



# دليل منح الشهادة

خطوات " الهيئة النمساوية للمواصفات " من أجل منح شهادة  
المواصفة الأوروبية لخدمات الترجمة EN15038

## 1 مجال الإستخدام

يُحدد دليل منح الشهادة هذا خطوات عملية منح الشهادة من خلال " الهيئة النمساوية للمواصفات " لإثبات تحقيق متطلبات مواصفة خدمات الترجمة EN15038 من طرف مكاتب الترجمة

تتم عملية منح الشهادة بناءً على EN 45011 وتسري هنا شروط عمل الهيئة النمساوية للمواصفات.  
مواصفة

## 2 التقديم بطلب منح الشهادة

أ- تتقدم الشركة أو المؤسسة بطلب منح الشهادة وإجراء المراجعة المطلوبة طبقاً لشروط عمل الهيئة النمساوية للمواصفات.

ب- يجب على الشركة أو المؤسسة المُتقدمة ذكر اسم المسئول عن عملية المراجعة ومنح الشهادة ، وهو الشخص المسئول أمام الهيئة النمساوية للمواصفات عن تنفيذ عملية المراجعة وصلاحيه الشهادة.

### 3 المستندات

قبل البدء في تنفيذ المراجعة طبقاً للبند 4 يتوجب على الشركة أو المؤسسة تقديم ملف مستندات منح الشهادة. هذه المستندات يجب أن تشمل على التالي:

- + إسم الشركة أو المؤسسة المُتقدمة وعنوانها بالإضافة الى كل معلومات كل الأفرع التابعة إن وُجدت.
- + وصف الشركة أو المؤسسة المُتقدمة مع توضيح مجالات العمل والتخصص وخلافه.
- + مُستندات طبقاً لملحق 1 حول تحقيق مُتطلبات المواصفة EN15038 .

### 4 المراجعة

ا تتم المراجعة بواسطة كبير مُراجعين وهو مُراجع مُحترف لديه معلومات شاملة حول المواصفة EN15038 بالإضافة الى خبرة في مجال خدمات الترجمة.

ب تتم المراجعة طبقاً لملحق 1. إذا توجب تقديم إثباتات في إطار المراجعة تتعلق بخدمات تم تنفيذها فللمراجع الحق في أن يختار نماذج خدمات تمت في غضون الـ 24 شهراً قبل المراجعة .

### 5 إصدار الشهادة

إنهاء المراجعة طبقاً للبند رقم 4 بشكل إيجابي هو شرط إصدار الشهادة. الشهادة صالحة لمدة ثلاث سنوات.

### 6 الإحتفاظ بالشهادة

للإحتفاظ برخصة حق استخدام الشهادة الصادرة من " الهيئة النمساوية للمواصفات " يجب تنفيذ مُراجعة دورية سنوية يقوم بها كبير مراجعين.

تُنفذ المراجعة طبقاً لملحق 1 المرفق.

### 7 مد صلاحية الشهادة

لمد صلاحية الشهادة الصادرة يجب تنفيذ الخطوات من 2 الى 6 الموضحة عليه.

شروط منح الشهادة			متطلبات مواصفة EN 15038
ملاحظات	لا	نعم	المقطع 3 "الشروط الأساسية"
			المقطع 1.3 مقدمة عامة
			المقطع 1.2.3 "إدارة الموارد البشرية"
			المقطع 2.2.3 "الكفاءة المهنية للمترجمين"
			المقطع 3.2.3 "الكفاءة المهنية للمراجعين"
			المقطع 4.2.3 "الكفاءة المهنية للمتخصصين"
			المقطع 5.2.3 "التواصل التعليمي للمهنة"

		<p>الترجمة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تتوافق كفاءة المترجمين المكلفين بأمر الترجمة على الأقل مع واحد من المتطلبات التالية:</li> <li>- دراسة جامعية رسمية في مجال الترجمة (بشهادة مُعترف بها).</li> <li>- دراسة مُشابهة في مجال آخر مع خبرة عملية مُثبتة في مجال الترجمة لسنتين على الأقل.</li> <li>- خبرة مهنية مُثبتة في مجال الترجمة لمدة خمس سنوات.</li> </ul> <p>- أثبت فحص مشاريع الترجمة المُختارة للمراجعة أن المترجمين والمصححين والمراجعين العاملين موافين لمتطلبات المواصفة.</p>	
		<p><b>يجب أن تشمل المستندات على التالي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- وصف للموارد التقنية المُتاحة (أجهزة وبرامج وسائل إتصالات الخ).</li> </ul> <p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- فحص للموارد التقنية المُسخرة بالنسبة لتوافرها وتناسبها مع المطلوب من أعمال الترجمة.</li> </ul> <p><b>جوانب تحقيق المتطلبات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- شركة الترجمة توفر أجهزة وبرامج تقنية تتناسب وأعمال الترجمة المُكلفة بها.</li> </ul>	المقطع 3.3 الموارد التقنية
		<p><b>يجب أن تشمل المستندات على التالي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- وصف للعمليات والإجراءات المطلوبة لتأكيد وإدارة الجودة.</li> <li>- تحديد شخص من العاملين يكون مسئول عن إدارة الجودة في شركة الترجمة.</li> </ul> <p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- فحص أساليب العمل والإجراءات المعمول بها والخاصة بتوكيد الجودة، بما فيها رضا الزبناء.</li> <li>- إجراء حوارات مع المسئول عن إدارة الجودة ومديري المشاريع والمترجمين والمُصححين والمُراجعين.</li> <li>- فحص مشاريع ترجمة مُختارة لزبائن</li> </ul>	المقطع 3.4 إدارة الجودة

			مُختلفين.	
			<p><b>جوانب تحقيق المتطلبات:</b></p> <p>- توافر نظام بمستندات يُثبت وجود خطوات توكيد الجودة المطلوبة أثناء تنفيذ مشروع الترجمة.</p>	
			<p><b>يجب أن تشتمل المستندات على التالي:</b></p> <p>- عرض لشروط إختيار مديري مشاريع الترجمة.</p> <p>- تحديد شخص من العاملين يكون مسئول عن إدارة مشروع الترجمة في شركة الترجمة.</p>	المقطع 3.5 إدارة المشاريع
			<p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b></p> <p>- فحص أساليب العمل والإجراءات المعمول بها والخاصة بإدارة المشاريع.</p> <p>- إجراء حوارات مع مديري المشاريع المُحدد.</p>	
			<p><b>جوانب تحقيق المتطلبات:</b></p> <p>- شركة الترجمة تُكلف مديري مشاريع لتنفيذ أعمال الترجمة.</p>	
ملاحظات	لا	نعم		المقطع 4 "العلاقة بالزبائن"
			<p><b>يجب أن تشتمل المستندات على التالي:</b></p> <p>- عرض مراحل العمل عند التعامل مع الطلب ، تحليل طاقة ومقدرة التنفيذ ، تقديم العرض ، والتعاقد مع الزبائن وإرسال الفاتورة.</p>	المقطع 4.1 مدخل عام المقطع 4.2 التعامل مع الطلب المقطع 4.3 العرض المقطع 4.4 التعاقد
			<p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b></p> <p>- فحص أساليب العمل والإجراءات المعمول بها عند الرد على الطلب وطرح عرضاً وإبرام العقد مع الزبون.</p> <p>- إجراء حوارات مع مديري المشاريع المُحدد والمترجمين (عند وجودهم).</p>	
			<p><b>جوانب تحقيق المتطلبات:</b></p> <p>- توافر أساليب عمل تغطي جوانب الرد على الطلب وطرح عرض وإبرام العقد مع الزبون .</p> <p>- تُقدم شركة الترجمة عرضاً يتناسب مع</p>	

		<p>الطلب ويشتمل على الأقل على معلومات حول السعر وحول شروط التسليم.</p> <p>- تقوم شركة الترجمة بإبرام عقد مناسب مع الزبون كإثبات لتنفيذ مشروع الترجمة</p>	
		<p><b>يجب أن تشتمل المستندات على التالي:</b></p> <p>- عرض مراحل العمل الأساسية بهذا الصدد.</p>	<p><b>4.5. المقطع</b> معلومات من الزبون تتعلق بمشروع الترجمة</p>
		<p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b></p> <p>- فحص لبعض من مشاريع الترجمة المُختارة من قبل المراجع لزيائن مختلفة.</p> <p>- إجراء حوارات مع مديري المشاريع المُحددين والمترجمين (عند وجودهم).</p>	
		<p><b>جوانب تحقيق المتطلبات:</b></p> <p>- تتواصل شركة الترجمة مع الزبون لتوضيح الأمور المبهمة بالنص المُعد للترجمة.</p> <p>- يتم التعامل مع معلومات ومستندات الزبون وحفظها طبقاً لتعليمات الزبون.</p>	
		<p><b>يجب أن تشتمل المستندات على التالي:</b></p> <p>- عرض مراحل العمل والإجراءات الخاصة بتصريح المشروع .</p> <p>- عرض مراحل العمل الخاصة بالحفظ وإمكانية التعقب لمشاريع الترجمة</p>	<p><b>4.6. المقطع</b> إنهاء المشروع</p>
		<p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b></p> <p>- فحص إجراءات وأساليب العمل بخصوص مراحل التصريح والحفظ والتعقب لمشاريع الترجمة.</p> <p>- إجراء حوارات مع مديري المشاريع المُحددين والمترجمين (عند وجودهم).</p> <p>- فحص عدد من مشاريع الترجمة لزيائن مُتعددة.</p>	
		<p><b>جوانب تحقيق المتطلبات:</b></p> <p>- يجب على شركة الترجمة إخراج تصريح بالعمل في مشروع الترجمة</p> <p>- التأكد من متابعة وتعقب مراحل العمل بمشاريع الترجمة من خلال التوثيق والحفظ.</p> <p>- تقوم شركة الترجمة بتقييم رضا الزبائن.</p>	

ملاحظات	لا	نعم	المقطع 5 "إجراءات العمل"
		<p><b>يجب أن تشتمل المستندات على التالي:</b> - عرض مراحل العمل والإجراءات الخاصة بإدارة عملية الترجمة .</p> <p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b> - فحص إجراءات وأساليب العمل الخاصة بإدارة عملية الترجمة من خلال إختبار لمشاريع ترجمة تمت وأخرى جارية. - إجراء حوارات مع مديري المشاريع المُحددين والمترجمين (عند وجودهم).</p> <p><b>جوانب تحقيق المتطلبات:</b> - يجب على شركة الترجمة إدارة مشاريع الترجمة بشكل مُحدد يهدف الى تكافؤ نتيجة العمل مع متطلبات الزبون.</p>	المقطع 5.2 إدارة إجراءات الترجمة
		<p><b>يجب أن تشتمل المستندات على التالي:</b> - عرض مراحل العمل والإجراءات الخاصة بمرحلة التجهيز .</p> <p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b> - فحص إجراءات وأساليب العمل الخاصة بمرحلة التجهيز من خلال إختبار لمشاريع ترجمة تمت وأخرى جارية. - إجراء حوارات مع مديري المشاريع المُحددين والمترجمين (عند وجودهم).</p> <p><b>جوانب تحقيق المتطلبات:</b> - يجب على شركة الترجمة القيام بإجراءات تجهيزية قبل الشروع بأعمال الترجمة.</p>	المقطع 5.3 مرحلة التجهيز
		<p><b>يجب أن تشتمل المستندات على التالي:</b> - عرض مراحل العمل والإجراءات الخاصة بالعملية الأساسية للترجمة .</p> <p><b>يجب أن تغطي المراجعة النقاط التالية:</b> - فحص إجراءات وأساليب العمل الخاصة بعملية الترجمة من خلال إختبار</p>	المقطع 5.4 عملية الترجمة



والتي تُثبت تحقيقه لمتطلبات تلك المواصفة. تُصنف وتُشكل مُحتويات هذه المستندات في إطار قائمة تُخرجها وتُوفرها " الهيئة النمساوية للمواصفات "

ثانياً: تُعين مُراجعاً.

ثالثاً: يقوم المراجع بتنفيذ برنامج المراجعة لدى الشركة وطبقاً لقائمة أسئلة مُعدة مُسبقاً.

معلومات حول إمكانيات شراء المواصفة EN15038  
تجدونها في الصفحة التالية



رابعاً: بعد تحقيق النقاط السابقة بنجاح تحصل الشركة على شهادة " الهيئة النمساوية للمواصفات " والتي بمقتضاها يحق للشركة استخدام خاتم وشعار الهيئة والمواصفة كما هو في أعلى الصفحة على اليسار. الشهادة صالحة لمدة ثلاثة أعوام ، شريطة تحقيق بنود الإحتفاظ بها ، كما هو مُبرم بالعقد.

### الإحتفاظ بالشهادة

للإحتفاظ بالشهادة يجب تنفيذ مراجعة دورية سنوياً

### المواصفة الأوروبية لخدمات الترجمة EN15038

تهدف هذه المواصفة الأوروبية الى تحديد وتوضيح المتطلبات اللازمة من أجل تقديم خدمات ترجمة عالية الجودة من خلال مكاتب خدمات الترجمة.

تُعطى بنود المواصفة كل نواحي العمل بمكاتب خدمات الترجمة بدءاً بالعملية الرئيسية أى عملية الترجمة بالإضافة بالطبع الى كل الجوانب الأخرى اللازمة لأداء الخدمات المتكاملة للترجمة عالية الجودة مثل تأكيد والتحكم في الجودة وعملية تتبع المُستندات .

تُقدم المواصفة لمكاتب خدمات الترجمة وعملائها وصفاً وتحديداً لكل المراحل اللازمة لتأدية خدمات الترجمة على قدر عالٍ من المهنية والجودة ، و تُعتبر في نفس الوقت كأداة فعالة واصفة لخطوات تحقيق الخدمة بكفاءة وبالتالي كإثبات على تحقيق المتطلبات بشكل واضح والتناسب للخدمات ومتطلبات السوق.

يمكن حجز المواصفة الأوروبية لخدمات الترجمة EN15038

بشكل من الأشكال التالية :

بسعر EUR 46,20  
بسعر EUR 46,20  
بسعر EUR 57,75

على ورق   
داونلود من الموقع   
اسطوانة مُدمجة

## صُور حجز المواصفة الأوروبية لخدمات الترجمة EN15038

\* إما عن طريق إرسال هذه الإستمارة بالفاكس

\* أو زيارة موقعنا بالإنترنت [www.on-norm.at/shop](http://www.on-norm.at/shop)

\* أو الإتصال بقسم المبيعات وخدمة العملاء ت: +43 1 213 00-805; Email: [sales@on-norm.at](mailto:sales@on-norm.at)

معلوماتنا الشخصية:

الاسم: .....

الشركة / المؤسسة: .....

تليفون: .....

العنوان الإلكتروني: .....

العنوان البريدي: .....

الرمز البريدي: .....

المدينة / البلد: .....

التاريخ: .....

التوقيع: .....

برجاء إرسال الإستمارة على فاكس رقم 00436763067332

لمزيد من المعلومات حول الشهادة ومواصفة EN15038  
يُرجى الإتصال بالمدير الإقليمي ل " الهيئة النمساوية للمواصفات "  
محمد على ابراهيم

ت: 00436763702910

**austrian-arabic@aon.at**