

## مسرد المفاهيم المصطلحات

**الجودة:** هي مجموعة مواصفات المنتج وخصائصه التي تحدد مدى ملاءمته لتحقيق الغرض الذي أنتج من أجله؛ تلبية لرغبات المستهلك المتوقعة وحاجاته.

**ضبط الجودة:** هي عملية مستمرة تبدأ مع بداية الإنتاج، وتنتهي عند المستهلك، وتسعى إلى التحقق من إنتاج المنتجات أو الخدمات وفق المواصفات والمقاييس والمعايير المطلوبة، واستيفائها الشروط المعطاة.

**الآيزو:** يقصد بهذا المصطلح المنظمة العالمية للتقييس (International Organization for Standardization)، وهو اتحاد عالمي مقره جنيف، ويضم في عضويته أكثر من (90) هيئة تقييس وطنية، وقد جاء اختصاره (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية (ISOS)، التي تعني (Equal) متساوياً.