərhələsi ola bilər.

Qeyd 2: İngilis dilində “design” və “development” sözləri və “design and development” termini bəzən sinonim kimi, bəzən də layihələndirmə və işlənmənin ümumi proseslərindəki müxtəlif mərhələlərinin qeydiyyatı üçün istifadə edilir.

Qeyd 3: Layihələndirmə və işlənməyə məruz qalanın xarakterini ifadə etmək üçün əlavə anlayışlardan (məsələn, *məhsulun* (3.7.6) layihələndirilməsi və işlənməsi, *xidmətin* (3.7.7) layihələndirilməsi və işlənməsi və ya prosesin layihələndirilməsi və işlənməsi) istifadə oluna bilər.

3.5 Sistemə aid olan terminlər

3.5.1 Sistem (system)

qarşılıqlı əlaqə və fəaliyyətdə olan elementlərin məcmusudur.

3.5.2 İnfrastruktur (infrastructure)

<təşkilat> *təşkilatın* (3.2.1) fəaliyyəti üçün lazım olan avadanlıq, qurğu və *xidmətləri* (3.7.7) özündə birləşdirən *sistemdir* (3.5.1).

3.5.3 İdarəetmə sistemi (management system)

siyasət (3.5.8) və *məqsədlərin* (3.7.1) həmçinin, məqsədlərə çatmaq üçün *proseslərin* (3.4.1) işlənməsi məqsədilə *təşkilatın* (3.2.1) qarşılıqlı əlaqədə və ya fəaliyyətdə olan elementlərinin məcmusudur.

Qeyd 1: İdarəetmə sistemi *keyfiyyətin idarə edilməsi* (3.3.4), maliyyə və ya ekoloji idarəetmə kimi bir və ya bir neçə idarəetmə obyektinə aid ola bilər.

Qeyd 2: İdarəetmə sisteminin elementləri təşkilatın strukturunu, rolunu və məsuliyyətini, planlaşdırmasını, fəaliyyətini, siyasətini, təcrübəsini, qaydalarını, məqsədlərini və proseslərini müəyyən edir.

Qeyd 3: İdarəetmə sisteminin fəaliyyət sahəsi bütün təşkilatı, təşkilatın müəyyən və eyniləşdirilmiş funksiyalarını, təşkilatın müəyyən və eyniləşdirilmiş hissəsini və ya təşkilat qrupu çərçivəsində bir və ya bir neçə funksiyanı özündə birləşdirə bilər.

Qeyd 4: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri). İlk anlayış Qeyd 1 və Qeyd 2-nin yenidən işlənilməsi ilə dəyişdirilmişdir.

3.5.4 Keyfiyyəti idarəetmə sistemi (quality management system)

keyfiyyətə (3.6.2) istiqamətlənmiş *idarəetmə sisteminin* (3.5.3) bir hissəsidir.

3.5.5 İstehsal mühiti (work environment)

işlərin yerinə yetirildiyi şərtlərin məcmusudur.

Qeyd 1: Şərtlər fiziki, sosial, psixoloji və ekoloji amilləri (temperatur, işıqlandırma, stimullaşdırma sistemi, peşə stresi, ergonomika və havanın tərkibi) özündə birləşdirə bilər.

3.5.6 Metroloji təsdiq (metrological confirmation)

ölçmə avadanlığının (3.11.6) nəzərdə tutulan istifadə sahəsindəki *tələblərə* (3.6.4) uyğun olmasına zəmanət verən vacib kompleks işlərdir.

Qeyd 1: Metroloji təsdiq bir qayda olaraq, kalibrovkanı və ya *uyğunluğun yoxlanmasını* (3.8.12), istənilən zəruri nizamlamanı və *bərpanı* (3.12.9), eləcə də təkrar kalibrovkanı, avadanlığın nəzərdə tutulan tətbiqinin metroloji tələblərlə müqayisəsini, bundan əlavə, plomblanmanı və etiketlərin yapışdırılmasını özündə birləşdirir.

Qeyd 2: Metroloji təsdiq ölçü avadanlıqlarının nəzərdə tutulan istifadə üçün uyğunluğu nümayiş etdirilməyə və sənədləşdirilməyə qədər başa çatmış hesab edilmir.

Qeyd 3: Nəzərdə tutulan istifadəyə dair tələblər diapazon, icazə verilən bacarıqlar və maksimal yol verilə bilən xətlər kimi meyarları özündə birləşdirir.

Qeyd 4: Metroloji tələblər adətən *məhsula* (3.7.6) olan tələblərdən fərqlənir və onların üzərində göstərilir.

[Mənbə: ISO 10012:2003, 3.5, dəyişilmiş – Qeyd 1 dəyişdirilmişdir]

3.5.7 Ölçmənin idarəetmə sistemi (measurement management system)

metroloji təsdiqi (3.5.6) əldə etmək və *ölçmə proseslərinə* (3.11.5) daima nəzarət etmək üçün vacib sayılan, bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqədə və fəaliyyətdə olan elementlərin məcmusudur.

[Mənbə: ISO 10012:2003, 3.1, dəyişilmiş]

3.5.8 Siyasət (policy)

<təşkilat> ali rəhbərlik tərəfindən rəsmi qaydada formalaşdırılmış təşkilatın məramı və inkişaf istiqamətidir.

Qeyd 1: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri).

3.5.9 Keyfiyyət sahəsində siyasət (quality policy)

keyfiyyətlə (3.6.2) əlaqəli siyasətdir (3.5.8).

Qeyd 1: Keyfiyyət sahəsində siyasət adətən, *təşkilatın* (3.2.1) ümumi siyasəti çərçivəsində formalaşır, *gələcəyə baxış* (3.5.10) və *missiya* (3.5.11) ilə razılaşıdırıla bilər və o *keyfiyyət sahəsində məqsədlərin* (3.7.2) müəyyənləşdirilməsinin əsasını təmin edir.

Qeyd 2: Mövcud Beynəlxalq Standartda göstərilən keyfiyyətin idarə edilməsinin prinsipləri keyfiyyət sahəsində siyasətin formalaşması üçün əsas ola bilər.

3.5.10 Gələcəyə baxış (vision)

<təşkilat> gələcəkdə *təşkilatın* (3.2.1) necə olmaq istəməsi barədə *ali rəhbərliyin* (3.1.1) təsəvvürüdür.

3.5.11 Missiya (mission)

<təşkilatlar> *təşkilatın* (3.2.1) mövcudluğunun mahiyyəti barədə *ali rəhbərliyin* (3.1.1) təsəvvürüdür.

3.5.12 Strategiya (strategy)

uzunmüddətli və ya əsas *məqsədə* (3.7.1) çatmaq üçün plandır.

3.6 Tələbə aid olan terminlər

3.6.1 Obyekt (object)

hiss və ya təsəvvür edilməsi mümkün olan bir şeydir.

Nümunələr: *Məhsul* (3.7.6), *xidmət* (3.7.7), *proses* (3.4.1), fərdilik, *təşkilat* (3.2.1), *sistem* (3.5.1), ehtiyat.

Qeyd 1: Obyektlər material (məsələn, mühərrik, kağız parçası, almaz), qeyri-material (məsələn, mübadilə kursu, layihə planı) və ya təsəvvür edilən (məsələn, təşkilatın gələcək vəziyyəti) ola bilər.

[Mənbə: ISO 1087-1:2000, 3.1.1, dəyişilmiş]

3.6.2 Keyfiyyət (quality)

obyektə (3.6.1) məxsus olan *xüsusiyyətlər* (3.10.1) məcmusunun *tələblərə* (3.6.4) cavab vermə dərəcəsidir.

Qeyd 1: “Keyfiyyət” termini “pis”, “yaxşı” və ya “əla” kimi anlayışlarla istifadə oluna bilər.

Qeyd 2: “Xas” anlayışı “mənimsənilmiş” anlayışının əksinə olaraq *obyektdəki* (3.6.1) mövcudluğu bildirir.

3.6.3 Keyfiyyətin kateqoriyası (grade)

obyektə (3.6.1) aid eyni funksional təyinatlara malik olan müxtəlif *tələblərin* (3.6.4) kateqoriya və ya dərəcəsidir.

Nümunə: Məlumat materiallarında göstərilmiş təyyarə salonunun dərəcəsi və otelin kateqoriyası.

Qeyd 1: Adətən, *keyfiyyətə qoyulan tələb* (3.6.5) müəyyən edildikdə keyfiyyətin kateqoriyası da göstərilir.

3.6.4 Tələb (requirement)

müəyyənləşdirilmiş, adətən ehtimal edilən və ya məcburi sayılan tələbat və ya gözləntidir.

Qeyd 1: Baxılan tələblər və gözləntilər ehtimal olunduğu zaman, “adətən ehtimal edilən” ifadəsi *təşkilat* (3.2.1) və *maraqlı tərəflər* (3.2.3) üçün xüsusi və ümumi qəbul olunan təcrübə mənasını daşıyır.

Qeyd 2: Müəyyən olunmuş tələb elə tələb sayılır ki, məsələn, o *informasiyanın sənədləşdirilməsində* (3.8.6) müəyyən edilmişdir.

Qeyd 3: Konkret növ tələbləri göstərmək üçün əlavə anlayışlardan da istifadə oluna bilər, məsələn, *məhsula* (3.7.6) olan tələb, *keyfiyyətin idarə edilməsinə* (3.3.4) olan tələb, *istehlakçının* (3.2.4) tələbi, *keyfiyyətə qoyulan tələb* (3.6.5).

Qeyd 4: Tələblər müxtəlif maraqlı tərəflər və ya təşkilatın özü tərəfindən müəyyənləşdirilə bilər.

Qeyd 5: Ola bilsin ki, *istehlakçı məmnuniyyətinin* (3.9.2) yüksək həddinə nail olmaq üçün hətta onlar müəyyən edilməsə də, ehtimal olunan və məcburi olmasalar belə, istehlakçı gözləntilərinin reallaşdırılması zəruri olsun.

Qeyd 6: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri). İlkin anlayış Qeyd 3-dən Qeyd 5-ə kimi əlavələr edilməklə dəyişdirilmişdir.

3.6.5 Keyfiyyətə qoyulan tələb (quality requirement)

keyfiyyətlə (3.6.2) bağlı olan *tələbdir* (3.6.4).

3.6.6 Qanunverici tələb (statutory requirement)

qanunverici orqanlar tərəfindən müəyyən olunan məcburi *tələbdir* (3.6.4).

3.6.7 Normativ tələb (regulatory requirement)

qanunverici orqanlar tərəfindən səlahiyyət verilmiş orqanların müəyyən etdiyi məcburi *tələbdir* (3.6.4).

3.6.8 Məhsulun konfigurasiyası haqqında məlumat (product configuration information)

məhsulun (3.7.6) layihələndirilməsi və istehsalına, *uyğunluğunun təsdiqinə* (3.8.12), onun istismarına və xidmətə dair *tələb* (3.6.4) və ya başqa məlumatdır.

3.6.9 Uyğunsuzluq (nonconformity)

tələbin (3.6.4) yerinə yetirilməməsidir.

Qeyd 1: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri).

3.6.10 Qüsurlar (defect)

göstərilənlər və ya ehtimal olunanlarla əlaqəli *uyğunsuzluqdur* (3.6.9).

Qeyd 1: “Qüsurlar” və “uyğunsuzluq” anlayışları arasında fərq mühüm əhəmiyyət kəsb edir, belə ki, *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmətlər* (3.7.7) əlaqədar öhdəliklərin yerinə yetirilməsi ilə bağlı sualların olduğu xüsusi hallarda o hüquqi kontekstə malikdir.

Qeyd 2: Ehtimal olunan istifadə, *istehlakçı* (3.2.4) tərəfindən ehtimal olunursa, o *təchizatçı* (3.2.5) tərəfindən təqdim olunan tətbiq və istismara dair *məlumatın* (3.8.2) xüsusiyyətindən asılı ola bilər.

3.6.11 Uyğunluq (conformity)

tələblərin (3.6.4) yerinə yetirilməsidir.

Qeyd 1: İngilis dilində “conformance” (“uyğunluq”) sözü sinonim hesab edilsə də, istifadəsi tövsiyə olunmur.

Qeyd 2: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri). İlk anlayış Qeyd 1 əlavə edilməklə dəyişdirilmişdir.

3.6.12 Bacarıq (capability)

obyektin (3.6.1) ona olan tələbləri təmin edəcək *çıxış elementlərinin* (3.7.5) istehsalı xüsusiyyətidir.

Qeyd 1: Prosesin imkanları ilə əlaqəli olan statistik metodlarla əlaqəli terminlər ISO 3534-2-də müəyyən olunmuşdur.

3.6.13 Tədqiqetmə (traceability)

obyektin (3.6.1) tarixi, istifadəsi və mövqeyinin tədqiqi imkanındır.

Qeyd 1: *Məhsul* (3.7.6) və ya *xidmətlər* (3.7.7) münasibətdə tədqiqetmə aşağıdakılarla əlaqəli ola bilər:

- material və hissələrin mənşəyi ilə;
- texnoloji mərhələlərin həyata keçirilmə ardıcılığı ilə;
- təchizatdan sonra məhsul və ya xidmətin bölüşdürülməsi və yerləşdirilməsi ilə.

Qeyd 2: Metrologiya sahəsində ISO/IEC Guide 99 anlayışlarından istifadə oluna bilər.

3.6.14 Etibarlılıq (dependability)

lazımi səviyyədə və vaxtılı-vaxtında işə hazır olmadır.

[Mənbə: IEC 60060-192, dəyişilmiş – qeydlər silinmişdir]

3.6.15 İnnovasiya (innovation)

dəyəri realizə edən və ya təkrar bölüşdürən yeni və ya dəyişmiş *obyektidir* (3.6.1).

Qeyd 1: İnnovasiyanı əhatə edən fəaliyyət adətən, idarə ediləndir.

Qeyd 2: İnnovasiyadan əldə olunan səmərə adətən, əhəmiyyətli dərəcədədir.

3.7 Nəticəyə aid olan terminlər

3.7.1 Məqsəd (objective)

əldə edilməli nəticədir.

Qeyd 1: Məqsəd strateji, taktiki və ya operativ ola bilər.

Qeyd 2: Məqsədlər müxtəlif sahələrə (maliyyə, səhiyyə, təhlükəsizlik və ekoloji məqsədlər kimi) aid ola, müxtəlif səviyyələrdə (strateji, bütün *təşkilat* (3.2.1), *layihə* (3.4.2), *məhsul* (3.7.6) və *proses* (3.4.1)) istifadə oluna bilər.

Qeyd 3: Məqsəd başqa üsullarla da, məsələn gözlənilən çıxış elementləri, təyinat, istismar meyarları, *keyfiyyət sahəsində məqsəd* (3.7.2) və ya bu mənanı ifadə edən digər sözlərin köməyi ilə ifadə oluna bilər.

Qeyd 4: *Keyfiyyəti idarəetmə sistemi* (3.5.4) kontekstində *keyfiyyət sahəsində məqsədlər* (3.7.2) müəyyənləşdirilmiş nəticələri əldə etmək üçün *keyfiyyət sahəsində siyasətə* (3.5.9) uyğun olaraq, *təşkilat* (3.2.1) tərəfindən müəyyən olunur.

Qeyd 5: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri). İlkin anlayış Qeyd 2 yenidən işlənilməklə dəyişdirilmişdir.

3.7.2 Keyfiyyət sahəsində məqsəd (quality objective)

keyfiyyətlə (3.6.2) əlaqəli *məqsəddir* (3.7.1).

Qeyd 1: Keyfiyyət sahəsində məqsədlər bir qayda olaraq *təşkilatın* (3.2.1) *keyfiyyət sahəsində siyasətinə* (3.5.9) əsaslanır.

Qeyd 2: Keyfiyyət sahəsindəki məqsədlər bir qayda olaraq *təşkilatda* (3.2.1) uyğun vəzifələr, səviyyələr və *proseslər* (3.4.1) üçün konkretləşdirilir.

3.7.3 Müvəffəqiyyət (success)

<təşkilat> *məqsədə* (3.7.1) nail olmaqdır.

Qeyd 1: *Təşkilatın* (3.2.1) müvəffəqiyyəti marağı olan *istehlakçılar* (3.2.4), istifadəçilər, investorlar/aksionerlər (sahibkarlar), *təşkilatın şəxsi heyəti*, *təchizatçılar* (3.2.5), ortaqlar və icma üzrə qruplar kimi *maraqlı tərəflərin* (3.2.3) iqtisadi və ya maliyyə maraqları və tələbatları arasında balansın vacibliyini ifadə edir.

3.7.4 Dayanıqlı müvəffəqiyyət (sustained success)

<təşkilat> uzunmüddətli *müvəffəqiyyətdir* (3.7.3).

Qeyd 1: Dayanıqlı müvəffəqiyyət *təşkilatın* (3.2.1) maliyyə-iqtisadi maraqları və onun sosial və ekoloji sferada olan maraqları arasında balansın vacibliyinə diqqəti cəmləyir.

Qeyd 2: Dayanıqlı müvəffəqiyyət *təşkilatın istehlakçılar* (3.2.4), mülkiyyətçilər, *təşkilatın şəxsi heyəti*, *təchizatçılar* (3.2.5), bankirlər, həmkarlar ittifaqları, ortaqlar və ya icmalar kimi *maraqlı tərəfləri* (3.2.3) ilə əlaqəlidir.

3.7.5 Çıxış elementləri (output)

prosesin (3.4.1) nəticəsidir.

Qeyd 1: *Təşkilat* (3.2.1) tərəfindən istehsal olunan nəticənin *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmət* (3.7.7) adlanması bu və ya digər *xüsusiyyətin* (3.10.1) əldə olunmasından asılıdır,

məsələn, qalereyada satış üçün olan şəkil - məhsuldur, eyni zamanda sifariş olunan şəkilin çətdirilməsi – xidmətdir, dükandan alınan hamburger - məhsuldur, amma onun restoranda sifarişi və verilməsi - xidmətdir.

3.7.6 Məhsul (product)

təşkilatla (3.2.1) *istehlakçı* (3.2.4) arasında hər hansı əməliyyat həyata keçirilmədən əldə oluna bilən və təşkilat tərəfindən formalaşdırılan *çıxış elementləridir* (3.7.5).

Qeyd 1: Məhsul istehsalı *təchizatçı* (3.2.5) ilə *istehlakçı* (3.2.4) arasında hər hansı mütləq bir əməliyyat həyata keçirilmədən aparılır, lakin istehlakçıya məhsul çatdırıldığı andan çox vaxt *xidmət* (3.7.7) elementləri ona aid ola bilər.

Qeyd 2: Məhsulun üstün elementi maddi (material) şəkildə olur.

Qeyd 3: Texniki vəsaitlər maddidir və onların miqdarı tam sayılabilən *xüsusiyyətdir* (3.10.1). Emal olunmuş materiallar maddidir və onların miqdarı arasıkəsilməz böyüklüklə ifadə olunur (məsələn, yanacaq və ya sərinləşdirici içkilər). Texniki vəsaitlər və emal olunmuş materiallar adətən, mal olaraq adlandırılırlar. Məlumat vəsaitləri çətdirilmiş daşıyıcısından (məsələn, kompyuter proqramı, mobil telefon üçün əlavə, istismara dair təlimat, lüğətin mətni, musiqi əsərinə müəlliflik hüququ, sürücülük vəsiqəsi) asılı olmayaraq özündə *məlumatı* (3.8.2) ehtiva edirlər.

3.7.7 Xidmət (service)

təşkilatla (3.2.1) *istehlakçı* (3.2.4) arasında ən azı bir əməliyyatın həyata keçirilməsini tələb edən və təşkilat tərəfindən formalaşdırılan *çıxış elementləridir* (3.7.5).

Qeyd 1: Xidmətin üstün elementi adətən, qeyri-maddi olur.

Qeyd 2: Xidmət çox vaxt istehlakçının *tələblərinin* (3.6.4) müəyyən edilməsi məqsədilə *istehlakçı* (3.2.4) ilə qarşılıqlı fəaliyyəti özündə ehtiva edir, eləcə də xidmətin göstərildiyi andan məsələn, banklarla, mühasibatlıqla və ya məktəb və ya xəstəxana kimi dövlət idarələri ilə daimi əlaqələri ehtiva edə bilər.

Qeyd 3: Xidmətlərin göstərilməsinə misal kimi aşağıdakılar ola bilər:

- istehlakçı tərəfindən təqdim olunan maddi *məhsulla* (3.7.6) əlaqəli həyata keçirilən fəaliyyət (məsələn, təmir üçün avtomobil);

- istehlakçı tərəfindən təqdim olunan qeyri-maddi *məhsulla* (3.7.6) əlaqəli həyata keçirilən fəaliyyət (məsələn, vergi bəyannaməsinin tərtibində zəruri olan maliyyə nəticələrinə dair hesabat);

- qeyri-maddi məhsulun təqdim olunması (məsələn, biliklərin ötürülməsi çərçivəsində *məlumatlar* (3.8.2));

- istehlakçı üçün əlverişli şəraitin yaradılması (məsələn, mehmanxana və restoranlarda).

Qeyd 4: Xidmət bir qayda olaraq istehlakçıya istiqamətləndirilmişdir.

3.7.8 Fəaliyyətin göstəricisi (performance)

ölçülə bilən nəticədir.

Qeyd 1: Fəaliyyətin göstəricisi həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət göstəriciləri ilə əlaqəli ola bilər.

Qeyd 2: Fəaliyyətin göstəricisi *tapşırıqların* (3.3.11), *proseslərin* (3.4.1), *məhsulların* (3.7.6), *xidmətlərin* (3.7.7), *sistemlərin* (3.5.1) və ya *təşkilatların* (3.2.1) *idarəetməsinə* (3.3.3) aid ola bilər.

Qeyd 3: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri). İlkin anlayış Qeyd 2 yenidən işlənilməklə dəyişdirilmişdir.

3.7.9 Risk (risk)

qeyri-müəyyənliklərin təsiridir.

Qeyd 1: Təsir – müsbət və ya mənfi olaraq gözlənilənlərdən kənarlaşmalardır.

Qeyd 2: Qeyri-müəyyənlik – hadisənin və ona dair sənədləşdirilmiş informasiyanın (3.8.6), onun ehtimalı və ya nəticələrinin anlaşılması ilə əlaqəli məlumatların (3.8.2) çatışmazlığıdır.

Qeyd 3: Risk çox vaxt mümkün hadisələrin (İSO Guide 73:2009-un 3.5.1.3 bəndində müəyyən olduğu kimi) və onların nəticələrinin (İSO Guide 73:2009-un 3.6.1.3 bəndində müəyyən olduğu kimi) və ya onların kombinasiyalarının göstərməsilə xarakterizə olunur.

Qeyd 4: Risk çox vaxt hadisələrin (şəraitdəki dəyişikliklər daxil olmaqla) nəticələrinin kombinasiyası və onunla əlaqəli ehtimalın (İSO Guide 73:2009-un 3.6.1.1 bəndində müəyyən olduğu kimi) əmələ gəlməsi ilə ifadə olunur.

Qeyd 5: “Risk” termini bəzən yalnız mənfi nəticələrin ehtimalının olduğu hallarda istifadə olunur.

Qeyd 6: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri). İlkin anlayışlar Qeyd 5 əlavə edilməklə dəyişdirilmişdir.

3.7.10 Səmərəlilik (efficiency)

əldə olunan nəticə ilə sərf olunan ehtiyatlar arasındakı münasibətdir.

3.7.11 Nəticəlilik (effectiveness)

planlaşdırılmış məsələlərin yerinə yetirilməsi və planlaşdırılmış nəticələrin əldə olunması dərəcəsidir.

Qeyd 1: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri).

3.8 Verilənlərə, məlumatlara və sənədlərə aid olan terminlər

3.8.1 Verilənlər (data)

obyekt (3.6.1) haqqında faktlardır.

3.8.2 Məlumat (information)

əhəmiyyət kəsb edən *verilənlərdir* (3.8.1).

3.8.3 Obyektiv dəlil (objective evidence)

hər hansı bir həqiqəti və ya mövcud olanları təsdiq edən *verilənlərdir* (3.8.1).

Qeyd 1: Obyektiv dəlili müşahidə, *ölçmə* (3.11.4), *sınaq* (3.11.8) və ya digər üsulların köməyi ilə əldə etmək olar.

Qeyd 2: *Audit* (3.13.1) çərçivəsində obyektiv dəlil adətən, *qeydi* (3.8.10), faktların göstərilməsini, auditin meyarlarına görə mövcud ola və yoxlanıla bilən digər *məlumatların* (3.8.2) verilməsini özündə ehtiva edir.

3.8.4 Məlumat sistemi (information system)

<keyfiyyəti idarəetmə sistemi> *təşkilatda* (3.2.1) istifadə olunan kommunikasiya kanalları şəbəkəsidir.

3.8.5 Sənəd (document)

məlumat (3.8.2) və onun daşıyıcısıdır.

Nümunə: *Qeyd* (3.8.10), *spesifikasiya* (3.8.7), prosedur sənədi, çertyoj, hesabat, standart.

Qeyd 1: Daşıyıcı kağız, maqnit, elektron və ya optik disk, foto və ya etalon nümunə, eləcə də bütün sadalananların kombinasiyası ola bilər.

Qeyd 2: Sənədlər toplusu, məsələn, *spesifikasiyalar* (3.8.7) və qeydlər, çox vaxt sənədləşmə adlanır.

Qeyd 3: Bəzi *tələblər* (3.6.4) (məsələn, dəqiq olma tələbi) bütün növ sənədlərə aid olunur. Eyni zamanda, *spesifikasiyalar* (3.8.7) (məsələn, təkrar baxışın idarə olunması tələbi) və qeydlər üçün (məsələn, təslim edilmə ilə əlaqəli tələb) müxtəlif tələblər ola bilər.

3.8.6 İnformasiyanın sənədləşdirilməsi (documented information)

təşkilatın (3.2.1) idarə edilməsinə və onun işlək vəziyyətdə saxlanılmasına dəstək üçün tələb olunan *məlumat* (3.8.2) və onun daşıyıcısıdır.

Qeyd 1: Sənədləşdirilmiş informasiya istənilən formatda və istənilən daşıyıcıda və istənilən mənbədən ola bilər.

Qeyd 2 : İnformasiyanın sənədləşdirilməsi aşağıdakılara aid edilə bilər:

- *idarəetmə sistemine* (3.5.3) və onunla bağlı *proseslərə* (3.4.1);
- təşkilat tərəfindən fəaliyyətin (sənədləşdirmənin) təmin olunması üçün yaradılan məlumatlara;

- əldə olunmuş nəticələrə dair dəlillərə (*qeydlər* (3.8.10)).

Qeyd 3: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri).

3.8.7 Spesifikasiya (specification)

tələbləri (3.6.4) müəyyənləşdirən sənəddir (3.8.5)

Nümunə: *Keyfiyyət üzrə vəsait* (3.8.8), *keyfiyyətin təmin olunması planı* (3.8.9), texniki çertyoj, prosedur sənədi, işçi təlimatı.

Qeyd 1: Spesifikasiya fəaliyyətlə (məsələn, prosedur sənədi, *prosesin* (3.4.1) spesifikasiyası və *sınaqların* (3.11.8) keçirilməsi üçün texniki tapşırıq) və ya *məhsullarla* (3.7.6) (məsələn, məhsulun spesifikasiyası, texniki tələblər və çertyoj) bağlı ola bilər.

Qeyd 2: Belə də ola bilər ki, tələblər müəyyənləşdirilərkən spesifikasiya bu zaman əlavə olaraq *layihələndirmə və işlənmənin* (3.4.8) nəticələrini özündə ehtiva etmiş olsun və beləliklə, bəzi hallarda *qeyd* (3.8.10) kimi istifadə olunsun.

3.8.8 Keyfiyyət üzrə vəsait (quality manual)

təşkilatın (3.2.1) keyfiyyətin idarə olunması sistemini müəyyən edən sənəddir.

Qeyd 1: Keyfiyyət üzrə vəsait *təşkilatın* (3.2.1) incəliklərindən, mürəkkəbliklərindən və ölçülərindən asılı olaraq formatına görə fərqlənə bilər.

3.8.9 Keyfiyyətin təmin olunması planı (quality plan)

verilən *obyektdə* (3.6.1) göstərilən şəxs tərəfindən göstərilən vaxtda istifadə olunmalı müvafiq ehtiyatlara və *prosedurlara* (3.4.5) dair (3.8.7) sənəddir.

Qeyd 1: Bu cür prosedurlar adətən, *keyfiyyətin idarə edilməsi* (3.3.4), *məhsul* (3.7.6) və *xidmətin* (3.7.7) istehsalı *proseslərinə* (3.4.1) istinadları özündə ehtiva edir.

Qeyd 2: Keyfiyyətin təmin olunması planı çox vaxt *keyfiyyət üzrə vəsaitin* (3.8.8) bölmələrinə və ya *prosedur sənədlərə* (3.8.5) olan istinadları əhatə edir.

Qeyd 3: Keyfiyyətin təmin olunması planı *keyfiyyətin planlaşdırılmasının* (3.3.5) nəticələrindən biri hesab olunur.

3.8.10 Qeyd (record)

yerinə yetirilənlərin dəlilini göstərən və ya əldə olunan nəticəni əks etdirən *sənəddir* (3.8.5).

Qeyd 1: Qeydlər *tədqiqatməninin* (3.6.13) sənədləşdirilməsində və *uyğunluğun yoxlanmasına* (3.8.12), *qabaqlayıcı* (3.12.1) və *təshihedici* (3.12.12) tədbirlərə dair dəlillərin alınmasında istifadə oluna bilər.

Qeyd 2: Bir qayda olaraq qeydlər versiyaların idarə edilməsini tələb etmir.

3.8.11 Layihənin idarə olunması planı (project management plan)

layihənin (3.4.2) *məqsədinə* (3.7.1) çatmaq üçün lazım olan müəyyənləşdirici *sənəddir* (3.8.5).

Qeyd 1: Layihənin idarə olunması planı layihəyə dair *keyfiyyətin təmin olunması planını* (3.8.9) ya özündə ehtiva etməli, ya da ona istinad etməlidir.

Qeyd 2: Layihənin idarə olunması planı, təşkilatın strukturu, ehtiyatları, qrafikləri, büdcəsi, *riskləri* (3.7.9), *idarəetməni* (3.3.3), ekoloji idarəetməni, sağlamlığın mühafizəsi və əməyin təhlükəsizliyinin idarə edilməsi, həm də istifadə edilməsi, eləcə də tətbiq olunacaq qədər təhlükəsizliyin idarə edilməsi ilə bağlı olan digər planları ya özündə ehtiva edir, ya da ona istinad edir.

[Mənbə: ISO 10006:2003, 3.7]

3.8.12 Uyğunluğun yoxlanması (verification)

qoyulan *tələblərin* (3.6.4) yerinə yetirilməsi haqqında *obyektiv dəlillərin* (3.8.3) əldə olunmasıdır.

Qeyd 1: Uyğunluğun yoxlanması üçün lazım olan obyektiv dəlillər *nəzarət* (3.11.7) və ya alternativ hesablamalar və ya *sənədlərin* (3.8.5) təhlili kimi digər *müəyyənətmə* (3.11.1) formaları nəticəsində əldə edilə bilər.

Qeyd 2: Uyğunluğun yoxlanması üçün yerinə yetirilən işlər bəzən kvalifikasiya *prosesləri* (3.4.1) də adlandırılır.

Qeyd 3: “Yoxlanılmışdır (“verified”)” sözü uyğun gələn statusu göstərmək üçün istifadə olunur.

3.8.13 Yararlılığın təsdiqi (validation)

konkret olaraq nəzərdə tutulan istifadə və ya tətbiq olunma üçün *tələblərin* (3.6.4) yerinə yetirildiyinin *obyektiv dəlillərinin* (3.8.3) alınmasının təsdiqidir.

Qeyd 1: Yararlılığın təsdiq olunması üçün lazım olan obyektiv dəlillər *sınaq* (3.11.8) və ya alternativ hesablamalar və ya *sənədlərin* (3.8.5) təhlili kimi digər *müəyyənətmə* (3.11.1) formalarının nəticəsidir.

Qeyd 2: “Yararlılığın təsdiqi” (validation) ifadəsi uyğun gələn statusu göstərmək üçün istifadə olunur.

Qeyd 3: Yararlılığın təsdiq olunması üçün istifadə olunan şərait real və ya modelləşdirilmiş ola bilər.

3.8.14 Konfiqurasiyaların vəziyyətinin uçotu (configuration status accounting)

təklif olunan dəyişikliklərin statusu, bəyənilmiş dəyişikliklərin yerinə yetirilmə vəziyyəti və *məhsulun konfiqurasiyası haqqında məlumatın* (3.6.8) sənədli qeydiyyatı və təqdim olunmasıdır.

[Mənbə: İSO 10007:2003, 3.7]

3.8.15 Konkret hal (specific case)

<keyfiyyətin təmin olunması planı> *keyfiyyətin təmin olunması planının* (3.8.9) predmetidir.

Qeyd 1: Bu termindən ona görə istifadə olunur ki, İSO 10005-də olan “*proses* (3.4.1), *məhsul* (3.7.6), *layihə* (3.4.2) və ya *müqavilə* (3.4.7)” konstruksiyalarının təkrarlanmasından qaçmaq mümkün olsun.

[Mənbə: İSO 10005:2005, 3.10, dəyişilmiş - Qeyd dəyişdirilmişdir]

3.9 İstehlakçıya aid olan terminlər

3.9.1 Əks-əlaqə (feedback)

<istehlakçı məmnuniyyəti> məhsula, xidmətə və ya iddiaların idarə edilməsi prosesinə olan maraqların ifadəsi, fikirlər və qiymətləndirmələrdir.

[Mənbə: İSO 100002:2014, 3.6, dəyişilmiş - anlayışa “xidmət” termini əlavə edilmişdir]

3.9.2 İstehlakçı məmnuniyyəti (customer satisfaction)

istehlakçının (3.2.4) gözləntilərindən aldığı məmnunluğun mənimsənilməsi dərəcəsidir.

Qeyd 1: Tam olaraq mümkündür ki, istehlakçının özünə *məhsul* (3.7.6) verilməyincə və ya *xidmət* (3.7.7) göstərilməyincə, istehlakçının gözləntilərindən *təşkilatın* (3.2.1) xəbəri olmasın. Mənimsənilmənin qiymətləndirilməsi, hətta açıq şəkildə göstərilməməsinə, sadə şəkildə ehtimal edilə bilməməsinə və ya məcburi olmamasına baxmayaraq, gözləntilərə müvafiq qaydada istehlakçı məmnuniyyətinin yüksək səviyyəsinə çatmaq üçün vacib ola bilər.

Qeyd 2: *Şikayətlər* (3.9.3) - istehlakçı məmnuniyyətinin aşağı səviyyəsinin göstəricisidir, hətta onların olmaması məmnuniyyətin yüksək səviyyədə olduğuna dəlalat etmir.

Qeyd 3: Hətta istehlakçının *tələbləri* (3.6.4) onunla razılaşdırılaraq yerinə yetirildiyi təqdirdə, bu istehlakçı məmnuniyyətinin yüksək səviyyədə olduğuna zəmanət vermir.

[Mənbə: ISO 10004:2012, 3.2, dəyişilmiş – qeydlər dəyişdirilmişdir]

3.9.3 Şikayət (complaint)

<istehlakçı məmnuniyyəti> *təşkilata* (3.2.1) onun *məhsulu* (3.7.6) və *xidməti* (3.7.7) və ya şikayətlərin idarə olunması prosesi ilə əlaqədar təqdim olunan iddiadır.

[Mənbə: ISO 10004:2012, 3.5, dəyişilmiş - anlayışa “xidmət” termini əlavə edilmişdir]

3.9.4 Müştəri xidməti (customer service)

təşkilat (3.2.1) ilə *istehlakçı* (3.2.4) arasında *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmətlərə* (3.7.7) dair qarşılıqlı münasibətdir.

[Mənbə: ISO 10004:2012, 3.5, dəyişilmiş - anlayışa “xidmət” termini əlavə edilmişdir]

3.9.5 İstehlakçı məmnuniyyətinin təmin olunması zamanı etik normalar (customer satisfaction code of conduct)

istehlakçı məmnuniyyətinin (3.9.2) və onu müşayiət edən şəraitin yüksəldilməsinə yönləndirilmiş siyasətlə bağlı *təşkilatın* (3.2.1) *istehlakçıların* (3.2.4) üzərinə qoyduğu öhdəliklərdir.

Qeyd 1: Müşayiət edən şərt *məqsədləri* (3.7.1), şəraiti, məhdudiyyəti, müqaviləyə dair *məlumatı* (3.8.2) və *şikayətlərin* (3.9.3) idarə olunması *prosedurlarını* (3.4.5) özündə ehtiva edə bilər.

Qeyd 2: ISO 10001:2007-də “customer satisfaction code of conduct” termininin əvəzinə “code” termini işlənir.

[Mənbə: ISO 10001:2007, 3.1, dəyişilmiş - “code” termini siyahıdan çıxarılmış və Qeyd 2 dəyişdirilmişdir]

3.9.6 Mübahisə (dispute)

<istehlakçı məmnuniyyəti> fikir ayrılıqlarından sonra ortaya çıxan və *DRP-provayderə* (3.2.7) təqdim edilən *şikayətlər* (3.9.3) və iddialardır.

Qeyd 1: Bəzi *təşkilatlar* (3.2.1) öz istehlakçılarına (3.2.4) narazılıqlarını birinci növbədə *DRP-provayderə* (3.2.7) bildirmələri üçün imkan yaradırlar. Belə bir vəziyyətdə narazılığın bildirilməsi şikayət halını alır və təşkilata cavab almaq məqsədilə göndərildikdə təşkilat *DRP-provayderin* iştirakı olmadan problemi həll etməmişsə o mübahisəyə çevrilir. Bir çox təşkilatlar mübahisələrin təşkilatdan kənarında həll edilməsindən çox, öz istehlakçılarının narazılıq ifadələrini onlara yönləndirmələrinə üstünlük verirlər.

[Mənbə: ISO 10003:2007, 3.6, dəyişilmiş]

3.10 Xüsusiyyətə aid olan terminlər

3.10.1 Xüsusiyyət (characteristic)

fərqləndirici özəllikdir.

Qeyd 1: Xüsusiyyət məxsusi və ya mənimsənilmiş ola bilər.

Qeyd 2: Xüsusiyyət kəmiyyət və keyfiyyət mahiyyətli ola bilər.

Qeyd 3: Xüsusiyyətlərin müxtəlif sinifləri mövcuddur; onlardan bəziləri;

a) fiziki (məsələn, mexaniki, elektrik, kimyəvi və bioloji xüsusiyyətlər);

b) orqanoleptik (məsələn, toxunma, dadma, görmə, eşitmə ilə əlaqəli);

- c) davranış (məsələn, nəzakət, dürüstlük, həqiqilik);
- d) müvəqqəti (məsələn dəqiqlik, etibarlılıq, əlyetərlik, davamlıq);
- e) ergonomik (məsələn, fizioloji xüsusiyyətlər və ya insan təhlükəsizliyi ilə bağlı);
- f) funksional (məsələn, təyyarənin maksimal sürəti).

3.10.2 Keyfiyyətin xüsusiyyəti (quality characteristic)

tələblə (3.6.4) bağlı olan *obyektə* (3.6.1) məxsus *xüsusiyyətdir* (3.10.1).

Qeyd 1: “Məxsus” anlayışı daimi xüsusiyyət kimi nədə isə mövcud olmanı bildirir.

Qeyd 2: Obyekt tərəfindən mənimsənilmiş xüsusiyyət (məsələn, obyektin dəyəri) bu obyektin keyfiyyət xüsusiyyəti deyildir.

3.10.3 Subyektiv amil (human factor)

baxılan *obyektə* (3.6.1) təsir etmək imkanı olan insanın *xüsusiyyətidir* (3.10.1).

Qeyd 1: Xüsusiyyətlər fiziki, sosial və psixoloji mənimsəmə ilə əlaqəli ola bilər.

Qeyd 2: Subyektiv amillər *idarəetmə sistemində* (3.5.3) çox böyük təsir göstərə bilər.

3.10.4 Səriştəlilik (competence)

nəzərdə tutulan nəticələri əldə etmək üçün bilik və bacarıqları işlətmək qabiliyyətidir.

Qeyd 1: Nümayiş olunan səriştə bəzən kvalifikasiya adlanır.

Qeyd 2: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri). İlk anlayış Qeyd 1 əlavə edilməklə dəyişdirilmişdir.

3.10.5 Metroloji xüsusiyyət (metrological characteristic)

ölçmənin nəticələrinə təsir edə bilən *xüsusiyyətdir* (3.10.1).

Qeyd 1: *Ölçmə avadanlıqları* (3.11.6) adətən bir neçə metroloji xüsusiyyətə malikdirlər.

Qeyd 2: Metroloji xüsusiyyətlər kalibrovkaya məruz qala bilər.

3.10.6 Konfiqurasiya (configuration)

məhsulun konfiqurasiyası haqqında məlumatda (3.6.8) qeyd olunduğu kimi *məhsulun* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) qarşılıqlı əlaqədə olan funksional və fiziki *xüsusiyyətləridir* (3.10.1).

[Mənbə: ISO 10007:2003, 3.3, dəyişilmiş - anlayışa “xidmət” termini əlavə edilmişdir]

3.10.7 Konfiqurasiyanın baza vəziyyəti (configuration baseline)

müəyyən zaman kəsiyində *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) *xüsusiyyətini* (3.10.1) müəyyənləşdirən *məhsulun konfiqurasiyası haqqında təsdiqlənmiş məlumat* (3.6.8) olmaqla, məhsul və ya xidmətin bütün həyat dövrü üçün hesablama nöqtəsidir.

[Mənbə: ISO 10007:2003, 3.4, dəyişilmiş - anlayışa “xidmət” termini əlavə edilmişdir]

3.11 Müəyyənətməyə aid olan terminlər

3.11.1 Müəyyənətmə (determination)

bir və ya daha çox *xüsusiyyəti* (3.10.1) və bu xüsusiyyətlərin mahiyyətini aşkarlamaq fəaliyyətidir.

3.11.2 Təhlil (review)

qarşıya qoyulmuş *məqsədlərə* (3.7.1) nail olmaq üçün *obyektin* (3.6.1) uyğunluğunu, adekvatlığını və *nəticəliliyini* (3.7.11) *müəyyənətmədir* (3.11.1).

Nümunə; İdarəetmənin təhlili, *layihələndirmə və işlənmənin* (3.4.8) təhlili, *istehlakçı* (3.2.4) *tələblərinin* (3.6.4) təhlili və *təshihedici tədbirlərin* (3.12.2) təhlili və ekspertiza.

Qeyd 1: Təhlilə *səmərəliliyin* (3.7.10) müəyyən olunması da daxil edilə bilər.

3.11.3 Monitoring (monitoring)

sistemin (3.5.1), *prosesin* (3.4.1), *məhsulun* (3.7.6), *xidmətin* (3.7.7) və ya məsələlərin vəziyyətinin *müəyyən edilməsidir* (3.11.1).

Qeyd 1: Vəziyyəti müəyyən etmək üçün yoxlamaq, nəzarət etmək və ya tam öyrənməyə ehtiyac ola bilər.

Qeyd 2: Monitoring, ümumilikdə, yerinə yetirilən işlərin müxtəlif mərhələlərində və müxtəlif zamanlarda *obyektin* (3.6.1) vəziyyətinin müəyyən edilməsidir.

Qeyd 3: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri). İlkin anlayış və Qeyd 1 dəyişdirilmiş və anlayışa Qeyd 2 və Qeyd 3 əlavə edilmişdir.

3.11.4 Ölçmə (measurement)

dəyərin müəyyənləşdirilməsi *prosesidir* (3.4.1).

Qeyd 1: ISO 3534-2-yə uyğun olaraq müəyyən miqdar əsasən kəmiyyət göstəricisi sayılır.

Qeyd 2: Bununla idarəetmə sistemlərində ISO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş ISO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated ISO Supplement əlavələri). İlkin anlayış Qeyd 1 əlavə edilməklə dəyişdirilmişdir.

3.11.5 Ölçmə prosesi (measurement process)

kəmiyyəti müəyyən etmək üçün əməliyyatların məcmusudur.

3.11.6 Ölçmə avadanlığı (measuring equipment)

ölçmə prosesini (3.11.5) yerinə yetirmək üçün lazım olan ölçmə vasitələri, proqram təminatı, etalon nümunələr və ya köməkçi aparatlar və ya onların kombinasiyasıdır.

3.11.7 Nəzarət (inspection)

qarşıya qoyulan *tələblərə* (3.6.4) *uyğunluğun* (3.6.11) *müəyyən edilməsidir* (3.11.1).

Qeyd 1: Əgər nəzarətin nəticəsi uyğunluğu sübut edirsə, o zaman ondan *uyğunluğun yoxlanması* (3.8.12) üçün istifadə oluna bilər.

Qeyd 2: Nəzarətin nəticələri uyğunluğu və ya *uyğunsuzluğu* (3.6.9), ya da uyğunluq dərəcəsini müəyyənləşdirə bilər.

3.11.8 Sınaq (test)

konkret nəzərdə tutulan istifadə və ya tətbiqlə bağlı qarşıya qoyulan *tələblərə* (3.6.4) uyğunluğun *müəyyən edilməsidir* (3.11.1).

Qeyd 1: Əgər sınağın nəticəsi uyğunluğu (3.6.11) sübut edirsə, o zaman ondan *yararlılığın təsdiqi* (3.8.13) üçün istifadə oluna bilər.

3.11.9 Yerinə yetirilmənin qiymətləndirilməsi (progress evaluation)

<layihənin idarə olunması> *layihənin* (3.4.2) verilmiş *məqsədlərinin* (3.7.1) yerinə yetirilməsi dərəcəsinin qiymətləndirilməsidir.

Qeyd 1: Belə qiymətləndirmə gərək layihə müddətinin müvafiq anlarında layihə proseslərinin, eləcə də *məhsulun* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) meyarları əsasında layihənin bütün *prosesləri* (3.4.1) üçün yerinə yetirilsin.

Qeyd 2: İcraedilmənin qiymətləndirməsinin nəticələri layihənin idarə olunması planına yenidən baxılmasına gətirib çıxara bilər.

[Mənbə: İSO 10006:2003, 3.4, dəyişilmiş – qeydlər dəyişdirilmişdir]

3.12 Tədbirə aid olan terminlər

3.12.1 Qabaqlayıcı tədbirlər (preventive action)

potensial *uyğunsuzluqların* (3.6.9) və ya digər arzu olunmayan halların səbəblərinin aradan qaldırılması fəaliyyətidir.

Qeyd 1: Potensial uyğunsuzluqlar üçün birdən çox səbəb ola bilər.

Qeyd 2: Qabaqlayıcı tədbirlər uyğunsuzluğun əmələ gəlməsinin qarşısının alınması üçün, təshihedici tədbirlər isə - təkrarlanmaması üçün həyata keçirilir.

3.12.2 Təshihedici tədbirlər (corrective action)

uyğunsuzluqların və onların təkrarlanmasının səbəblərinin aradan qaldırılması fəaliyyətidir.

Qeyd 1: Uyğunsuzluqlar üçün birdən çox səbəb ola bilər.

Qeyd 2: Təshihedici tədbirlər təkrarlanmanın qarşısının alınması üçün, qabaqlayıcı tədbirlər isə - uyğunsuzluğun əmələ gəlməsinin qarşısının alınması üçün həyata keçirilir.

Qeyd 3: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri). İlk anlayış Qeyd 1 və Qeyd 2 əlavə edilməklə dəyişdirilmişdir.

3.12.3 Təshihə (correction)

aşkar edilmiş *uyğunsuzluğun* (3.6.9) aradan qaldırılması fəaliyyətidir.

Qeyd 1: Təshihə *təshihedici tədbirlərə* (3.12.2) qədər, birlikdə və sonra yerinə yetirilə bilər.

Qeyd 2: Təshihə nümunə üçün yenidən işlənmə (3.12.8) və ya *keyfiyyət kateqoriyasının dəyişdirilməsi* (3.12.4) ola bilər.

3.12.4 Keyfiyyət kateqoriyasının dəyişdirilməsi (regrade)

tələblərə (3.6.4) uyğun olaraq əvvəlki vəziyyətindən daha yaxşı səviyyəyə gətirmək məqsədilə *uyğun olmayan* (3.6.9) *məhsulun* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) *keyfiyyət kateqoriyasının* (3.6.3) aşağı salınmasıdır.

3.12.5 Kənarlaşmaya icazə (concession)

müəyyən edilmiş *tələblərə* (3.6.4) uyğun olmayan *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmətdən* (3.7.7) istifadəyə və ya onun *buraxılışına* (3.12.7) icazədir.

Qeyd 1: Kənarlaşmaya icazə adətən müəyyənləşdirilmiş sərhədlər çərçivəsində *xüsusiyyətləri* (3.10.1) *uyğun olmayan* (3.6.9) məhsulun və xidmətlərin çatdırılması ilə məhdudlaşır və bir qayda olaraq müəyyən dövr və konkret istifadə üçün məhsul və xidmətlərin məhdudlaşdırılmış partiyasına şamil olunur.

3.12.6 İmtinaya icazə (deviation permit)

məhsulun (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) istehsalına qədər əvvəlcədən müəyyənləşdirilmiş *tələblərdən* (3.6.4) imtinaya icazədir.

Qeyd 1: İmtinaya icazə bir qayda olaraq müəyyən dövr və konkret istifadə üçün məhsul və xidmətlərin məhdudlaşdırılmış partiyasına şamil olunur.

3.12.7 Buraxılış (release)

prosesin (3.4.1) növbəti mərhələsinin və ya növbəti prosesin həyata keçirilməsinə icazənin verilməsidir.

Qeyd 1: İngilis dilində kompyuter proqram vasitələri və *sənədlər* (3.8.5) kontekstində “release” termini ilə çox vaxt proqram vasitələrinin versiyası və sənədlər özü adlandırılır.

3.12.8 Yenidən işlənmə (rework)

uyğun olmayan (3.6.9) *məhsulun* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) tələblərə uyğun hala gətirilməsi üçün görülmüş işlərdir.

Qeyd 1: Yenidən işlənmə uyğun olmayan məhsulun və ya xidmətin bəzi hissələrinə təsirdən və ya onların dəyişdirilməsindən ibarət ola bilər.

3.12.9 Bərpa (repair)

uyğun olmayan (3.6.9) *məhsulun* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) nəzərdə tutulmuş istifadə məqsədilə yararlı vəziyyətə gətirilməsi üçün görülmüş işlərdir.

Qeyd 1: Uyğun olmayan məhsul və ya xidmətin yararlılığının uğurlu bərpası onu tələblərə (3.6.4) mütləq şəkildə uyğun etmir. Ola bilsin ki, yararlılığın bərpası ilə yanaşı kənarlaşmaya icazə (3.12.5) də lazım olsun.

Qeyd 2: Yararlılığın bərpasına texniki xidmət vasitəsilə əvvəl uyğun olan məhsulun və xidmətin uyğunsuzluğunun aradan qaldırılması aiddir.

Qeyd 3: Yararlılığın bərpası uyğun olmayan məhsulun və ya xidmətin bir hissəsinə təsir edə bilər.

3.12.10 Uyğun olmayan məhsulun utilizasiyası (scrap)

uyğun olmayan (3.6.9) *məhsulun* (3.7.6) və *xidmətin* (3.7.7) ilkin nəzərdə tutulmuş istiqamətdə istifadəsinin qarşısının alınmasıdır.

Nümunələr: Emal, məhv etmə.

Qeyd 1: Uyğun olmayan xidmətin qarşısının alınması üçün həmin xidmətin göstərilməsinin dayandırılması həyata keçirilir.

3.13 Auditə aid olan terminlər

3.13.1 Audit (yoxlama) (audit)

auditin meyarlarına (3.13.7) uyğunluq dərəcəsinin müəyyənləşdirilməsi məqsədilə *obyektiv dəlilin* (3.8.3) və obyektiv qiymətləndirilmənin əldə edilməsi üçün sistemli, müstəqil və sənədləşdirilmiş *prosesdir* (3.4.1).

Qeyd 1: Auditin əsas elementləri yoxlanılan obyektə görə məsuliyyət daşımayan şəxsi heyət tərəfindən icra olunan *prosedurla* (3.4.5) *obyektin* (3.6.1) *uyğunluğunun* (3.6.11) *müəyyən edilməsini* (3.11.1) özündə ehtiva edir.

Qeyd 2: Audit daxili (birinci tərəfin) və xarici (ikinci və ya üçüncü tərəfin), həmçinin kombine olunmuş audit (3.13.2) və ya müştərək audit (3.13.3) ola bilər.

Qeyd 3: Bəzən birinci tərəfin auditləri adlanan daxili auditlər *idarəetmənin* (3.3.3) *təhlili* (3.11.2) və ya digər daxili məqsədlər üçün *təşkilatın* (3.2.1) özü tərəfindən həyata keçirilir və onlar uyğunluq barədə bəyannamə üçün əsas ola bilər. Müstəqillik göstərilən fəaliyyətə görə məsuliyyətin olmaması ilə nümayiş oluna bilər.

Qeyd 4: Xarici auditə adətən, ikinci və ya üçüncü tərəflərin auditləri aid edilir. İkinci tərəfin auditləri təşkilatın fəaliyyətində maraqlı olan tərəflər, məsələn öz şəxsi maraqları olan *istehlakçılar* (3.2.4) və ya öz şəxsi maraqları olan başqa şəxslər tərəfindən aparılır. Üçüncü tərəfin auditləri kənar müstəqil yoxlama təşkilatları, məsələn, uyğunluq sertifikatlaşdırmasını/qeydiyyatı həyata keçirənlər və ya dövlət orqanları tərəfindən aparılır.

Qeyd 5: Bununla idarəetmə sistemlərində İSO standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas anlayışlardan biri müəyyən olunur (Əlavə SL-də verilmiş İSO/IEC Directives, Part 1 direktivinə Consolidated İSO Supplement əlavələri). İlk anlayış və qeyd “auditin meyarları” və “auditin dəlili” terminləri arasında dövrü istinadların aradan qaldırılması məqsədilə dəyişdirilmiş, habelə anlayışa Qeyd 3 və Qeyd 4 əlavə edilmişdir.

3.13.2 Kombine olunmuş audit (combined audit)

bir *yoxlanılan təşkilatda* (3.13.12) eyni zamanda iki və daha artıq *idarəetmə sistemi* (3.5.3) üçün yerinə yetirilən *auditdir* (3.13.1).

Qeyd 1: Kombine olunmuş auditə daxil edilməsi mümkün olan idarəetmə sistemi sahələri *təşkilatda* (3.2.1) tətbiq olunan idarəetmə sistemi üzrə müvafiq standartlarla, məhsula, xidmətə və proseslərə olan standartlarla müəyyən oluna bilər.

3.13.3 Müştərək audit (joint audit)

bir *yoxlanılan təşkilatda* (3.13.12) iki və daha artıq yoxlayıcı *təşkilat* (3.2.1) tərəfindən yerinə yetirilən *auditdir* (3.13.1).

3.13.4 Audit proqramı (audit programme)

konkret dövr üçün planlaşdırılmış və ümumi məqsədə malik bir və ya bir neçə *auditdir* (3.13.1).

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.13, dəyişilmiş]

3.13.5 Auditin tətbiq sahəsi (audit scope)

auditin (3.13.1) həcmi və əhatə dairəsidir.

Qeyd 1: Auditin sahəsi bir qayda olaraq göstərişləri və fiziki yerləşməni, təşkilatın bölmələrini, fəaliyyət növlərini və prosesləri (3.4.1) ehtiva edir.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.14, dəyişilmiş – qeyd dəyişdirilmişdir]

3.13.6 Audit planı (audit plan)

auditin (3.13.1) keçirilməsi üzrə fəaliyyət və tədbirlərin təsviridir.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.15]

3.13.7 Auditin meyarları (audit criteria)

obyektiv dəlillərin (3.8.3) müqayisə olunduğu və etalon kimi istifadə edilən *siyasətin* (3.5.8), *prosedurların* (3.4.5) və ya *tələblərin* (3.6.4) məcmusudur.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.2, dəyişilmiş – “auditin dəlili” termini “obyektiv dəlil” termini ilə əvəz olunmuşdur]

3.13.8 Auditin dəlili (audit evidence)

auditin meyarlarına (3.13.7) görə mövcud olan və yoxlanıla bilən qeydlər, faktların şərhə və ya digər məlumatlardır.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.3, dəyişilmiş - qeyd silinmişdir]

3.13.9 Auditin nəticələri (audit findings)

auditin meyarlarına (3.13.7) uyğun olaraq toplanmış *auditin dəlillərinin* (3.13.8) qiymətləndirilməsinin nəticələridir.

Qeyd 1: Auditin nəticələri *uyğunluğu* (3.6.11) və ya *uyğunsuzluğu* (3.6.9) təsdiq edir.

Qeyd 2: Auditin nəticələri əsasında *təkmilləşdirmənin* (3.3.1) və yaxşı təcrübələrin standartlaşdırılması imkanları müəyyən edilə bilər.

Qeyd 3: İngilis dilində *auditin meyarları* (3.13.7) rolunda *qanunverici tələblər* (3.6.6) və ya *normativ tələblər* (3.6.7) olduğu halda, auditin nəticəsi “compliance” (“riayət etmə”) və ya “non-compliance” (“riayət etməmə”) kimi adlanır.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.4, dəyişilmiş - Qeyd 3 yenidən işlənilmişdir]

3.13.10 Auditin yekun qərarı (audit conclusion)

auditin məqsədlərinə və bütün *nəticələrinə* (3.13.9) baxıldıqdan sonra formalaşan *auditin* (3.13.1) yekun nəticəsidir.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.5]

3.13.11 Audit sifarişçisi (audit client)

auditi (3.13.1) sifariş vermiş *təşkilat* (3.2.1) və ya fərdi şəxsdir.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.6, dəyişilmiş - qeyd silinmişdir]

3.13.12 Yoxlanan təşkilat (auditee)

audit (3.13.1) aparılan *təşkilatdır* (3.2.1).

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.7]

3.13.13 Müşaiətçi (guide)

<audit> (3.13.1) *audit qrupuna* (3.13.14) kömək məqsədilə *yoxlanan təşkilat* (3.13.12) tərəfindən təyin olunmuş şəxsdir.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.12]

3.13.14 Audit qrupu (audit team)

texniki ekspertlərin (3.13.16) yardımı ilə *audit* (3.13.1) aparan bir, iki və ya bir neçə auditorudur.

Qeyd 1: Audit qrupunda olan auditorlardan biri audit qrupunun rəhbəri təyin olunur.

Qeyd 2: Audit qrupuna təcrübə keçənlər də daxil edilə bilər.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.9 - dəyişilmiş]

3.13.15 Auditor (auditor)

auditi (3.13.1) aparan şəxsdir.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.8]

3.13.16 Texniki ekspert (technical expert)

<audit> *audit qrupunda* (3.10.1) xüsusi bir sahədə bilik və ya praktiki təcrübəsi olan şəxsdir.

Qeyd 1: Xüsusi bilik və ya təcrübə *təşkilatla* (3.2.1), konkret *proseslə* (3.4.1) və ya yoxlanılan fəaliyyətlə, həmçinin mədəni irs və dillə əlaqədardır.

Qeyd 2: *Audit qrupuna* (3.13.14) daxil olan texniki ekspert *auditorun* (3.13.15) funksiyalarını icra etmir.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.10, dəyişilmiş - Qeyd 1 yenidən işlənmişdir]

3.13.17 Müşahidəçi (observer)

<audit> *audit qrupunu* (3.13.14) müşaiət edən, ancaq *auditorun* (3.13.15) funksiyasını yerinə yetirməyən şəxsdir.

Qeyd 1: Müşahidəçi *audit* (3.13.1) şahidi kimi *yoxlanılan təşkilatın* (3.13.12) əməkdaşı, nəzarət edən orqanın təmsilçisi və ya digər *maraqlı tərəf* (3.2.3) ola bilər.

[Mənbə: İSO 19011:2011, 3.11, dəyişilmiş - anlayışdan "audit" (audit aparmaq) sözü silinmiş; qeyd dəyişdirilmişdir]

ƏLAVƏ A

(məlumat xarakterli)

Anlayışlar arasında əlaqə və onların qrafik təsviri**A.1 Ümumi müddəalar**

Terminologiya üzrə aparılan işlərdə anlayışlar arasındakı münasibət növlərin xüsusiyyətlərinin iyerarxik (aşağıların yuxarılarına tabeliyi) strukturu formasında qurulur, belə ki, anlayışın ən kiçik qısa izahı onun növünün adından və xüsusiyyətinin təsvirindən formalaşır, bu da onu eyni iyerarxiya səviyyəsində və ya ondan üstün olan səviyyədə yerləşən anlayışından fərqləndirir.

Anlayışlar arasında əlaqənin bu əlavədə göstərilən üç əsas növü mövcuddur: genetik (A.1.2), partitiv (A.1.3) və assosiativ (A.1.4). [münasibətlərin tərcümə forması P 50.1.075-2011-ə müvafiq olaraq verilmişdir - tərcümə nümunəsi]

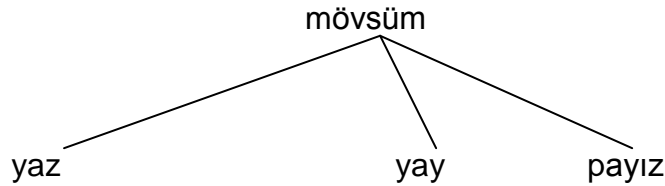
A.2 Genetik əlaqələr (generic relation)

İyerarxiyadan aşağı olan anlayışlar ondan yuxarıda olan anlayışların bütün xüsusiyyətlərini ümumən davam etdirir və iyerarxiyanın bu səviyyəsində və ya ondan yuxarı səviyyədə yerləşən anlayışlardan fərqləndirərək onların səciyyəvi təsvirlərini özündə saxlayır, məsələn “yaz”, “yay”, “payız”, “qış” və “mövsüm” sözlərinin əlaqəsi.

Ümumi əlaqələr ox olmadan yelpik və ya ağacşəkilli qrafiklərlə təsvir olunur (bax, şəkil A.1).

Nümunə İSO 704:2009 (5.5.2.2.1)-dən götürülmüşdür.

Şəkil A.1 Genetik əlaqələrin qrafik təsviri



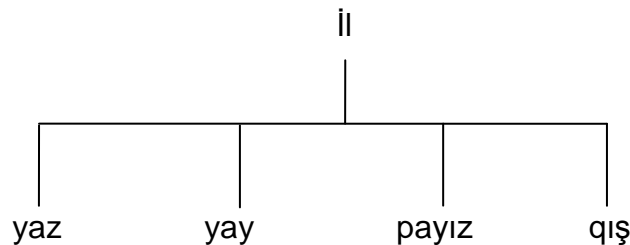
A.3 Partitiv əlaqə (partitive relation)

İyerarxiyadan aşağıda olan anlayışlar ondan yuxarıda olan anlayışların tərkib hissələridir, məsələn yaz, yay, payız və qış ilin hissələri kimi təsvir oluna bilər. Müqayisə üçün: yay havasını (yayın xüsusiyyətlərindən biri) ilin bir hissəsi kimi müəyyən etmək düzgün deyildir.

Partitiv əlaqələr oxsuz dırmıgabənzər qrafiklər kimi təsvir olunur (bax, şəkil A.2).

Nümunə İSO 704:2009 (5.5.2.3.1)-dən götürülmüşdür.

Şəkil A.2 Partitiv əlaqənin qrafik təsviri



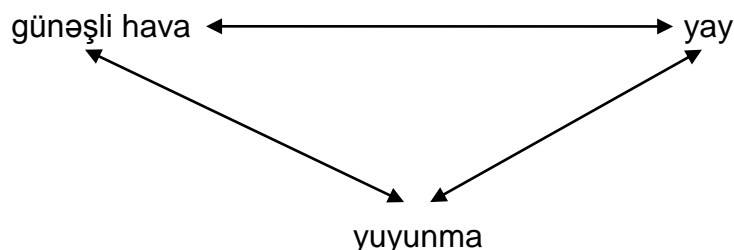
A.4 Assosiativ əlaqə (associative relation)

Assosiativ əlaqələr ümumi və partitiv əlaqələr kimi geniş təsvirlər verə bilmir, amma anlayışlar sistemi daxilində bir anlayışla digərinin arasındakı əlaqənin özəlliklərini aşkar etməkdə çox sərfəlidir. Məsələn, səbəb və istintaq, fəaliyyət və yer, fəaliyyət və nəticə, alət və funksiya, material və məhsul.

Assosiativ əlaqələr hər iki tərəfdən oxu olan xətlə təsvir olunur (şəkil A.3).

Nümunə İSO 704:2009 (5.6.2)-dən götürülmüşdür.

Şəkil A.3 Assosiativ əlaqənin qrafik təsviri

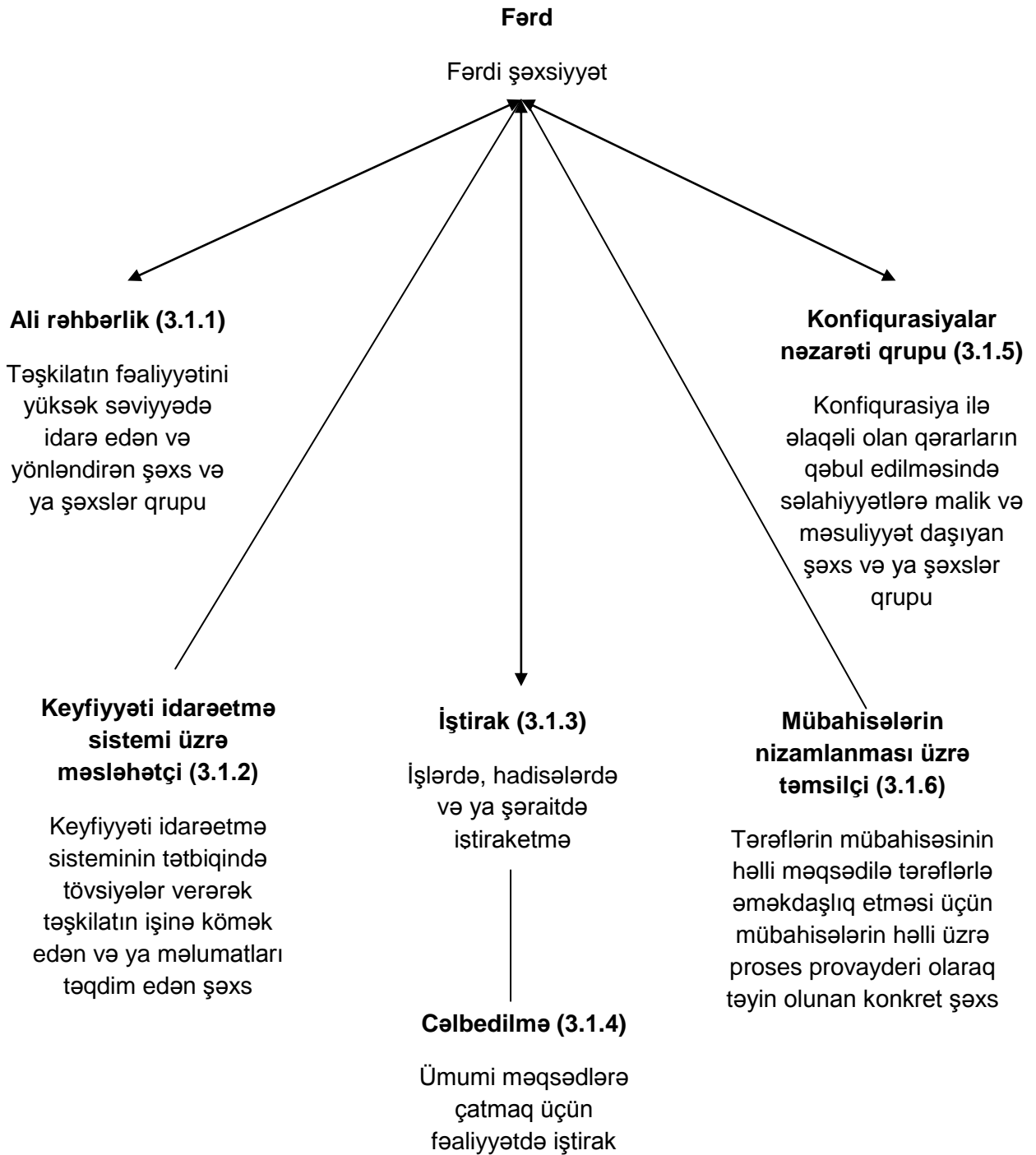


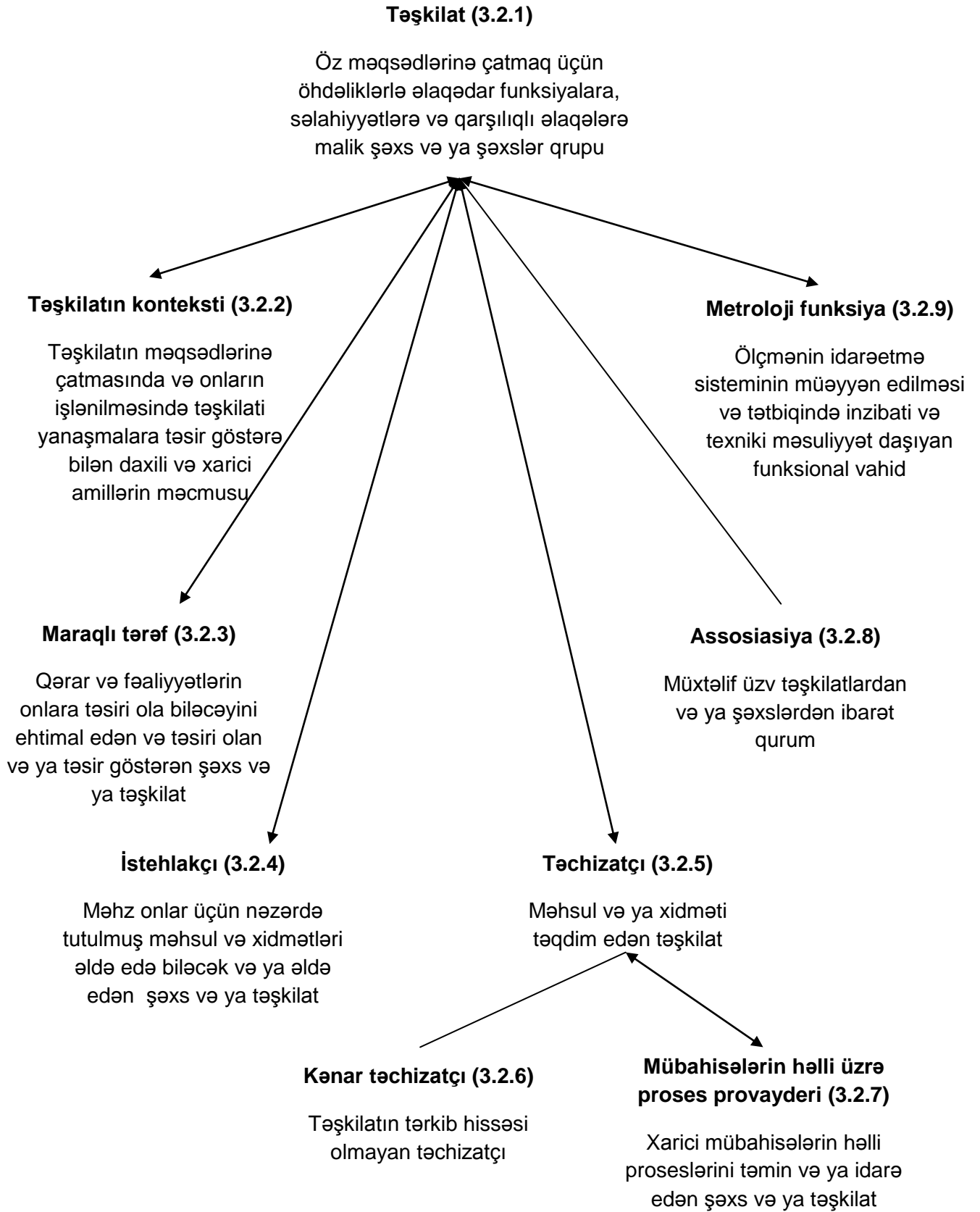
A.5 Diaqramların konsepsiyası (concept diagrams)

Şəkil A4-dən Şəkil A16-ya qədər olan təsvirlər Bölmə 3-ə uyğun olaraq tematik qruplaşdırılmış qrafikləri ifadə edir.

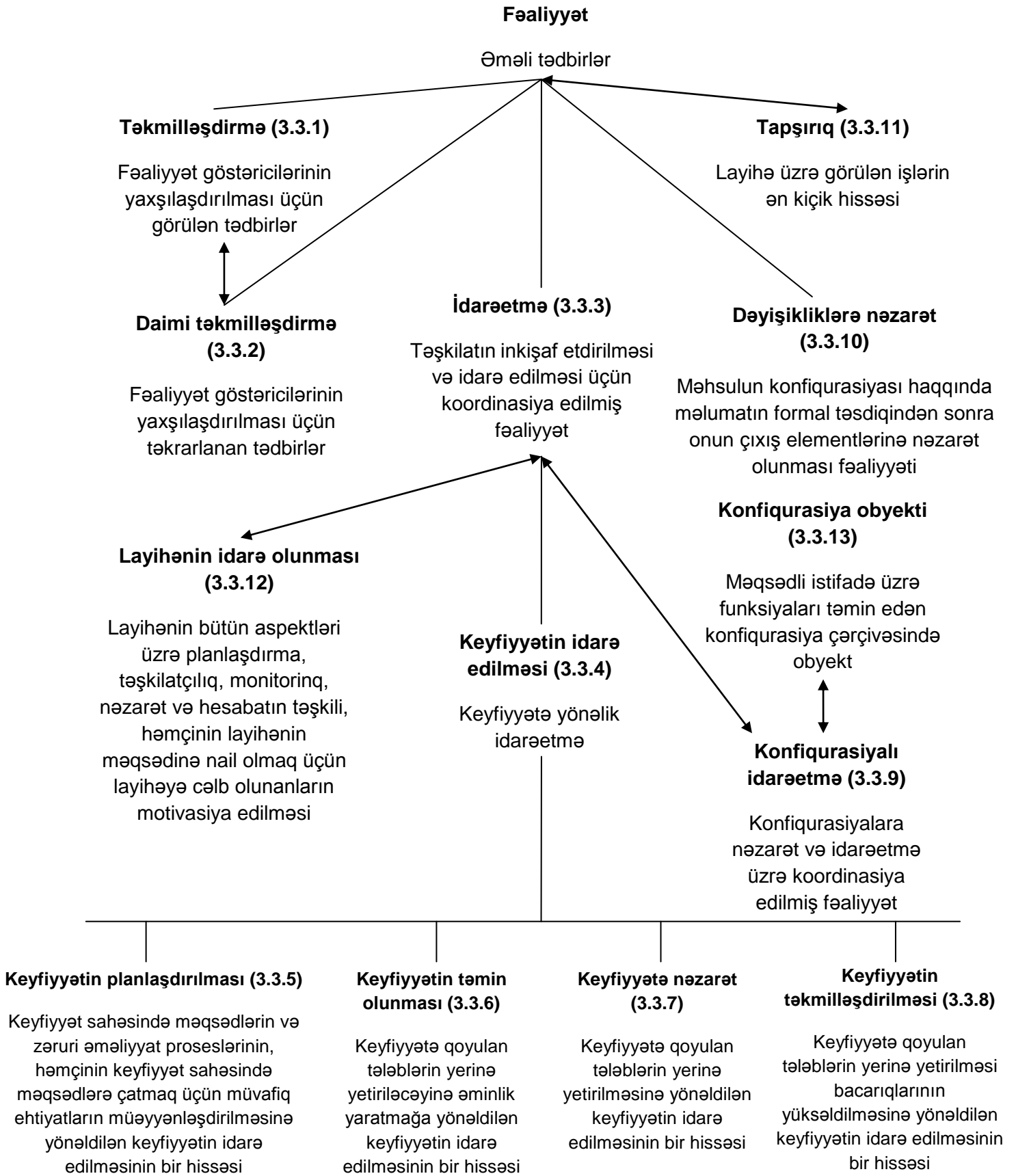
Hər hansı bir qeyd olmadan burada verilən anlayışları, qeydləri nəzərdən keçirmək üçün Bölmə 3-ə müraciət etmək tövsiyə olunur.

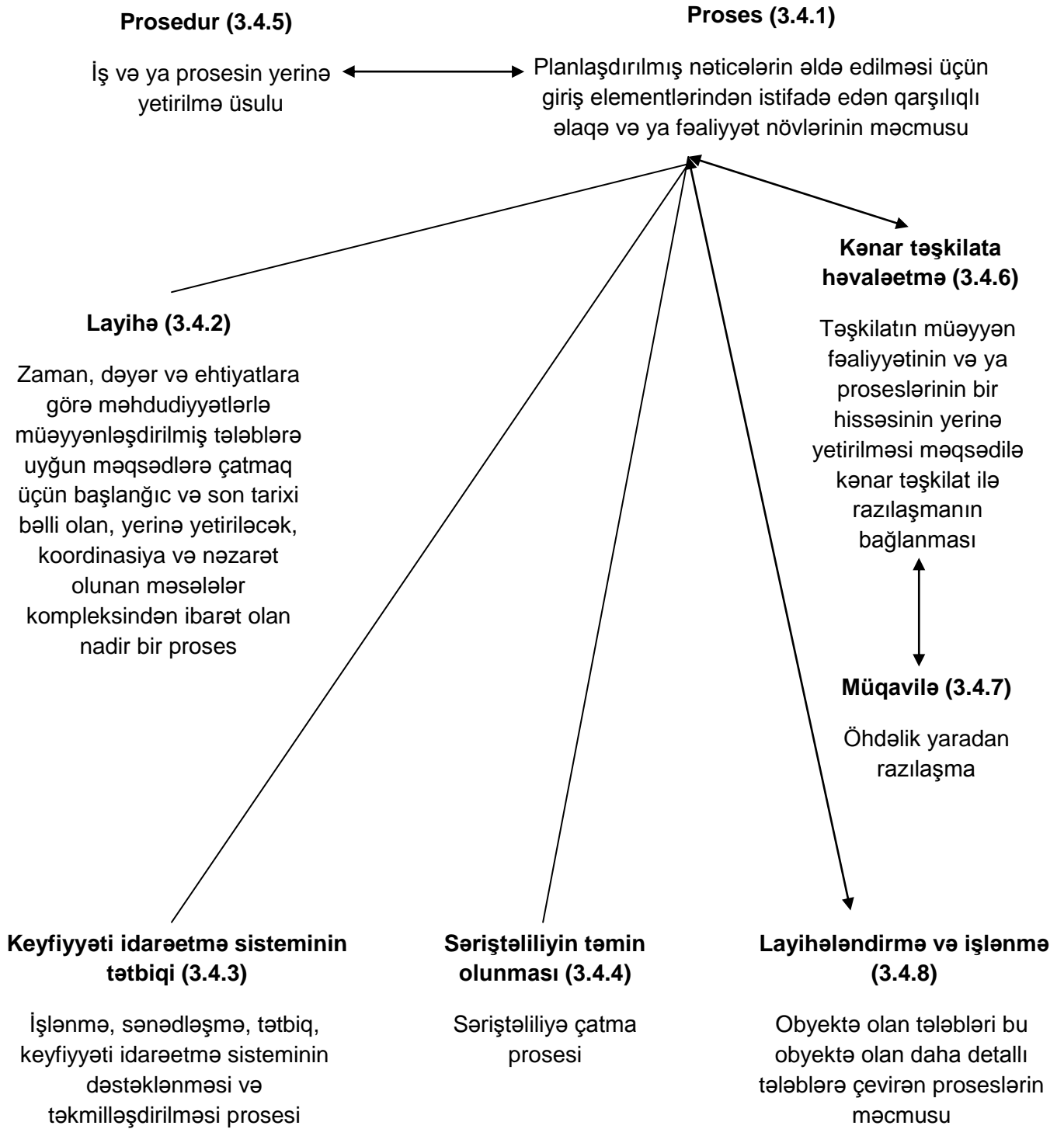
Şəkil A.4 “Fərd” və ya “insanlar” anlayışı və onlara aid digər anlayışlar (Bölmə 3.1)



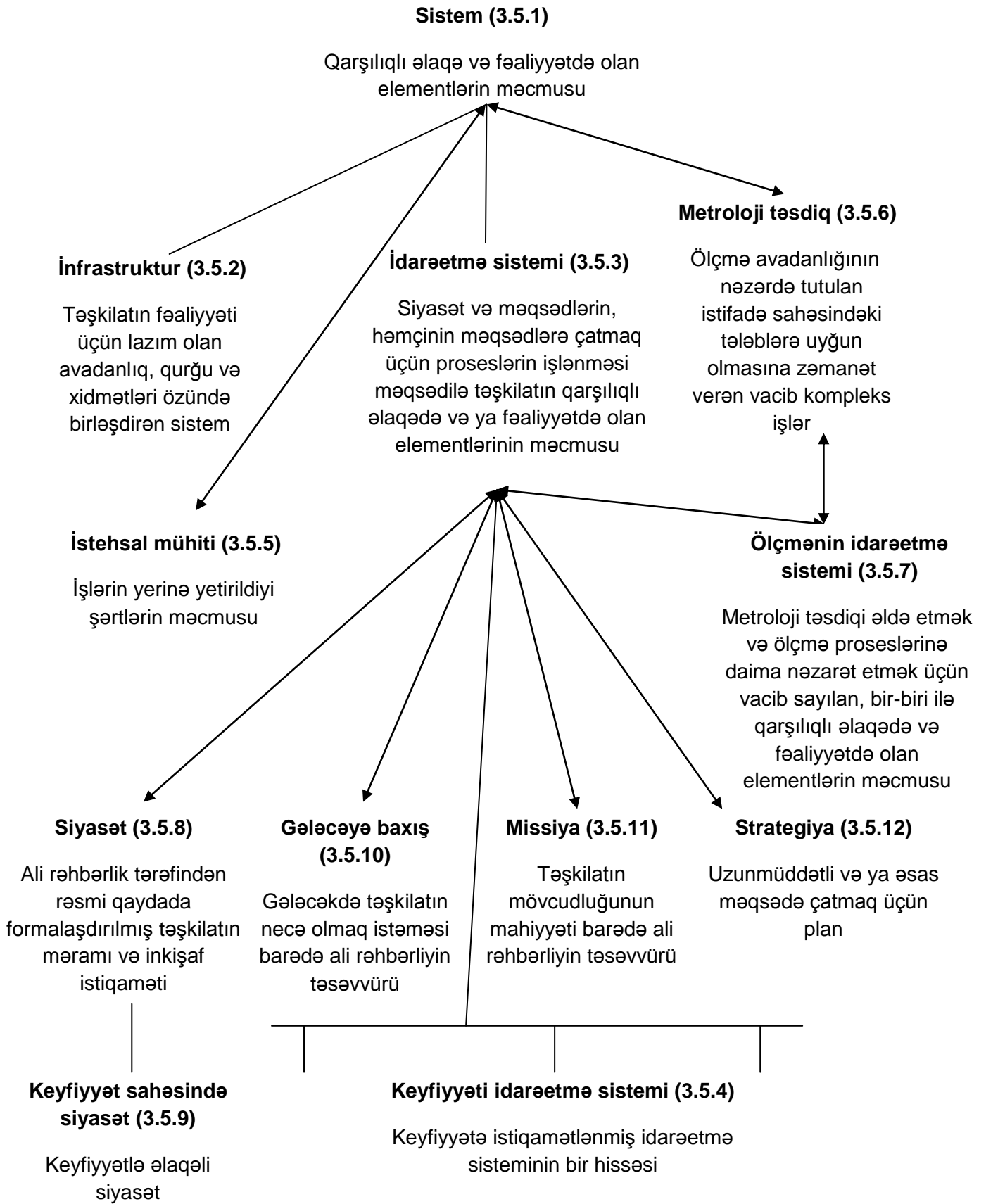
Şəkil A.5 “Təşkilat” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.2)

Şəkil A.6 “Fəaliyyət” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.3)

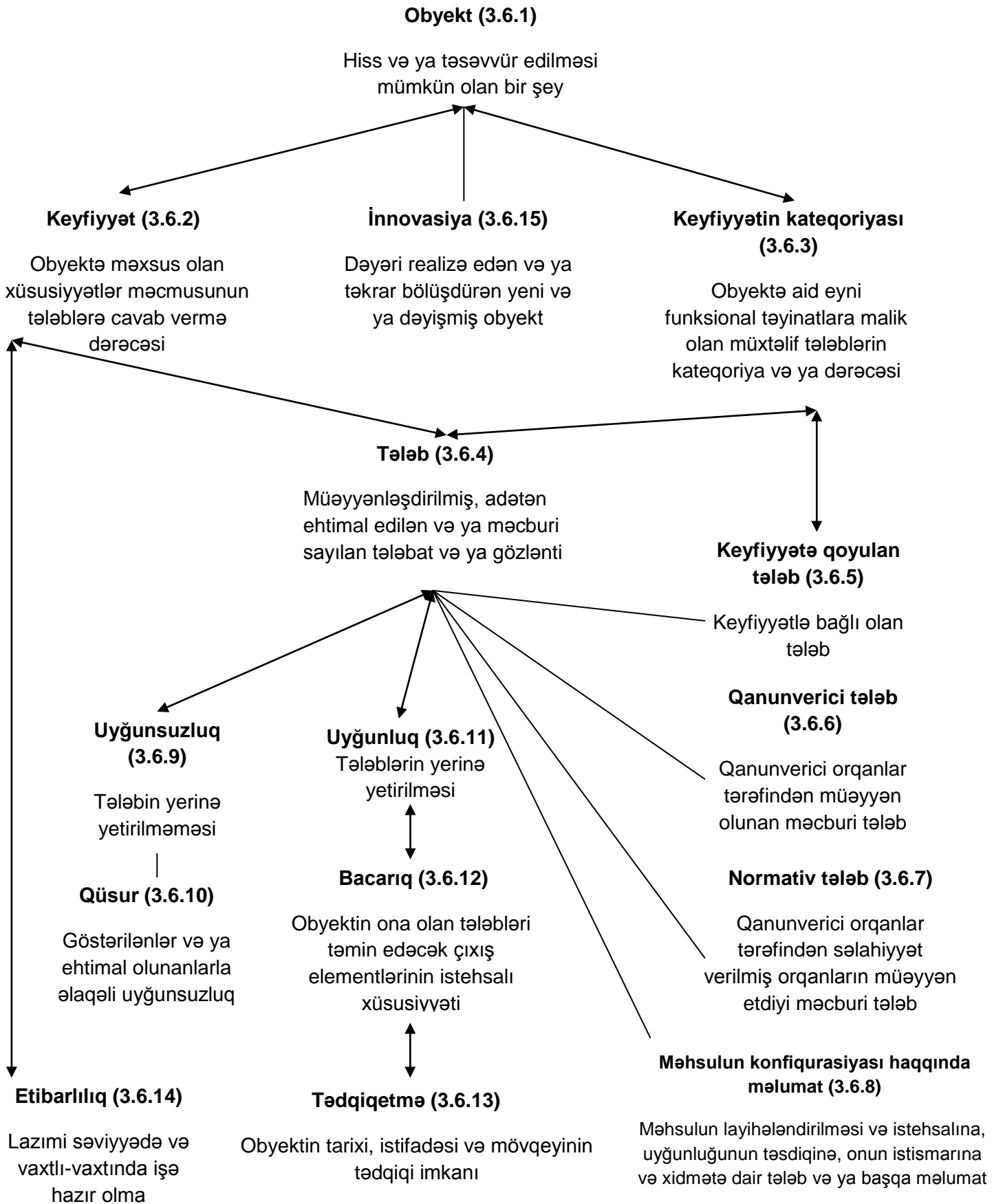


Şəkil A.7 “Proses” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.4)

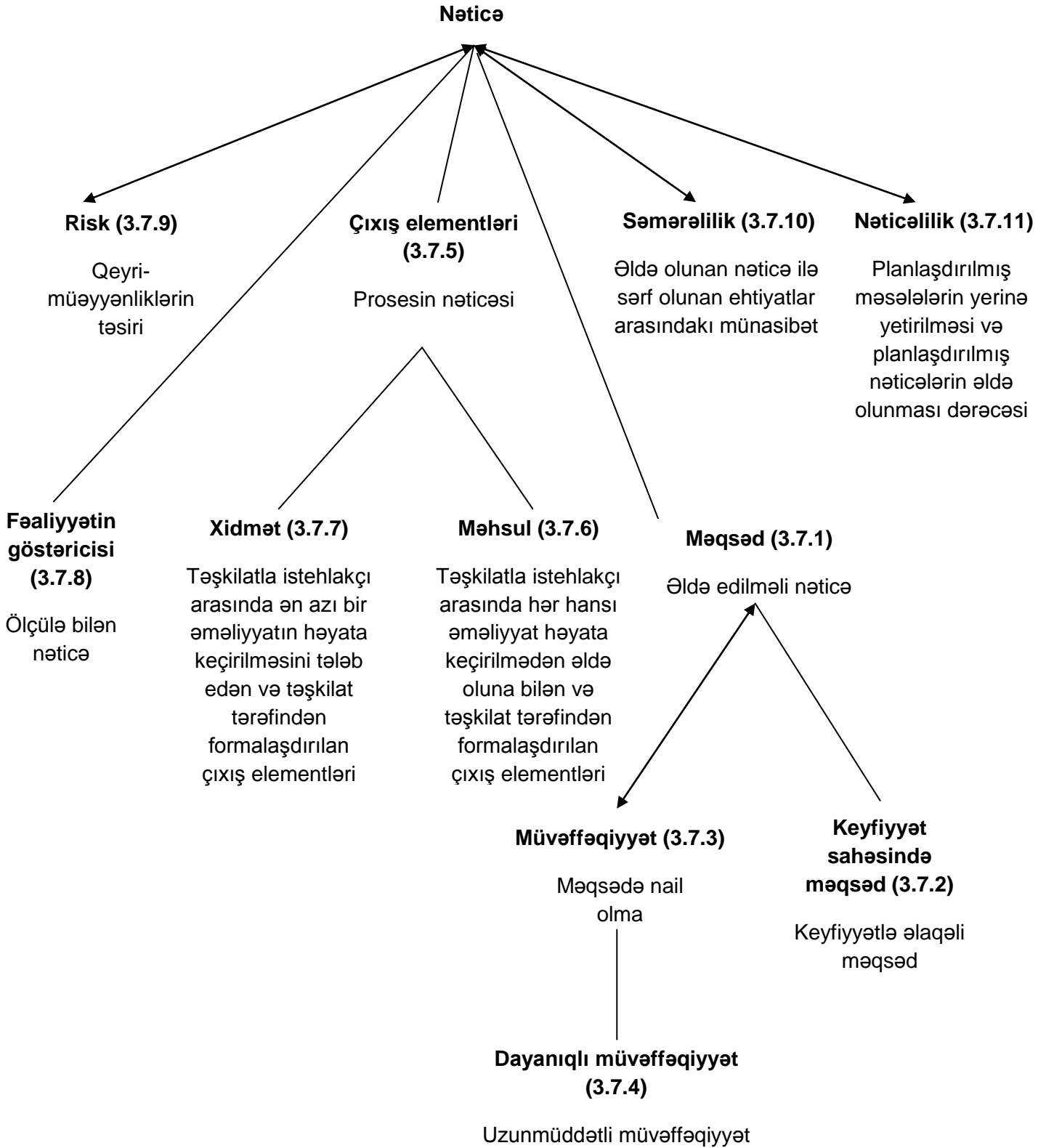
Şəkil A.8 "Sistem" anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.5)



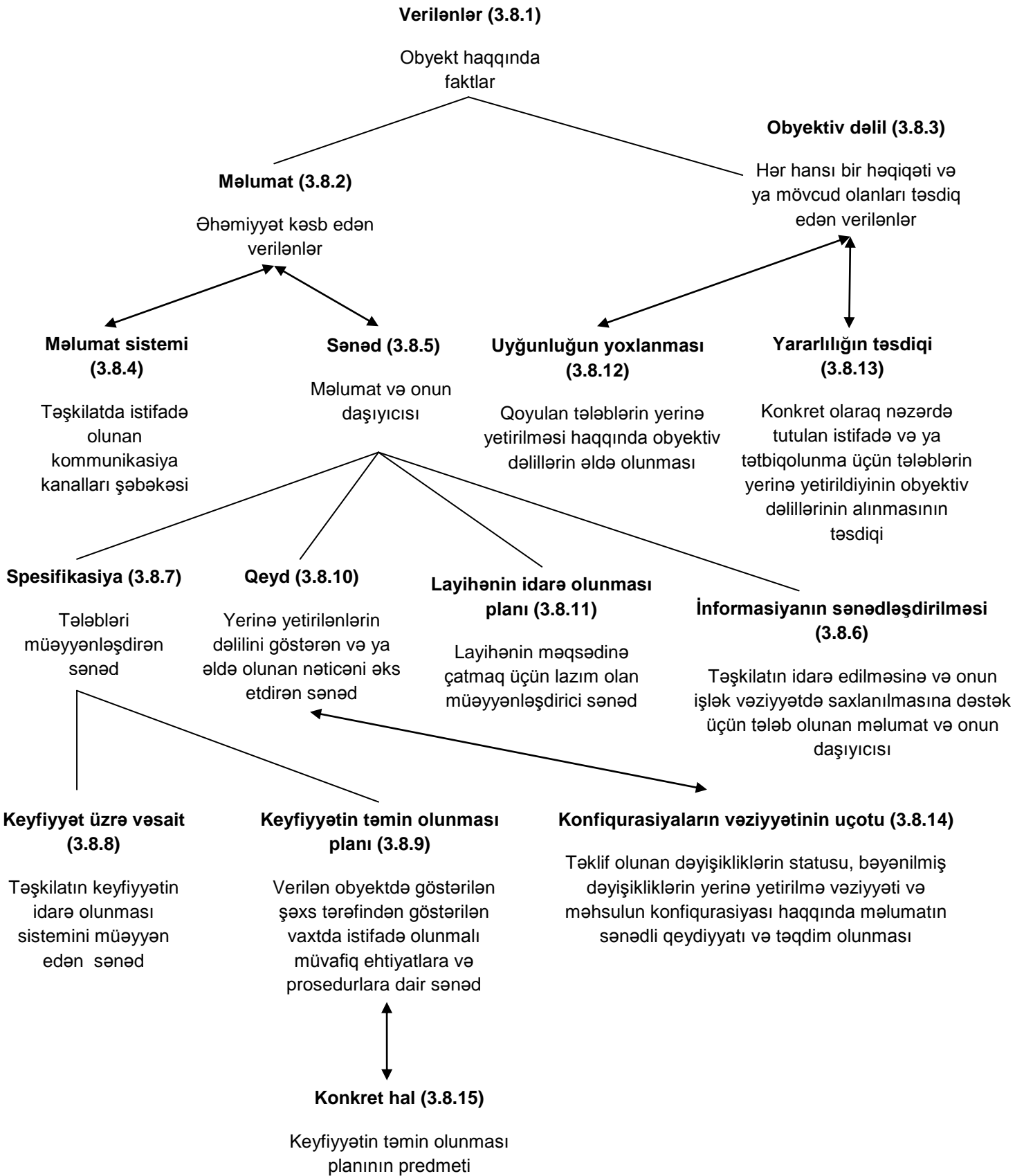
Şəkil A.9 “Tələb” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.6)



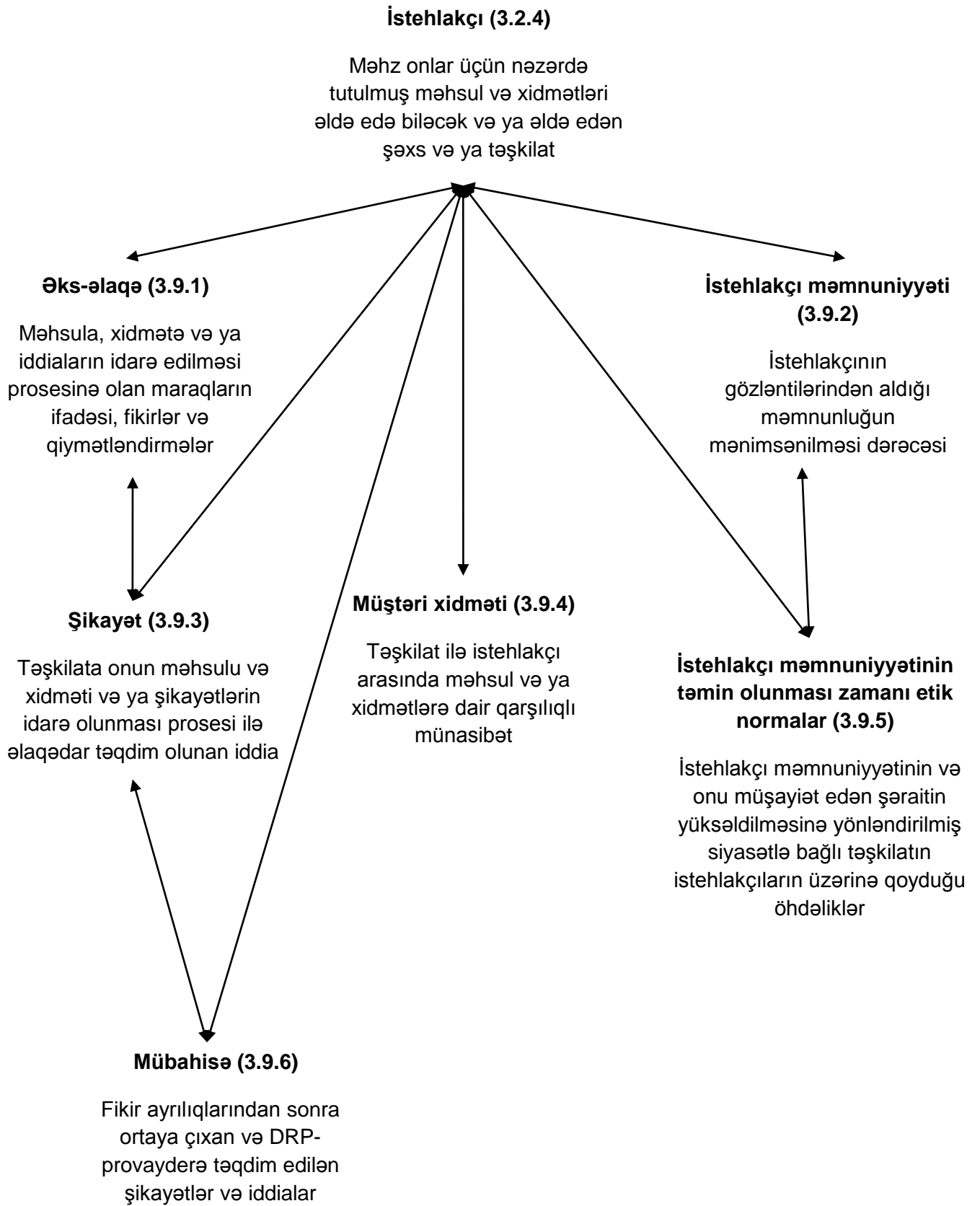
Şəkil A.10 “Nəticə” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.7)

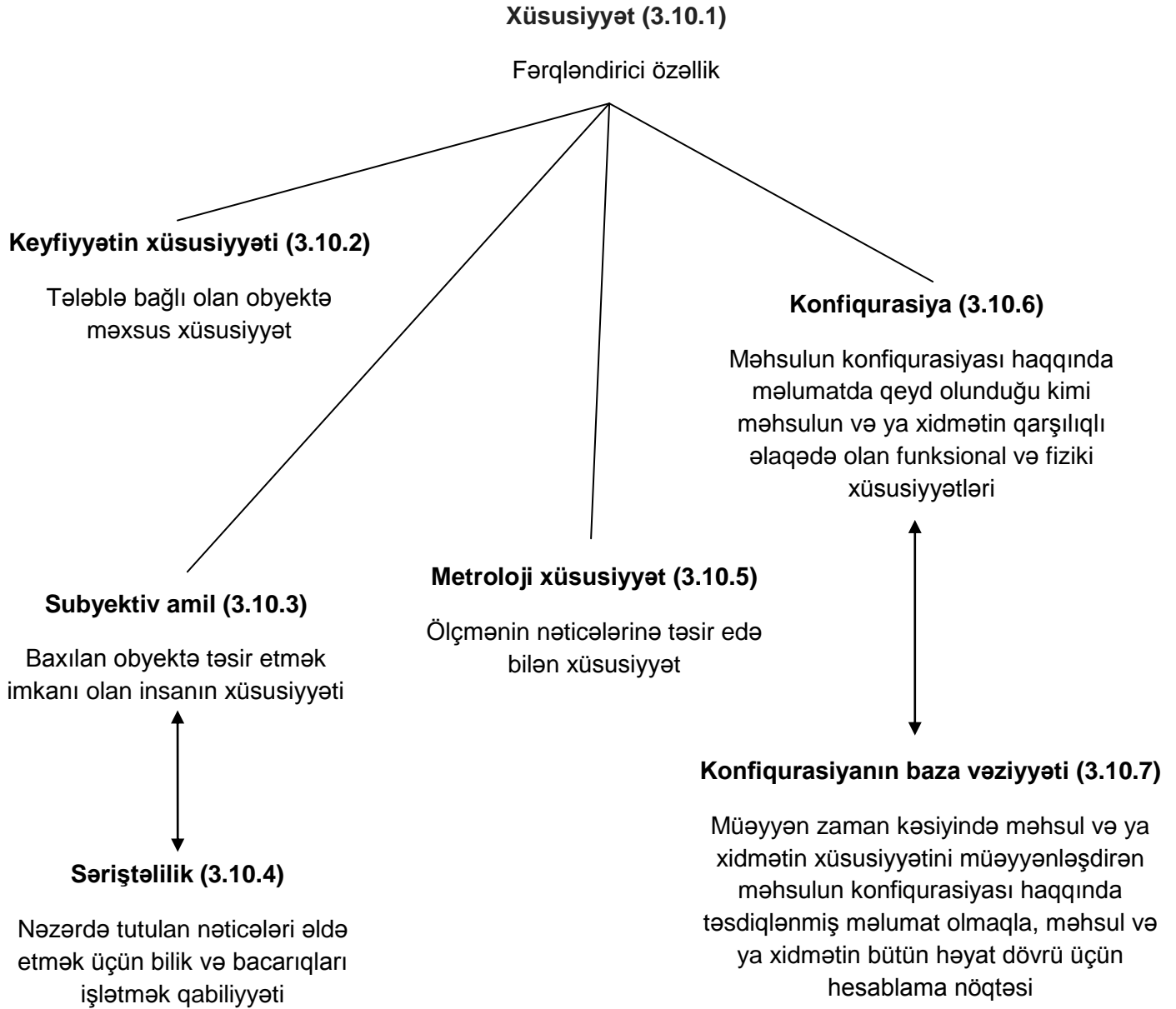


Şəkil A.11 “Verilənlər, məlumatlar və sənədlər” anlayışı və onlara aid digər anlayışlar
(Bölmə 3.8)

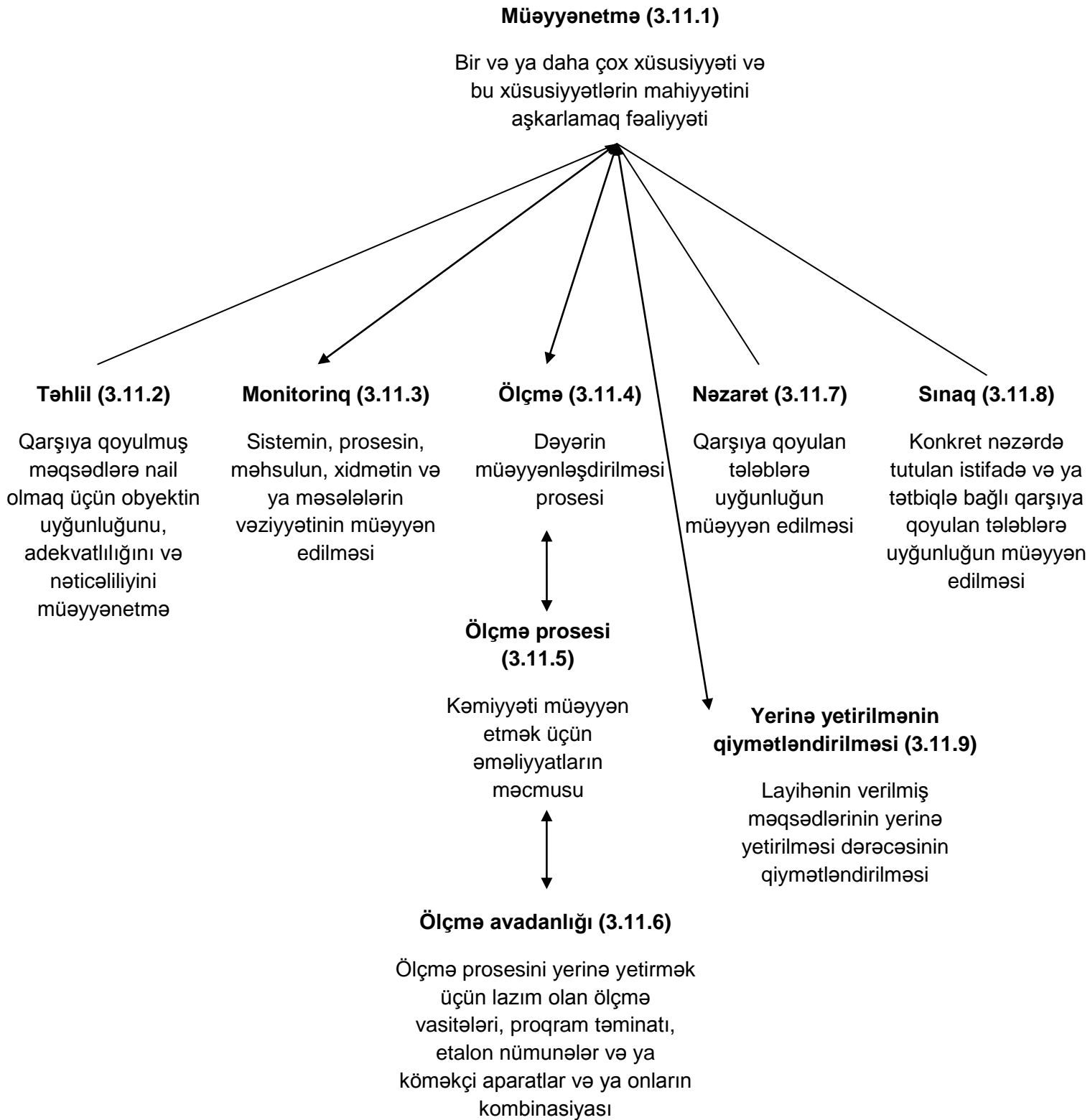


Şəkil A.12 "İstehlakçı" anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.9)

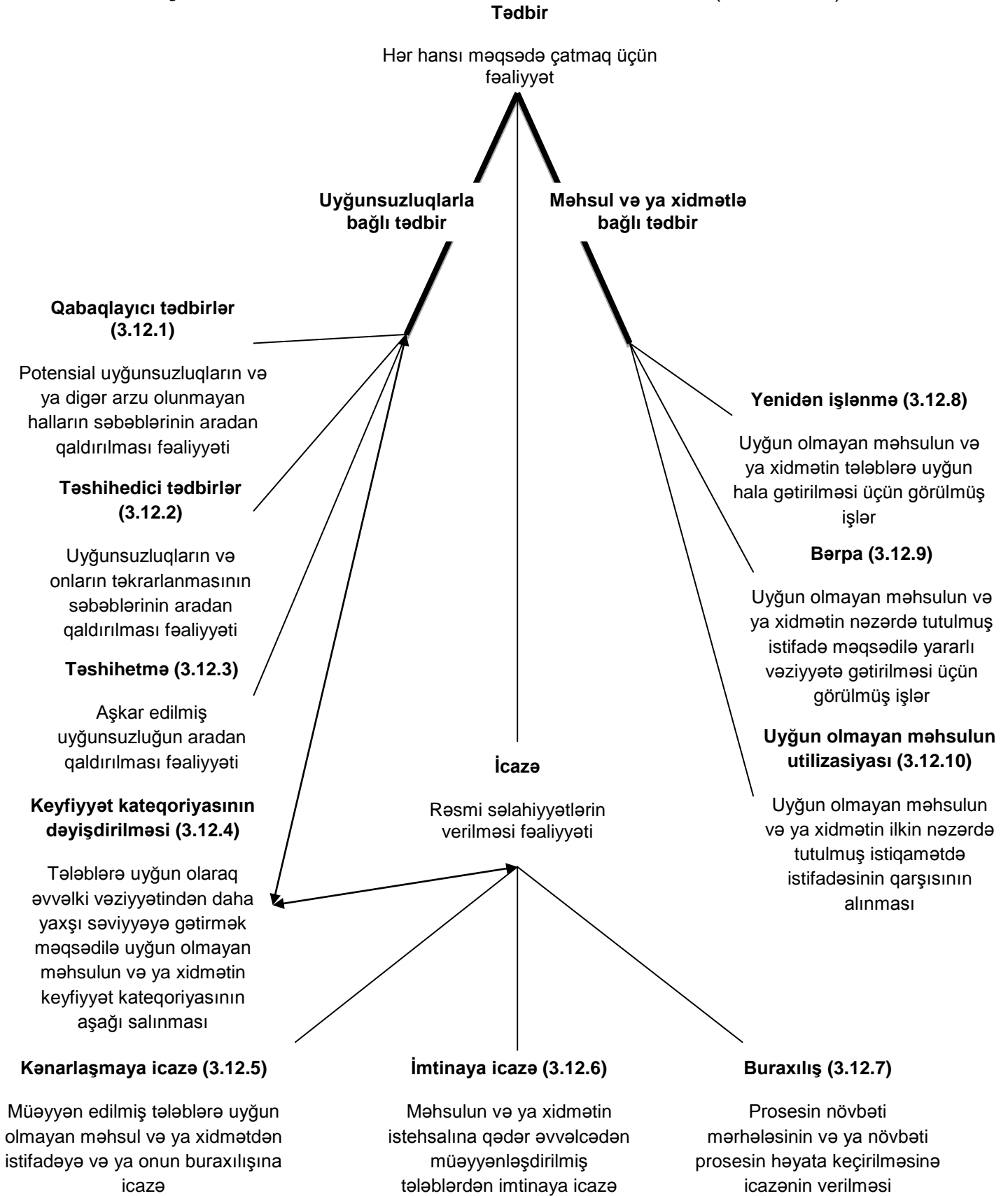


Şəkil A.13 “Xüsusiyyət” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.10)

Şəkil A.14 “Müəyyənətmə” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.11)



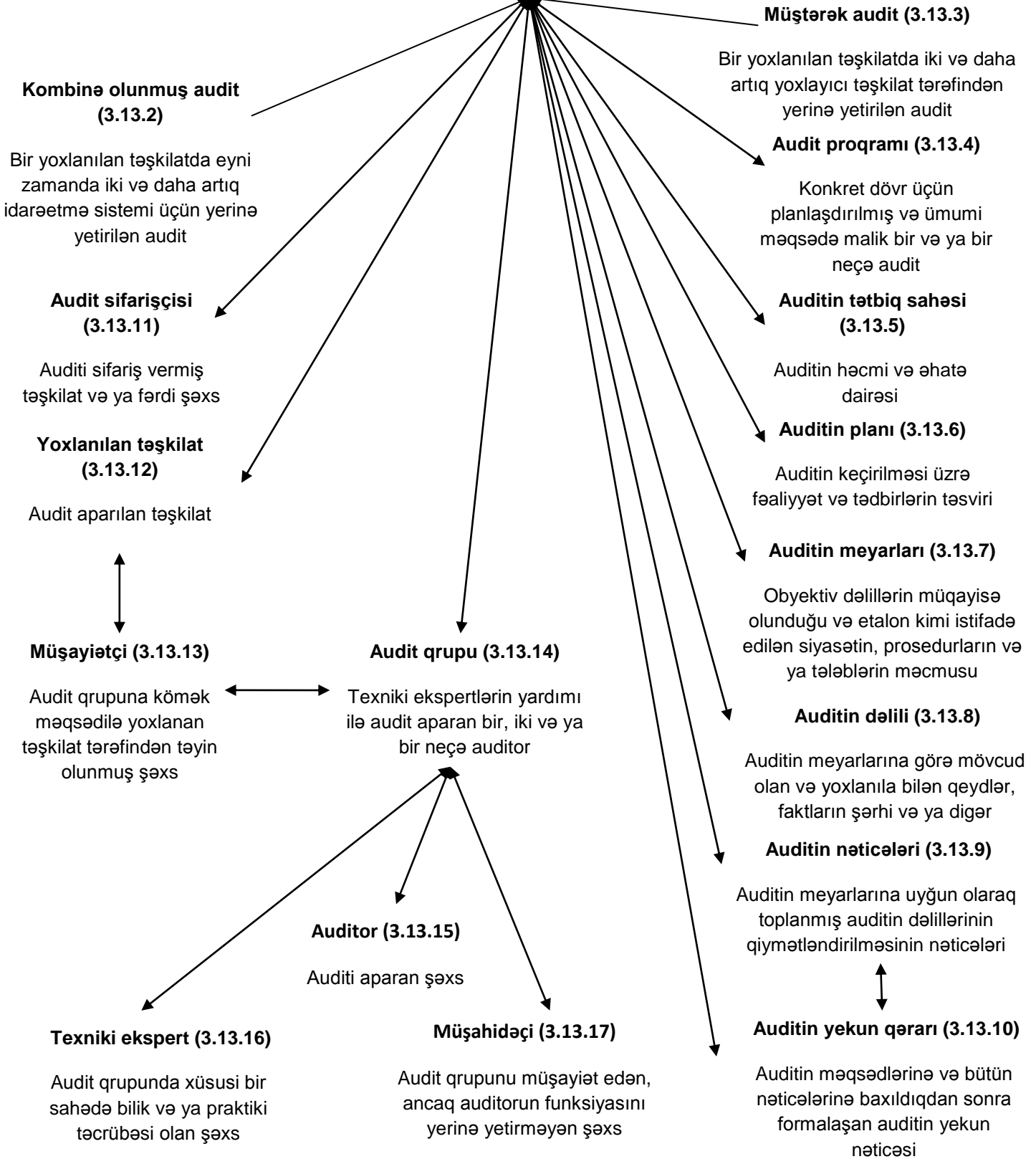
Şəkil A.15 “Tədbir” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.12)



Şəkil A.16 “Audit” anlayışı və ona aid digər anlayışlar (Bölmə 3.13)

Audit (3.13.1)

Auditin meyarlarına uyğunluq dərəcəsinin müəyyənləşdirilməsi məqsədilə obyektiv dəlilin və obyektiv qiymətləndirilmənin əldə edilməsi üçün sistemli, müstəqil və sənədləşdirilmiş proses



Bibliografiya

- [1] ISO 704:2009, Terminology work — Principles and methods
- [2] ISO 1087-1:2000, Terminology work — Vocabulary — Part 1: Theory and application
- [3] ISO 3534-2, Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics
- [4] ISO 9001, Quality management systems — Requirements
- [5] ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach [6] ISO 10001:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
- [7] ISO 10002:2014, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [8] ISO 10003:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
- [9] ISO 10004:2012, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and Measuring
- [10] ISO 10005:2005, Quality management systems — Guidelines for quality plans
- [11] ISO 10006:2003, Quality management systems — Guidelines for quality management in projects [12] ISO 10007:2003, Quality management systems — Guidelines for configuration management
- [13] ISO 10008, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions
- [14] ISO 10012:2003, Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [15] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- [16] ISO 10014, Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits
- [17] ISO 10015, Quality management — Guidelines for training
- [18] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [19] ISO 10018:2012, Quality management — Guidelines on people involvement and competence
- [20] ISO 10019:2005, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
- [21] ISO 10241-1, Terminological entries in standards — Part 1: General requirements and examples of Presentation
- [22] ISO 10241-2, Terminological entries in standards — Part 2: Adoption of standardized terminological Entries
- [23] ISO 14001, Environmental management systems — Requirements with guidance for use
- [24] ISO/TS 16949, Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations
- [25] ISO/IEC 17000, Conformity assessment — Vocabulary and general principles

- [26] ISO 19011:2011, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

- [27] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements
- [28] ISO 31000, Risk management — Principles and guidelines
- [29] ISO 50001, Energy management systems — Requirements with guidance for use
- [30] IEC 60050-192, International electrotechnical vocabulary — Part 192: Dependability
- [31] ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities — General vocabulary
- [32] ISO Guide 73, Risk management – Vocabulary
- [33] ISO/IEC Guide 99, International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)
- [34] Quality Management Principles Brochure1)