### Терминология и определения в области качества

Определите значение слов, и вы избавите человечество от половины его заблуждений.

***Рене Декарт***

Каждая научная область, имеющая концепцию и методологию, не может выполнять свою функцию без собственной терминологии, так как за правильным толкованием понятий и терминов следует правильное понимание содержания работ. Менеджмент качества, как современная концепция управления качеством, который имеет свою методологию и использует ее наряду с классическими и стратегическими подходами и методами, должен иметь стандартизированную терминологию, обеспечивающую взаимопонимание не только в среде профессионалов данной области, но и всех специалистов, принимающих участие в решении проблем управления качеством.

Терминология в области управления качеством закреплена в российских и международных стандартах в области качества. Она должна постоянно развиваться. Охарактеризуем содержание основных понятий из области управления качеством продукции.

*Аудит качества*(проверка) – систематический, независимый документированный процесс получения фактов или другой информации и объективного их оценивания в целях определения степени соответствия качества продукции, процессов производства или системы качества требованиям стандартов в области качества.

*Бенчмаркинг –*измерение и сравнение бизнес—процессов организации с бизнес—процессами лидирующих фирм (отрасли, мира) с целью получения информации, которую можно использовать для их улучшения.

*Валидация –*подтверждение на основе объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предъявления, выполнены. Термин «подтверждено» используется для обозначения соответствующего статуса. Условия применения конкретных требований могут быть реальными и смоделированными.

*Всеобщий (тотальный) менеджмент качества (от*англ. *Total Quality Managament – TQM) –*общий комплексный подход постепенного и систематического улучшения во всех сферах деятельности организации (современная интегрированная концепция качества).

*Дефект –*невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием продукции.

*Единство измерений –*состояние измерений, при котором их результаты выражены в узаконенных единицах величин и погрешности измерений не выходят за установленные границы с заданной вероятностью.

*Затраты на качество –*затраты, возникающие при установлении требуемого качества, а также связанные с потерями, когда не достигнуто необходимое качество.

*Идентификация продукции –*установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.

*Измерение –*совокупность операций, выполняемых с помощью технического средства, хранящего единицу величины, позволяющего сопоставить измеряемую величину с ее единицей и получить значение величины (результат измерения).

*Испытание –*техническое действие, которое связано с определением одной или нескольких характеристик данной продукции, процесса или услуги согласно установленной процедуре.

*Качество –*совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

*Качество труда –*совокупность свойств процесса трудовой деятельности, обусловленных способностью и стремлением работника выполнять определенное задание в соответствии с установленными требованиями.

*Квалиметрия –*отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества.

*Конкурентоспособность*(в самом общем виде) – обладание свойствами, создающими преимущества для субъекта экономического соревнования. Эти свойства могут относиться к различным объектам: продукции и услугам, предприятиям, отраслям, регионам и странам в целом.

*Контроль –*процедура оценивания соответствия путем наблюдений и суждений, сопровождаемая необходимыми измерениями, испытаниями или проверкой.

*Контроль качества –*деятельность по обеспечению выполнения требований, предъявляемых к качеству.

*Корректирующее действие –*действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

*Критерии аудита*(проверка) – совокупность политики, процедур или требований, по отношению к которым проводится сравнение собранных доказательств по аудиту.

*Кружок качества –*группа работников конкретного подразделения предприятия (организации), занимающаяся на добровольных началах проблемами улучшения деятельности данного подразделения.

*Культура качества организации –*поведенческая культура, рассматриваемая как «шаблонный» образ мыслей, ощущений и реакций, присущих организации либо ее внутренним подразделениям в условиях TQM; индивидуальна для каждой организации.

*Менеджмент качества –*скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к области качества.

*Метрология –*отрасль науки об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности, а также комплекс мер, отражающих решение сложных проблем (охраны окружающей среды, техники безопасности и др.).

*Мода –*мера, образ, способ, правило, предписание, определяющие продолжительность их господства во вкусах людей.

*Надежность –*собирательный термин, применяемый для описания свойства «готовность» и влияющих на это свойство факторов – безотказности, ремонтопригодности, технического обслуживания и ремонта. Свойство объекта сохранять во времени требуемые качественные показатели в зависимости от поставленных целей.

*Обеспечение качества –*совокупность мероприятий в менеджменте качества, направленных на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

*Петля качества –*концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях – от определения потребностей до утилизации после использования по прямому назначению.

*План качества –*документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

*Планирование качества –*часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

*Показатель качества –*количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.

*Политика в области качества –*общие намерения, а также направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Оформляется в виде документа.

*Потребитель*(клиент, заказчик, конечный пользователь, покупатель) – организация или лицо, получающее продукцию (услугу). Потребитель может быть внутренним и внешним по отношению к организации.

*Поставщик*(производитель, продавец продукции, исполнитель услуги, поставщик информации) – организация или лицо, представляющее продукцию (услугу). Поставщик может быть внутренним и внешним по отношению к организации.

*Предупреждающее действие –*действие, предпринимаемое в целях устранения причин потенциального несоответствия или другой потенциальной ситуации, являющейся нежелательной.

*Проверка (верификация) –*подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

*Программа качества –*документ, описывающий элементы системы менеджмента качества и ресурсы, которые будут использованы в конкретном случае.

*Прослеживаемостъ –*возможность проследить историю, применение или местонахождение рассматриваемого объекта.

*Процесс –*совокупность взаимосвязанных видов деятельности, а также система действий, которая использует ресурсы для преобразования входов в выходы. Входами к процессу обычно являются выходы других процессов.

*Процессный подход*связан с деятельностью, использующей ресурсы, управляемой с целью преобразования входов в выходы и рассматриваемой как процесс, и применением в организации системы процессов наряду с их идентификацией.

*Риск –*возможная вероятность потерь. Вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

*Руководство по качеству*(справочник менеджмента качества) – документ, описывающий систему менеджмента качества организации. Это основополагающий документ системы менеджмента качества, в котором зафиксирована политика организации в области качества, распределена ответственность, отражены все необходимые процедуры и элементы системы менеджмента качества организации.

*Самоконтроль –*текущий контроль с регистрацией (и без нее) данных о качестве, сопровождающийся заполнением сопроводительной документации; осуществляется непосредственными исполнителями на рабочих местах с принятием самостоятельных решений и имеет целью качественное завершение операций.

*Самооценка –*способ самостоятельного оценивания соответствия системы менеджмента качества.

*Свидетельство аудита*(проверки) – записи, изложение фактов или другой информации, связанной с критериями аудита, которая может быть перепроверена.

*Сертификат соответствия –*документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров, изданный в соответствии с правилами системы сертификации.

*Сертификация –*деятельность по подтверждению соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров, действие третьей стороны, доказывающее, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

*Система менеджмента качества –*система менеджмента для руководства и управления организацией по критерию качества.

*Системный подход*предполагает понимание особенностей поведения элементов системы через анализ динамики поведения всей системы; подразумевает координацию всех аспектов деятельности организации, увязывание всех задач в рамках концепции качества.

*Соответствие –*выполнение требования предъявляемого к качеству объекта (продукции, производственных процессов, предметов труда, услуг).

*Стандарт –*документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

*Стандартизация –*деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг, устранение барьеров в торговле идр.

*Технический регламент –*документ, устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования: продукции, процессам ее производства и утилизации, а также другие требования.

*Требования к качеству –*потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Требование должно быть определено в документе.

*Улучшение качества –*часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

*Управление качеством –*часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству, взаимосвязь между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами.

*Цели в области качества –*цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества, базирующиеся на политике в области качества и устанавливаемые для различных функций на всех уровнях организации.

*Штриховое кодирование*(символика) – любая из стандартных систем представления данных в виде темных штрихов и светлых пробелов между ними, каждая из которых имеет собственные правила построения символов из принятого набора.

*Экологическое управление –*управление качеством окружающей среды как составной части общей системы управления организацией, при котором используются экологически ориентированные методы.

*Эталон –*единица, которая воспроизводит, хранит и осуществляет передачу физической величины рабочим средствам измерений (техническим устройствам, предназначенным для измерений). Эталоны бывают первичные, вторичные (копии эталонов) и рабочие.