

ЩУКИН О.С.

**У П Р А В Л Е Н И Е
К А Ч Е С Т В О М**

Терминологический словарь

Воронеж 2002

АННОТАЦИЯ

Терминологический словарь "Управление качеством" объемом 92 страницы, содержит 435 терминов. Библиография включает 61 источник.

Словарь предназначен для слушателей образовательных программ Государственного плана подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства Р.Ф., программы Мастер делового администрирования (МВА), и студентов направлений «Экономика» и «Менеджмент».

Словарь может быть полезен также практикам самой широкой специализации.

Рецензент д.т.н. профессор Максименков В.И.

Печатается по решению кафедры экономики труда и основ управления Воронежского Госуниверситета, протокол № 1 от 2 сентября 2002 г.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Проблемы качества на протяжении веков занимают умы философов, экономистов, конструкторов и инженеров, социологов и политологов, биологов и экологов.

Наступило время, в котором без должного уровня качества невозможно существовать. Это осознают специалисты самых разных направлений деятельности. Понимание проблем, связанных с качеством, освоение научных подходов менеджмента качества затруднены слабой подготовкой кадров и отсутствием специальной литературы.

Исследование любой проблемы начинается с познания необходимого категориального аппарата. Для решения этой задачи и предназначен данный словарь. Он включает основные термины, составляющие современное представление о менеджменте качества в соответствии со стандартом ИСО 9000 : 2000. Словарь содержит традиционные слова, терминологические сочетания, получившие широкое распространение в последнее двадцатилетие. Впервые приведены наиболее часто употребляемые английские сокращения, используемые в менеджменте качества. Дана их расшифровка на английском и русском языках.

Автор будет признателен за советы и рекомендации по совершенствованию терминологического словаря.

АНАЛИЗ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей. А. Может также включать определение эффективности.

АНАЛИЗ КОНТРАКТА - систематическая деятельность, предпринимаемая поставщиком до подписания контракта, чтобы убедиться, что требования к качеству точно определены, избавлены от двусмысленности, документально оформлены и могут быть выполнены поставщиком. А. к. является обязанностью поставщика, но может быть выполнен совместно с потребителем. А. к. может быть повторен на различных стадиях, если это необходимо.

АНАЛИЗ ОТКАЗОВ – логическое и систематическое исследование отказавшего объекта с целью идентификации и анализа характера возникновения отказов, их причин и последствий.

АНАЛИЗ ПРОЕКТА - документированная, всесторонняя и систематическая проверка проекта с целью оценки его возможности выполнения требований к качеству, выявлять проблемы и определять способы их решения. Анализ проекта может проводиться на любом этапе процесса проектирования, но в любом случае он должен быть осуществлен по завершении процесса.

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА — оценка состояния системы качества и ее соответствия политике в области качества и целям деятельности организации. А. с. к. в зависимости от назначения оценок осуществляется внутренними и внешними органами.

АНАЛИЗ СУЩЕСТВЕННЫХ НЕИСПРАВНОСТЕЙ – логическое и систематическое исследование объекта с целью идентификации и анализа вероятностей возникновения причин и последствий потенциальных неисправностей.

АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ — всесторонний разбор, рассмотрение или метод научного исследования путем рассмотр-

рения отдельных сторон, свойств, составных частей и компонентов управления качеством; составная часть исследования управления качеством; функция управления качеством. Как функция А. у. к. — это обособленный вид управленческой деятельности, включающий творческое изучение, систематизацию, обобщение и оценку информации о структуре, общих и специфических свойствах рассматриваемого объекта, осуществляемый с целью определения трудностей и противоречий, движущих сил и возможностей и целесообразных путей развития и совершенствования управления качеством.

АУДИТ (ПРОВЕРКА) – систематический и документированный процесс получения свидетельства аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки). Внутренние А.(п.), иногда называемые «аудиты (проверки) первой стороной», проводятся обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей могут служить основой для декларации о соответствии. Внешние А. (п.) включают аудиты, обычно называемые «аудиты (проверки) второй стороной» или «аудиты (проверки) третьей стороной». А. (п.) второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например потребителями или другими лицами от их имени. А.(п.) третьей стороной проводятся независимыми внешними организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям, например требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 14001. Если система менеджмента качества и охраны окружающей среды вместе подвергаются аудиту (проверке), это называется «комплексным аудитом». Если две или несколько организаций проводят совместно А. (п.) проверяемой организации, это называется «совместным аудитом»

БАЗОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ – реальное или гипотетическое значение показателя каче-

ства продукции, принятое за основу (базу) при сравнительной оценке ее качества.

БЕЗАВАРИЙНОСТЬ – свойство конструкции изделия не допускать перехода отказов в критические.

БЕЗОПАСНОСТЬ — отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба. Например, в области стандартизации Б. продукции, процессов и услуг обычно рассматривается с целью обеспечения оптимального баланса ряда факторов, включая такие нетехнические факторы, как поведение человека, позволяющего свести риск нанесения ущерба здоровью людей и сохранности имущества до приемлемого уровня.

БЕЗОТКАЗНОСТЬ — свойство объекта непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого времени или наработки без вынужденных перерывов. Б. — одна из составляющих свойств надежности; оценивается рядом показателей, например вероятностью безотказной работы.

БРАК — продукция или услуга, передача которых потребителю не допускается из-за наличия дефектов. Б. может быть исправимым (все дефекты устранимы) и неисправимым (хотя бы один из дефектов является неустранимым).

БРАКОВКА – окончательное решение о том, что партия продукции или какое-то количество продукции, материалов или услуг не удовлетворяет критериям, основанное на информации, полученной по результатам выборки.

ВАЛИДАЦИЯ – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены. Термин «подтверждено» используется для обозначения соответствующего статуса. Условия применения могут быть реальными или смоделированными.

ВЕРИФИКАЦИЯ – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены. Термин «В.» используется для обозначения соответствующего статуса. Деятельность по подтверждению может включать: осуществление альтернативных расчетов; сравнения научной и технической документации по новому проекту с аналогичной документацией по апробированному проекту; проведение испытаний и демонстраций; анализ документов до их выпуска.

ВЕРОЯТНОСТЬ ВОССТАНОВЛЕНИЯ В ЗАДАННОЕ ВРЕМЯ - вероятность того, что время восстановления работоспособности объекта не превысит заданного.

ВЗАИМОЗАМЕНЯЕМОСТЬ — пригодность для использования одного изделия, процесса или услуги вместо другого в целях выполнения одних и тех же требований. Функциональный аспект В. определяет функциональную В., а размерный — геометрическую В. Принципы В. объектов используются в стандартизации. На их основе создаются гибкие автоматизированные производства, унифицированная оснастка, типовые технологические процессы и т. п. В отечественной практике вместо В. часто использовался термин «унификация», понимаемый как приведение к единообразию элементов, технических характеристик изделий, документации и средств общения (терминов, обозначений и т. п.).

ВНЕЗАПНЫЙ ОТКАЗ – отказ, который невозможно предвидеть при осмотре или профилактическом обслуживании.

ВОЗМОЖНОСТИ – способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции.

ВЫПУСК – разрешение на переход к следующей стадии процесса.

ГАММА ПРОЦЕНТНЫЙ РЕСУРС — наработка, в которой объект не достигнет предельного состояния с заданной вероятностью гамма-процентов за определенное время.

ГАММА ПРОЦЕНТНЫЙ СРОК СЛУЖБЫ — календарная продолжительность эксплуатации, в течение которой объект не достигает предельного состояния с заданной вероятностью гамма процентов.

ГАММА ПРОЦЕНТНЫЙ СРОК СОХРАНЯЕМОСТИ - срок сохраняемости, который достигает объект с заданной вероятностью гамма процентов.

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА — обязательства поставщика или подрядчика перед заказчиком или потребителем гарантировать в течение установленного срока и (или) наработки соответствие качества поставляемой продукции или проведенных работ установленным требованиям и безвозмездно устранять дефекты, выявляемые в этот период, либо заменять дефектную продукцию при соблюдении заказчиком или потребителем установленных требований к эксплуатации, включая использование, хранение, транспортирование и монтаж продукции.

ГАРАНТИЙНАЯ НАРАБОТКА— время, ограничивающее возможность использования продукции по назначению, в течение которого действуют гарантийные обязательства.

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК — время, в течение которого действуют гарантийные обязательства изготовителя (продавца) по гарантии качества продукции. Г. с. устанавливается для продукции, не имеющей четких границ ее хранения и эксплуатации, и исчисляется в зависимости от его видов и назначения продукции: со дня ее изготовления, с даты поставки, с даты начала эксплуатации (использования). Г. с. устанавливают по срокам гарантийной наработки (в час., циклах, км и т. п.), а также по эксплуатации и срокам хранения (в годах или ме-

сяцах). Обычно на продукцию устанавливают один вид Г с. либо обоих видов одновременно.

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ХРАНЕНИЯ - время хранения, транспортирования продукции в упаковке поставщика, а также ее монтажа, в течение которого действуют гарантийные обязательства.

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ЭКСПЛУАТАЦИИ - время эксплуатации, в течение которого действуют гарантийные обязательства.

ГОДНАЯ ПРОДУКЦИЯ — продукция, удовлетворяющая всем установленным требованиям.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ИЗГОТОВИТЕЛЯМИ ПРАВИЛ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ И ЗА СЕРТИФИЦИРОВАННОЙ ПРОДУКЦИЕЙ — осуществляемый специально уполномоченными государственными органами контроль и надзор за соблюдением изготовителями (в том числе продавцами, испытательными лабораториями и центрами, органами по сертификации и др.) правил обязательной сертификации и требований изготовления сертифицированной продукции. Непосредственно Г. к. и н. проводится должностными лицами, которые его осуществляют в порядке и на условиях, установленных российским законодательством.

ГРАДАЦИЯ (КЛАСС, СОРТ) – категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение. Г. (к. с.) отражает предусмотренное или признанное различие в требованиях к качеству. Упор делается на взаимосвязь функционального использования и затрат. Объект высокого класса (например, гостиница «люкс») может быть неудовлетворительного качества и наоборот. Когда класс обозначен численным значением, высшему классу обычно присваивается 1, а с понижением класса – соответственно 2,3,4 и т.д.

Когда класс обозначен количеством знаков, например числом звездочек, то обычно низший класс имеет меньшее число звездочек.

ГРУППЫ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ - общественные добровольные формирования работников различных подразделений и служб предприятия (организации), образуемые с целью коллективного и индивидуального выявления и использования резервов обеспечения и повышения качества и конкурентоспособности продукции (услуг) в целом. Г. к. и к. являются развитием кружков качества, кружков качества и производительности. Создание и функционирование Г. к. и к. активизируют спектр инновационных процессов, в которых работники более полно используют свой творческий потенциал и получают удовлетворенность трудовой деятельностью.

ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ – декларация поставщика под его полную ответственность о том, что продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу. Во избежании путаницы с понятием «сертификация», которое предполагает причастность третьей стороны, не следует использовать термин «самосертификация».

ДЕРЖАТЕЛЬ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ - организация или индивидуальный предприниматель, на чье имя выдан сертификат соответствия; знак соответствия является формой доведения до потребителя и других заинтересованных сторон информации о проведенной сертификации маркированной им продукции. Данные о требованиях, соблюдение которых удостоверяет знак соответствия, указывают в сертификате соответствия.

ДЕФЕКТ — невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием. Использование, предполагаемое потребителем, может зависеть от характера информации, такой как инструкции по использованию и техническому обслуживанию, предоставляемые поставщиком. Различие между понятиями де-

фект и несоответствие является важным, так как имеет подтекст юридического характера, связанный с вопросами ответственности за качество продукции. Следовательно, термин «дефект» надо использовать чрезвычайно осторожно. Д. может быть явным и скрытым. Скрытые Д. проявляются после поступления продукции к потребителям или при дополнительных проверках качества, обусловленных, например, при выявлении явных Д. Может быть также Д. критическим (при наличии которого использование продукции по назначению практически невозможно или недопустимо), значительным (существенно влияющим на использование продукции по назначению и/или на ее долговечность, но не критическим), малозначительным (существенно не влияющим на использование продукции по назначению и ее долговечность), устранимым (устранение, которого технически возможно и экономически целесообразно) и неустранимым (устранение которого технически невозможно и экономически нецелесообразно).

ДЕФЕКТНОЕ ИЗДЕЛИЕ — изделие, имеющее хотя бы один дефект.

ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНЫЙ МЕТОД ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — метод оценки качества продукции, основанный на непосредственном сравнении единичных показателей ее качества с соответствующими базовыми показателями. С помощью Д. м. рассчитывают относительные показатели качества, позволяющие определить уровень качества оцениваемого объекта относительно базового, по каким конкретным показателям он достигнут и какие из них ниже базовых.

ДОЛГОВЕЧНОСТЬ — свойство объекта сохранять в течение определенного времени работоспособность до наступления своего предельного состояния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и ремонтов.

ДОПУСКАЕМОЕ ОТКЛОНЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - отклонение фактического значения показателя качества продукции от номинального значения, находящееся в пределах, установленных нормативной документацией.

ДОПУСКАЕМЫЙ НЕДОСТАТОК – недостаток, степень значимости которого достаточно известна. Но который не должен вызывать какого-либо существенного ухудшения характеристик качества в отношении номинальных и целесообразно прогнозируемых эксплуатационных требований.

ДОСТУП К СИСТЕМЕ СЕРТИФИКАЦИИ — возможность для соискателя свидетельства в области сертификации (документа, посредством которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг) пользоваться соответствующей системой сертификации, согласно ее правилам.

ЕВРОПЕЙСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КАЧЕСТВУ (ЕОК) - организация, созданная в Европе в 1957 г. в целях разработки, совершенствования, пропаганды и стимулирования применения прогрессивных практических методов и теоретических принципов управления качеством.

ЕДИНАЯ СИСТЕМА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРОИЗВОДСТВА — установленная государственными стандартами система организации и управления технологической подготовкой производства, непрерывно совершенствуемая на основе достижений науки и техники и управляющая развитием технологической подготовки производства на федеральном или отраслевом уровнях и уровне предприятия (объединения).

ЖИЗНЕСПОСОБНОСТЬ – заложенное в конструкцию свойство объекта, которое гарантирует, что в течение технического ресурса вероятность критического отказа будет приемлемо низкой.

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОДУКЦИИ - совокупность производственных процессов и потребления продукции определенного вида от начала исследования возможности ее создания до прекращения потребления, включающая стадии исследования и проектирования, изготовления, товарообращения, потребления или эксплуатации, утилизации или уничтожения продукции.

ЗАТРАТЫ НА КАЧЕСТВО — затраты, возникающие при установлении, обеспечении, гарантировании и обеспечении требуемого качества, а также связанные с потерями, когда не достигнуто необходимое качество. Затраты, связанные с качеством, классифицируются внутри организации согласно ее собственным критериям. Некоторые потери можно с трудом определить количественно, но они могут быть очень существенными, например, такие, как потери престижа фирмы.

ЗАЯВЛЕНИЕ О СООТВЕТСТВИИ — заявление поставщика под его полную ответственность, что продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

ЗНАК СООТВЕТСТВИЯ — защищенный и зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции, процесса или услуги установленным в стандартах или других нормативных документах требованиям. Порядок государственной регистрации 3. с. устанавливается государственным органом по сертификации, а правила их применения — конкретной системой сертификации.

ЗНАЧИМОСТЬ ОТКАЗА – серьезность последствия отказа.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ (УСЛУГИ) - процедура, посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию продукции (услуги) требованиям, предъявляемым

нормативной документацией к данному виду (типу) продукции (услуги).

ИЗМЕРЕНИЕ — нахождение значения физической величины опытным путем с помощью специальных технических средств, имеющих нормированные метрологические свойства. Важнейшая цель И. — получение результата И. необходимого качества. Условия возможности применения результатов И. для правильного и эффективного решения любой измерительной задачи: выражаться в установленных единицах и формах, определять показатели точности, обеспечивать приемлемое решение задачи.

ИЗМЕРИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ – средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимые для выполнения процесса измерения.

ИНДЕКС ДЕФЕКТНОСТИ ПРОДУКЦИИ - комплексный показатель качества разнородной продукции, выпущенной за определенное время, равный средневзвешенному коэффициенту дефектности этой продукции. И. д. п. применяется для оценки уровня качества изготовления продукции.

ИНДЕКС КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — комплексный показатель качества разнородной продукции, изготовленное за определенное время, равный средневзвешенному относительных значений показателей качества этой продукции. И. к. п. составляет основу индексного метода оценки уровня качества.

ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА СЕРТИФИЦИРОВАННОЙ ПРОДУКЦИЕЙ — контрольная оценка соответствия продукции заданным требованиям, подтвержденным при сертификации.

ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВИЛ СЕРТИФИКАЦИИ (ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ АККРЕ-

ДИТОВАННЫХ ОРГАНОВ ПО СЕРТИФИКАЦИИ, ИСПЫТАТЕЛЬНЫХ ЛАБОРАТОРИЙ) - проверка, осуществляемая с целью установления, что деятельность органов по сертификации и испытательных лабораторий продолжает соответствовать правилам системы.

ИНСТРУКЦИЯ — нормативный акт, издаваемый органами управления или руководителями; собрание правил, регламентирующих определенную деятельность или работу.

ИНТЕНСИВНОСТЬ ОТКАЗОВ — условная плотность вероятности возникновения отказа невозстанавливаемого объекта, определяемая для рассматриваемого момента времени при условии, что до этого момента отказ не возник.

ИСПРАВНОЕ СОСТОЯНИЕ — состояние объекта, при котором он соответствует всем требованиям, установленным нормативно-технической документацией.

ИСПЫТАНИЕ — техническая операция, экспериментальное установление одной или нескольких количественных и/или качественных характеристик свойств испытываемого объекта (продукции, процесса или услуги) в соответствии с установленной процедурой. Виды И.: государственное, исследовательское, квалификационное, ведомственное, доводочное, межведомственное, периодическое, предварительное, предъявительское, приемопередаточное, приемочное, типовое.

ИСПЫТАТЕЛЬНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ — лаборатория, которая проводит испытания (отдельные его виды) продукции (услуги). Термин «И. л.» может использоваться в значении юридического или технического органа либо в значении и того, и другого.

ИССЛЕДОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - научный труд по управлению качеством; научное изучение управления качеством. Основные компоненты: постановка целей и задач; предварительный анализ имеющейся информации, условий и методов реше-

ния; формулировка исходных гипотез; планирование и организация экспериментов; проведение эксперимента; анализ и обобщение полученных результатов; проверка исходных гипотез на основе полученных фактов; окончательная формулировка новых фактов и законов, получение объяснений или научных предсказаний. Прикладные И. у. к., как правило, включают этап внедрения полученных результатов. Целью И. у. к. является желаемый новый исследовательский результат состояния объекта исследования, выраженный качественно и (или) количественно преимущественно с указанием сроков его достижения, исполнителей и ресурсов.

КАЧЕСТВО — философская категория, выражающая существенную определенность объекта, благодаря которой он является именно таким, а не другим. В зависимости от цели использования и рассмотрения К. может содержать философский, социологический, технический, экономический, правовой и другие аспекты. При определении термина «К.» какого-либо объекта следует учитывать различные аспекты его понимания, но этот термин не применяется ни для выражения превосходной степени в сравнительном смысле, ни при проведении оценок в количественном смысле, например, недопустимо выражение: «первый компьютер качественнее второго», следует сказать: «первый компьютер имеет более высокий уровень К.». В международных стандартах серии ИСО 9000-1994 качество определяется как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. В новых международных стандартах серии ИСО 9000-2000 качество определяется как степень соответствия присущих характеристик требованиям, или более развернуто качество определяется как степень соответствия присущих отличительных свойств потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаемые и являются обязательны-

ми. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 термин «качество» разрешает применять с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное; термин «присущий» в отличие от термина «присвоенный» означает имеющийся в чем-то (продукция, услуга), прежде всего это относится к постоянным характеристикам

КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАНИЯ — определенная совокупность свойств исследования, потенциально или реально объективно способных в той или иной мере удовлетворять предъявляемым к нему требованиям.

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ (УСЛУГИ) — определенная совокупность свойств продукции (услуги), потенциально или реально способных в той или иной мере удовлетворять требуемым потребностям при их использовании по назначению, включая утилизацию или уничтожение. В ряде других зарубежных источников К. п. рассматривается как соответствие продукции требованиям потребителей, а иногда определяется как пригодность к эксплуатации. Развитые страны мира воспринимают высокое К. п. как стратегический коммерческий императив и значимый источник национального богатства, определяющий престиж государства. К. п. служит основой для удовлетворения потребностей каждого человека и общества в целом, является важнейшей составляющей конкурентоспособности.

КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОЕ — качество конкретной продукции, предлагаемой производителем или посредником потребителю, за приобретение которой последний производит оплату, соответствующую цене покупаемой продукции. Данное понятие применимо и к материальной продукции, и к любому виду услуги. К. т. является одной из важнейших составляющих конкурентоспособности продукции, например К. т. предлагаемого покупателю автомобиля, качество предлагаемой клиенту гостиничной услуги.

КАЧЕСТВО ТРУДА — совокупность свойств процесса трудовой деятельности, обусловленных способностью и стремлением работника выполнить определенное задание в соответствии с установленными требованиями.

КАЧЕСТВО ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ — качество того, как потребителю фирма предлагает (поставляет) свой продукт: материальную продукцию или услугу. К. ф. может определять конкурентоспособность продукции, например характеризоваться качеством процесса реализации, сервиса и утилизации продаваемого потребителю автомобиля, комфортностью клиента при заключении договора на предоставление услуги, качеством процесса поставки продукции.

КВАЛИМЕТРИЯ (от лат. *qualitas* — качество, или *qualis* — какой по качеству и греч. *metreo* — измеряю) — научная область, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством продукции и стандартизации. Термин «К.» нашел широкое распространение, как в теории, так и в практике управления. К. как наука объединяет количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством и по смежным с ним вопросам управленческой деятельности; включает взаимосвязанную систему теорий: общую К., предусматривающую разработку общетеоретических проблем понятийного аппарата, измерения, оценивания, квалиметрического шкалирования и т. п.; специальные К., классифицированные по видам методов и моделей оценки качества (экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая и др.); предметные К., классифицированные по видам объектов оценивания (К. продукции — технических устройств, изделий, и т. п.; К. услуг, труда, процессов, проектная К. и т. п.). С развитием взглядов на К. появились такие ее направления, как социологическая, педагогическая, логистическая и т. п., что связано с ее «экс-

пансией» и диффузией в условиях рыночных отношений на многие другие сферы материальных и нематериальных видов человеческой деятельности.

КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ - целевая подсистема в системе управления производственным объединением (промышленным предприятием), являющаяся в централизованной плановой экономике звеном единой системы государственного управления качеством продукции. Наибольшее распространение К. с. получила в СССР в 70—80-е гг. и включала совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке, изготовлении, обращении, эксплуатации или потреблении. На российских предприятиях К. с. стали преобразовывать в системы качества, удовлетворяющие требованиям международных стандартов Международной организации по стандартизации.

КОМПЛЕКСНЫЙ МЕТОД ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - метод оценки качества продукции, основанный на использовании комплексных показателей ее качества.

КОНКРЕТНАЯ ФУНКЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - функция управления, определяемая по принадлежности задач управления качеством к деятельности предприятия или к конкретным стадиям жизненного цикла продукции, услуги, или по содержанию задач обеспечения и улучшения управления качеством.

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРОДУКЦИИ - способность продукции соответствовать сложившимся требованиям рынка на рассматриваемый период.

КОНСТРУКТОРСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ — комплекс документов, подлежащих разработке на всех стадиях проектирования продукции, оформляемых и учитываемых по установленным правилам,

самостоятельно или в совокупности с другими документами полностью и однозначно определяющих данную продукцию. Если К. д. не в полной мере или неоднозначно определяет соответствующую продукцию, в документе приводятся необходимые ссылки на другие К. д., использование которых в совокупности с первоначальной позволяет полностью и однозначно определить указанную продукцию. В К. д. входят схемы и чертежи деталей, узлов, сборки, спецификации, текстовые документы, ведомости, эксплуатационная документация и другие, необходимые для производства, использования по назначению и технического обслуживания продукции.

КОНТРОЛИРУЮЩИЙ ОРГАН СЕРТИФИКАЦИИ - орган, осуществляющий по поручению органа по сертификации деятельность по контролю сертифицированной продукции, услуги.

КОНТРОЛЬ – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

КОНТРОЛЬ ВЫБОРОЧНЫЙ — применяется: для изделий, если их количество достаточно для получения выборок или проб с установленным риском изготовителей и потребителей; при большой трудоемкости контроля; при контроле, связанном с разрушением изделия или с операциями, выполняемыми на автоматических, полуавтоматических и поточных линиях, на автоматизированных технических комплексах, при обработке на станках с числовым программным управлением.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВХОДНОЙ — проверка соответствия поступивших на предприятие, цех, участок, рабочее место материалов, полуфабрикатов, заготовок, комплектующих деталей и сборочных единиц требованиям качества, установленным в стандартах, технических условиях, договорах о поставках.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических условиях, контрактах и других нормативных документах требованиям.

КОНТРОЛЬ ЛЕТУЧИЙ — контроль, проводимый в специальных случаях, регламентированный стандартами производства продукции.

КОНТРОЛЬНАЯ ОПЕРАЦИЯ — технологическая операция технического контроля.

КОНТРОЛЬ НЕПРЕРЫВНЫЙ — проверка технологических процессов при их нестабильности и необходимости постоянного обеспечения количественных и качественных характеристик контролируемого объекта. К.н. осуществляется, как правило, автоматическими или полуавтоматическими средствами.

КОНТРОЛЬ ОПЕРАЦИОННЫЙ — проверка соответствия деталей и сборочных единиц требованиям, предъявляемым к ним в процессе изготовления или ремонта. Применяется для проверки количественных и качественных характеристик технологических процессов.

КОНТРОЛЬ ПЕРИОДИЧЕСКИЙ — проверка изделий и технологических процессов при установившемся производстве и стабильных технологических процессах.

КОНТРОЛЬ ПРИЕМОЧНЫЙ — проверка соответствия качества готовых изделий (деталей, сборочных единиц, комплексов, комплектов) требованиям, установленным в нормативно-технической документации, в том числе к их комплектности, упаковке, консервации, пригодности к транспортированию и использованию.

КОНТРОЛЬ СПЛОШНОЙ — применяется в следующих случаях: в условиях высоких требований к уровню качества изделий, у которых недопустим пропуск дефектов в дальнейшее производство

или эксплуатацию; количество объектов контроля недостаточно для получения выборок или проб с установленными рисками изготовителя и потребителя; качество исполнения нельзя проверить на последующих этапах изготовления и испытания изделия, а также для продукции на стадии ее освоения в производстве; технологический процесс (оборудование) не обеспечивает необходимую стабильность качества изготовленных изделий.

КОНТРОЛЬ ТЕХНИЧЕСКИЙ — проверка соответствия процессов, от которого зависит качество продукции установленным техническим требованиям.

КОРРЕКТИРУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации. К. д. могут повлечь за собой изменения, как в методиках, так и в системах с целью достижения улучшения качества на всех этапах петли качества. К. д. предпринимается для предотвращения повторного возникновения события, тогда как предупреждающее действие – для предотвращения возникновения события. Существует различие между коррекцией и К. д.

КОРРЕКЦИЯ – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия и имеет отношение к ремонту, переделки или регулировке. К. может осуществляться в сочетании с корректирующим действием. К. может включать, например, переделку или снижение градации.

КОСВЕННАЯ ФОРМА СТАНДАРТИЗАЦИИ — такая форма стандартизации, при которой использование принципов и методов стандартизации направлено на решение задач ускорения научно-технического прогресса (ускорение развития стандартизации, повышение качества продукции, снижение себестоимости, повышение производительности труда, получение экономического эффекта и т.

п.), независимо от того, завершилось ли данное мероприятие разработкой стандарта или нет.

КОСВЕННОЕ ПРИМЕНЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА - применение международного стандарта посредством другого нормативного акта, в который этот стандарт был перенесен.

КОЭФФИЦИЕНТ ВЕСОМОСТИ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - количественная характеристика значимости данного показателя качества продукции среди других показателей ее качества.

КОЭФФИЦИЕНТ ДЕФЕКТНОСТИ ПРОДУКЦИИ - средневзвешенное количество дефектов, приходящееся на единицу продукции.

КОЭФФИЦИЕНТ СОРТНОСТИ ПРОДУКЦИИ - отношение суммарной стоимости продукции, выпущенной за рассматриваемый период, к суммарной стоимости этой же продукции в пересчете на наивысший сорт.

КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - показатель, характеризующий степень достижения целей в области качества. Представляет собой признак, на основе которого производится определение, оценка или классификация какого-либо явления, процесса и т. п.

КРИТИЧЕСКИЙ ДЕФЕКТ – дефект, при наличии которого использование продукции по назначению практически невозможно или недопустимо.

ЛИЦЕНЗИЯ (СЕРТИФИКАЦИОННАЯ ЛИЦЕНЗИЯ) – документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг, согласно правилам соответствующей системы сертификации.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРИМЕНЕНИЕ ЗНАКА СООТВЕТСТВИЯ -

документ, выданный уполномоченным органом, посредством которого держателю сертификата соответствия предоставлено право применять знак соответствия в пределах, установленных этим документом. В соответствии с Законом о сертификации на территории России в каждой системе обязательной сертификации применяют знак соответствия. Форма и размеры знаков соответствия, а также технические требования к их изображениям устанавливаются в организационно-методических документах этих систем или в других нормативных актах (государственных стандартах и др.). Применением знака соответствия по прямому назначению считается маркирование им непосредственно продукции и (или) ее упаковки (тары), сопроводительной технической документации, поступающей к потребителю при реализации. Применением может являться также использование знака соответствия в рекламе, печатных изданиях, на официальных бланках и вывесках, при демонстрации экспонатов на выставках и ярмарках, изготовление этого знака или технических средств для его воспроизведения, иное введение в хозяйственный оборот. Л. на п.з.с. конкретной системы обязательной сертификации предоставляется держателю сертификата соответствия органом по сертификации этой системы от имени федерального органа исполнительной власти, на который возложены организация и проведение обязательной сертификации. Маркировка продукции знаком соответствия может представлять собой только его изображение, нанесенное на продукцию, тару (упаковку), сопроводительную техническую документацию или специально изготовленное изделие с изображением знака соответствия, прикрепленное к продукции. При маркировке применяют следующие технологические приемы: клеймение готового изделия, упаковочной единицы, оформленной сопроводительной документацией, знаком соответствия с помощью специального клейма; нанесение на продукцию, ее тару

(упаковку) и оформляемую сопроводительную документацию плоского или рельефного изображения знака соответствия в ходе технологического процесса изготовления с помощью специализированной технологической оснастки; применение комплектующих изделий, упаковочных материалов и бланков сопроводительной документации с нанесенными на них изображениями знака соответствия; прикрепление специально изготовленных носителей знака соответствия (ярлыков, этикеток, самоклеющихся лент и т. п.). Затраты на маркировку сертифицированной продукции знаком соответствия, включая приобретение необходимых технических средств как составной части работ по обязательной сертификации, несет в соответствии со ст. 16 Закона о сертификации держатель сертификата соответствия и относит их на себестоимость продукции.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ (ISO)(ИСО) - организация по стандартизации, членство в которой открыто для соответствующего органа любой страны. Целью ИСО является содействие развитию стандартизации в мире для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также для расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности. Основные задачи ИСО' разработка и периодический пересмотр международных стандартов, а также обеспечение гармонизации норм, требований и показателей качества между стандартами других международных организаций, занимающихся стандартизацией. Высшим законодательным органом ИСО, определяющим ее политику, является Генеральная ассамблея (общее собрание всех членов); раз в три года она избирает президента, вице-президента и совет ИСО, которые руководят практической работой организации между ассамблеями. Главным административным органом ИСО является центральный секретариат во главе с генеральным секретарем, по назначению совета, расположенным в Женеве

(Швейцария). ISO 9000 – это один из стандартов, который создала и успешно распространяет эта организация. Термин «iso» происходит от латинской основы «equal» - «равный». Россия активно участвует в работе этой организации и возглавляет несколько комитетов.

МЕЖДУНАРОДНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ - стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов всех стран. М с. проводится под методическим руководством таких общепризнанных организаций, как Международная организация по стандартизации, Международная электротехническая комиссия (.МЭК), Международный комитет мер и весов (в части обеспечения единства измерений) и др. На уровне одной страны проводится национальная стандартизация, методическое руководство которой осуществляет национальный орган по стандартизации. Орган по стандартизации — орган, занимающийся стандартизацией, признанный на национальном, региональном или международном уровнях, основная функция которого, согласно его статусу, заключается в разработке, утверждении и принятии стандартов, которые доступны широкому кругу потребителей. Орган по стандартизации может иметь и другие основные функции. Национальный орган по стандартизации — орган по стандартизации, признанный на национальном уровне, который вправе быть национальным членом соответствующей международной или региональной организации по стандартизации. В России национальным органом по стандартизации является Госстандарт России. Внутри страны стандартизация может осуществляться на уровнях: отрасли или сектора экономики (например, на уровне министерств), областей или местного, ассоциаций или фирм в промышленности, а также на отдельных предприятиях и в учреждениях. Важнейшими результатами деятельности по стандартизации являются повышение степени соответствия продукции, процессов и услуг их функциональному назначению. Стандартизация в области разработки, технологической подго-

товки и производства продукции, технической документации, технологических процессов, оснастки и оборудования обеспечивает диверсификацию производств и продукции, способствует повышению инновационности предприятий, ускоряет разработку и постановку на производство новой продукции, развивает автоматизацию разработки и производства, повышает эффективность использования по назначению и технического обслуживания продукции. Стандартизация является также базой, обеспечивающей проведение сертификации продукции, услуг, производств и систем качества. Она позволяет обеспечивать безопасность (отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба) продукции, процессов и услуг (предохранение от воздействия климатических или других неблагоприятных условий при использовании, транспортировке или хранении) и охрану окружающей среды (защита от неблагоприятного воздействия продукции, процессов и услуг). В области стандартизации безопасность продукции, процессов и услуг обычно рассматривается с целью достижения оптимального баланса ряда факторов, включая нетехнические — поведение человека, позволяющих свести устранимый риск, связанный с возможностью нанесения ущерба здоровью людей и сохранности имущества, до приемлемого уровня. Стандартизация играет большую роль в управлении качеством, регламентируя требования не только к продукции и услугам, но и к различным элементам системы управления их качеством. На основе стандартизации создаются современные системы управления качеством. Требования к таким системам устанавливаются международными стандартами. Так, международные стандарты Международной организации стандартизации серии 9000 определяют требования к системам качества, выполнение которых позволяет гарантировать качество продукции и услуг, необходимое потребителю.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ (МЭК) - организация, созданная в 1906 г. по решению Международного электротехнического конгресса. Основная цель МЭК — содействие международному сотрудничеству в области стандартизации и смежным с ней проблемам в отраслях электротехники, радиоэлектроники и связи.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству, что обычно включает разработку политики и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.

МЕТОД ИСПЫТАНИЯ — установленный порядок проведения испытания.

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - строго последовательные, систематические, точно сформулированные и следующие плану научно обоснованные утверждения по выполнению процедур и операций управления качеством. Методика понимается как совокупность приемов, методов практического выполнения определенных процессов, работ и т. п.

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - научно обоснованные, сформулированные утверждения о принципах, методах и формах деятельности по управлению качеством.

МЕТОДОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - учение о структуре, логической организации, принципах, методах и средствах управления качеством.

МЕТОД ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — совокупность приемов и правил, применяемых для выполнения операций по оценке уровня качества продукции.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

- совокупность целенаправленных действий и способов получения новых знаний об управленческих отношениях в области качества и системе управления качеством.

МЕТОДЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

- способы, используемые при определении значений показателей качества продукции. Их можно подразделить на две группы: по способу и по источникам получения информации о значениях показателей качества. К первой группе относятся: измерительный, осуществляемый с использованием технических средств измерений; регистрационный, основывающийся на наблюдениях и подсчете числа определенных событий, предметов или затрат; органолептический, базирующийся на использовании органов чувств; расчетный, осуществляемый на основе использования теоретических и (или) эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров. Вторая группа методов включает: традиционный, использующий для получения информации специальные службы и подразделения (испытательные лаборатории и центры, полигоны и т. п.); социологический, осуществляемый на основе сбора и анализа мнений ее фактических и возможных потребителей; экспертный, основывающийся на получении информации от экспертов.

МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - совокупность приемов и правил, применяемых органами управления при воздействии на объекты управления качеством в интересах достижения поставленных целей области качества. В практической деятельности наиболее часто применяют административные, экономические и социально-психологические М. у. к.

МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ АДМИНИСТРАТИВНЫЕ - методы управления качеством, осуществляемые посред-

ством обязательных для исполнения директив, приказов и других предписаний в области качества.

МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ — методы, основанные на использовании социально-психологических факторов, включая морально-этические качества работников, и направленные на управление социально-психологическими процессами, протекающими в коллективе, для оказания воздействия на них в интересах достижения поставленных перед коллективом целей в области качества.

МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ - методы, осуществляемые путем создания экономических условий, побуждающих работников и трудовые коллективы действовать в нужном направлении и добиваться решения поставленных перед ними задач в области качества в соответствии с государственными, коллективными и личными интересами.

МЕТРОЛОГИЧЕСКАЯ АТТЕСТАЦИЯ СРЕДСТВ ИЗМЕРЕНИЙ - процесс, который устанавливает действительные (индивидуальные) значения метрологических характеристик. Порядок, процедура и методические основы аттестации не отличаются от принятых для метрологической аттестации не стандартизированных средств измерений. К стандартизированным относят средства измерений, изготовленные или ввезенные из-за границы в единичных экземплярах; находящиеся в обращении, но не обеспеченные нормативно-технической документацией, методики поверки; единичные экземпляры серийного выпуска, применяемые для целей и в условиях, не предусмотренных технической документацией на их изготовление и эксплуатацию.

МЕТРОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА – организационная структура (государственная или ведомственная), несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями. Важ-

нейшей задачей М. с. является обеспечение единства измерений путем надзора за средствами измерений.

МЕТРОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ - установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений. Обеспечение единства и требуемой точности измерений является важной основой повышения качества продукции, эффективности управления производством и уровня автоматизации производственных процессов, обеспечения взаимозаменяемости деталей, узлов и агрегатов. М. о. создает необходимые условия для кооперирования производства и развития специализации, повышения эффективности научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, экспериментов и испытаний. Единство и точность измерений позволяют обеспечить достоверность учета и повышение эффективности использования материальных и энергетических ресурсов, эффективность мероприятий по профилактике, нормированию и контролю условий труда и быта людей, охране окружающей среды, оценке и рациональному использованию природных ресурсов. М. о. определяет также уровень автоматизации управления транспортом и безопасность его движения, качество и надежность всех видов современной связи.

МЕТРОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА – отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения. Измерительное оборудование обычно имеет несколько метрологических характеристик. М. х. могут быть предметом калибровки.

МЕТРОЛОГИЧЕСКОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРИГОДНОСТИ – совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению. М. п. п. обычно включает калибровку или верификацию, любую необходимую юстировку или ремонт и последующую перекалибровку, сравнение с метрологическими требованиями для предпо-

лагаемого использования оборудования, а также требуемое пломбирование и маркировку. М. п. п. не выполнено до тех пор, пока пригодность измерительного оборудования для использования по назначению не будет продемонстрирована и задокументирована. Требования к использованию по назначению включают такие характеристики, как диапазон, разрешающая способность, максимально допустимые погрешности и т.д. Требования к М. п. п. обычно отличаются от требований на продукцию и в них не регламентируются.

МЕТРОЛОГИЯ (от греч. *metron* — мера и *logike* — наука) — наука об измерениях физических величин, методах и средствах достижения необходимой точности и единства измерений. Термин «М.» у различных народов употреблялся так же, как название вспомогательной исторической дисциплины, изучающей развитие систем мер, денежного счета и единиц налогового обложения. К основным проблемам, решаемым современной М., относятся: развитие общей теории измерений; образование единиц физических величин и систем единиц; разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений (законодательная методология); создание эталонов и образцов средств измерений, проверка мер и средств измерений. Существенное значение имеет метрологическое обеспечение производства продукции и услуг. Его основные цели: создание необходимых условий для кооперирования производств; повышение эффективности научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, экспериментов и испытаний; экономия всех видов производственных ресурсов, улучшение системы обеспечения безопасности и здоровья человека и охраны окружающей среды. Особое место метрологическое обеспечение производства занимает в системном управлении качеством, поэтому оно должно содержать как важнейшую неотъемлемую ее часть подсистему метрологического обеспечения про-

изводства. Развитие М. и повышение уровня метрологического обеспечения производства продукции создают важнейшую основу для повышения эффективности управления качеством.

НАДЕЖНОСТЬ — сложное свойство объекта выполнять установленные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах, соответствующих режимам и условиям их использования, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортировки. Н. продукции, например, включает более простые свойства: безотказность, долговечность, сохраняемость, ремонтпригодность обеспеченность технического обслуживания и ремонта. Н. применяется только для общего не количественного описания свойства.

НАДЗОР ЗА КАЧЕСТВОМ — постоянное наблюдение и проверка состояния процедур, методов, условий выполнения технологических процессов обеспечения качества, продукции и услуг, а также полученных результатов в сравнении с установленными в нормативно-технической документации и (или) договорах в целях удостоверения того, что обусловленные требования в области качества выполняются. Н. за к. может осуществляться государственными органами при наличии соответствующего законодательства, заказчиком или от его имени уполномоченными органами с целью выполнения нормативных требований договорных обязательств.

НАЗНАЧЕННЫЙ РЕСУРС — суммарная наработка объекта, при достижении которой эксплуатация должна быть прекращена независимо от его состояния.

НАРАБОТКА – интервал времени, в течение которого объект находится в состоянии нормального функционирования.

НАРАБОТКА НА ОТКАЗ — полная продолжительность наработки с момента его первого ввода в работоспособное состояние до отказа или с момента его восстановления до следующего отказа.

НАЦИОНАЛЬНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ - стандартизация, которая проводится на уровне одной страны. Внутри страны может осуществляться на уровнях: отрасли или сектора экономики (например, на уровне министерств), провинций или местном, ассоциаций или фирм в промышленности, а также на отдельных предприятиях.

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРЕМИИ ПО КАЧЕСТВУ – премии в области менеджмента качества, учрежденные правительствами или неправительственными организациями. Оценка основывается на системе критериев, вытекающих из принципов и содержания всеобщего управления качеством. Система критериев, в основном, разбита на два блока: возможности и результат. Из существующих во многих странах премий наиболее известны премия Деминга в Японии (учреждена в 1951 г.), национальная премия по качеству США имени Малькольма Болдриджа (учреждена в 1987 г.) и Европейская премия по качеству, присуждаемая с 1992 г. В апреле 1996 г. учреждена премия Правительства Российской Федерации в области качества.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ - признанный на национальном уровне орган по стандартизации, который имеет право быть национальным членом соответствующей международной или региональной организации по стандартизации.

НЕКРИТИЧЕСКИЙ ОТКАЗ – отказ, который, по оценкам, не может привести к травмированию людей, значительному материальному ущербу или другим неприемлемым последствиям.

НЕСООТВЕТСТВИЕ – невыполнение требований.

НОВАЯ ПРОДУКЦИЯ — продукция с улучшенными или принципиально новыми свойствами, созданная на основе современных научных исследований, опытно-конструкторских и проектных работ.

НОВОЕ ИЗДАНИЕ НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА - новое печатное издание акта с изменениями к предыдущему изданию. Даже

если в текст нормативного документа внесено только содержание имеющихся листов поправок или изменений, новый текст является Н. и. н. д.

НОМИНАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - регламентированное значение показателя качества продукции, от которого отсчитывается допусаемое отклонение.

НОРМАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ – контроль, используемый в тех случаях, когда нет оснований считать, что уровень качества продукции отличается от установленного приемочного уровня.

НОРМАТИВНАЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ – документы, устанавливающие требования. Нормативные документы могут относиться к деятельности (методика испытаний) или продукции (технические условия).

НОРМАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ - документ, содержащий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов. Термин «Н. д.» является родовым термином, охватывающим такие понятия, как стандарты, документы технических условий, своды правил и регламенты. Термины, обозначающие различные виды Н. д., определяются как единые документ и его содержание. Можно говорить о двух способах применения Н. д.: использование в производстве и торговле; его перенесение (полностью или частично) в другой Н. д. также для использования в производстве и торговле либо перенесения еще в один Н. д.

НОРМОКОНТРОЛЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ - проводимый по определенным правилам контроль соответствия качества составления, оформления и учета технической документации порядку, установленному системой стандартизации. Правила проведения Н. т. д. и требования к порядку ее составления, оформления и учета могут разрабатываться и утверждаться на различных уровнях

управления в зависимости от заинтересованности государств, отраслей и предприятий в обеспечении качества и унификации требований к технической документации.

НОУ-ХАУ (В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА) — полностью или частично конфиденциальное знание по обеспечению и повышению качества продукции (услуги, процесса) и/ или управления им, включая сведения технического, экономического, административного и финансового характера, использование которых обеспечивает определенные преимущества лицу, их получившему.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА — часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены. Существуют как внешние, так и внутренние цели О. к. Внутреннее О. к. в рамках организации обеспечения качества создает уверенность у руководства. Внешнее О. к. в контрактных или других ситуациях обеспечения качества создает уверенность у потребителя или других лиц. Некоторые действия по управлению качеством и обеспечением качества взаимосвязаны. Если требования к качеству не отражают потребности пользователя, обеспечение качества может не создать достаточной уверенности.

ОБЛАДАТЕЛЬ СВИДЕТЕЛЬСТВА (В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ) - лицо или орган, которому каким-либо органом по сертификации выдано соответствующее свидетельство.

ОБЛАСТЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ — совокупность взаимосвязанных по определенным признакам объектов стандартизации. Признаки О. с.: региональная или отраслевая принадлежность объектов стандартизации, виды измерений или испытаний, область науки и техники, и т. п. О. с. можно считать, например, машиностроение, транспорт, сельское хозяйство, величины и единицы.

ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО КАЧЕСТВОМ — аспект общей функции управления, определяющий и осуществляющий политику в

области качества. Достижение желаемого качества требует вовлечения и участия всех сотрудников организации, тогда как ответственность за О. р. к. несет высшее руководство фирмы. Включает оперативное планирование, распределение ресурсов, а также другие систематические действия в области качества (планирование, организацию, координацию и контроль). Обязанности по О. р. к. лежат на всех уровнях управления, но управлять ими должно высшее руководство. При общем руководстве качеством акцент делается на экономические аспекты.

ОБЪЕКТ СТАНДАРТИЗАЦИИ — предмет (продукция, процесс, услуга), подлежащий стандартизации. К О. с. относятся как элементы материального производства (средства, технология и организация производства), так и элементы нематериальной сферы (термины, символы, величины, системы документации, нормы техники безопасности и т. д.). В широком смысле понятие «О. с.» означает продукцию, которую следует понимать как относящуюся к любому материалу, компоненту, оборудованию, системе, их совместимости, правилу, процедуре, функции, методу или деятельности. Стандартизация может ограничиваться определенными аспектами любого объекта, например размеры и прочность обуви могут быть стандартизованы отдельно.

ОПТИМАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - значение показателя качества продукции, при котором достигается либо наибольший эффект от эксплуатации или потребления продукции при заданных затратах на ее создание и эксплуатацию или потребление, либо заданный эффект при наименьших затратах, либо наибольшее отношение эффекта к затратам.

ОПЫТНО-КОНСТРУКТОРСКАЯ РАБОТА — комплекс работ по созданию конструкторской и технологической документации,

изготовлению и испытаниям опытных или головных образцов изделий или изделий единичного производства.

ОПЫТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ РАБОТА — комплекс работ по созданию новых веществ, материалов и (или) технологических процессов и технической документации на них.

ОРГАН, ЗАНИМАЮЩИЙСЯ СТАНДАРТИЗАЦИЕЙ (стандартизирующий орган) - орган, деятельность которого в области стандартизации является общепризнанной.

ОРГАНИЗАЦИЯ – группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - упорядоченная совокупность органов и подразделений, управляющих деятельностью предприятия (организации) в области качества. Официально оформленная организационная структура часто содержится в руководстве по качеству или в плане качества проекта. Область применения организационной структуры может включать соответствующие взаимодействия с внешними организациями.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ — совокупность исходных, фундаментальных, организационных и экономических звеньев управления качеством, включающих цели, принципы, методы осуществления, функции и их основные взаимосвязи (по существу, это механизм управления качеством); совокупность форм и методов, с помощью которых осуществляется организация производства по обеспечению необходимого уровня качества продукции, услуг и процессов (по существу, это способ хозяйствования и организации производства на основе различных форм и экономических методов управления), привлечения для этой цели технических средств управления качеством.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРОИЗВОДСТВА - формирование или совершенствование структу-

ры служб технологической подготовки производства и подготовка информационного математического и технического обеспечения, необходимого для выполнения функций подготовки производства.

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ — орган, проводящий сертификацию соответствия определенной продукции: сертифицирует продукцию, выдает сертификаты и лицензии на применение знака соответствия; осуществляет инспекционный контроль за сертифицированной продукцией; приостанавливает либо отменяет действия выданных им сертификатов; формирует и актуализирует фонд нормативных документов, необходимых для сертификации; представляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции.

ОРГАН ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ — орган, занимающийся стандартизацией, признанный на национальном, региональном или международном уровнях, основная функция которого, согласно его статусу, заключается в разработке, утверждении и принятии стандартов, которые доступны широкому кругу потребителей. О. по с. может иметь и другие основные функции.

ОРГАН СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ ЦЕНТРАЛЬНЫЙ - орган, возглавляющий систему сертификации однородной продукции. О. с. с. ц.: организует работы по формированию системы сертификации однородной продукции и осуществляет руководство ею; координирует деятельность органов по сертификации и испытательных лабораторий, входящих в систему; разрабатывает предложения по номенклатуре продукции, сертифицируемой в системе; участвует в работах по совершенствованию фонда нормативных документов, на соответствие которым проводится сертификация в системе; рассматривает апелляции по поводу действий органов по сертификации и испытательных лабораторий, участвующих в системе; ведет учет органов по сертификации и испытательных лабораторий, входящих в систему,

выданных (аннулированных) сертификатов и лицензий на использование знака соответствия, обеспечивает, информацией о них, а также о правилах системы.

ОТДЕЛ ТЕХНИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ (ОТК) - самостоятельное структурное подразделение предприятия, осуществляющее технический контроль. Основными функциями ОТК являются контроль за качеством поступающего сырья, материалов и комплектующих изделий, выпускаемой продукции, соответствием ее нормативно-технической документации и соблюдением технологии производства.

ОТКАЗ — событие, заключающееся в нарушении работоспособности объекта. Под О. технологической системы понимается любое нерегламентированное нарушение факторов, влияющих на качество изготавливаемой продукции, ритм выпуска или условия производства, а также связанных с увеличением материальных и трудовых затрат выше их нормативного значения.

ОТНОСИТЕЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - отношение значения показателя качества оцениваемой продукции к базовому значению этого показателя.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА – систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования. О. к. может проводиться с целью определения возможности поставщика в области качества. В этом случае, в зависимости от конкретных условий, результат оценки качества может быть использован в целях квалификации, одобрения, регистрации или аккредитации. С термином «О. к.» может использоваться дополнительный определитель в зависимости от области деятельности (например, процесс, персонал, система) и времени (например, до контракта) О. к. ,такой, как «предконтрактная оценка качества процесса». Общая О. к. поставщика может включать оценку финансовых и технических ресурсов.

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ — совокупность операций по определению степени соблюдения всех установленных требований, предъявляемых к продукции, процессу или услуге.

ОЦЕНКА УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми. При проведении оценки технического уровня качества выбирают только те показатели, которые характеризуют техническое совершенство оцениваемой продукции.

ПАРАМЕТРИЧЕСКИЕ РЯДЫ — закономерно построенная в определенном диапазоне совокупность числовых значений главного параметра продукции одного функционального назначения и, как правило, аналогичная по конструктивным и технологическим признакам. П. р. обеспечивают эффективную стандартизацию и унификацию сырья, материалов, комплектующих изделий и готовой продукции. Разработку П. р. проводят на основе определенных предпочтительных чисел, получаемых в результате оптимизации важнейших параметров объектов стандартизации.

ПАРАМЕТР ПОТОКА ОТКАЗОВ - условная плотность вероятности возникновения отказа восстанавливаемого объекта за определенное время.

ПАРАМЕТР ПРОДУКЦИИ — признак продукции, количественно характеризующий любые ее свойства или состояния.

ПЕРЕДЕЛКА – действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем чтобы она соответствовала требованиям.

ПАТЕНТНАЯ ЧИСТОТА — свойство объекта техники, свободное использование в данной стране без опасности нарушения действующих на ее территории охранных документов исключительного права.

ПЕТЛЯ КАЧЕСТВА (СПИРАЛЬ КАЧЕСТВА) — графическая модель взаимосвязанных видов деятельности в области обеспечения качества продукции (услуги) на всех стадиях ее жизненного цикла. П. к. включает: маркетинг, поиск и изучение рынка; проектирование и разработку технических требований; разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку и разработку производственных процессов; производство; контроль, проведение испытаний и обследований; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукции; монтаж и эксплуатацию; технические помощь и обслуживание; утилизацию после обследования.

ПЛАН КАЧЕСТВА – документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту. Эти процедуры обычно включают те процедуры, которые имеют ссылки на процессы менеджмента качества и процессы производства продукции. П.к. часто содержит ссылки на разделы руководства по качеству или документированные процедуры. П.к., как правило, является одним из результатов планирования качества.

ПЛАНИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества. Разработка планов качества может быть частью П.к.. П. к. охватывает:

- а) планирование качества продукции: идентификация, квалификация и оценка характеристик качества, а также установление целей, требований к качеству и штрафных санкций;
- б) планирование управленческой деятельности и функциональной деятельности: подготовка применения системы качества, в том числе организация и составление календарного графика;
- в) подготовку программы качества и выработку положений по улучшению качества.

ПЛАНИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — установление обоснованных заданий по выпуску продукции с требуемыми значениями показателей качества на заданный момент или в течение заданного интервала времени.

ПОВРЕЖДЕНИЕ — событие, заключающееся в нарушении исправности объекта или его составных частей вследствие влияния внешних воздействий, превышающих уровни, установленные в нормативно-технической документации.

ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ — совершенствование персоналом теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством с целью повышения профессионального мастерства, эффективного освоения передовой техники, технологии, обеспечивающих необходимый уровень качества.

ПОДСИСТЕМА РУКОВОДСТВА КАЧЕСТВОМ (ОБЩЕГО) - неотъемлемая часть системы управления качеством, обеспечивающая непосредственное управление производственным процессом на каждом ее уровне. Включает всех линейных руководителей, осуществляющих управление и координацию работ в рамках целевых, функциональных и обеспечивающих подсистем системы управления качеством.

ПОДСИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ - неотъемлемая часть системы управления качеством, обеспечивающая выполнение соответствующей конкретной (специальной) функции управления качеством для достижения основных целей деятельности предприятия в области качества.

ПОКАЗАТЕЛИ СТАНДАРТИЗАЦИИ И УНИФИКАЦИИ - показатели качества продукции, характеризующие унификацию, применяемость и повторяемость ее составных элементов. Уровень унификации, применяемости и повторяемости элементов в конкретном

виде продукции определяется соответственно коэффициентами, рассчитываемыми на основании соотношения между составными элементами унифицированными, либо стандартизованными, либо заимствованными и общим количеством составных элементов. П. с. и у. определяют уровень стандартизации и унификации продукции.

ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.

ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ЕДИНИЧНЫЙ - показатель качества продукции, характеризующий одно ее свойство.

ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ИНТЕГРАЛЬНЫЙ - соотношение суммарного полезного эффекта в натуральных единицах от эксплуатации или потребления продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию или потребление, т. е. эффект, приходящийся на рубль затрат. Рост П. к. п. и. может обеспечиваться за счет как увеличения полезного эффекта от использования продукции, так и снижения издержек на ее создание и эксплуатацию.

ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ КОМПЛЕКСНЫЙ - показатель качества продукции, одновременно характеризующий несколько ее свойств.

ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ (ОБОБЩЕННЫЙ) — показатель качества продукции, на основе которого принято решение оценивать ее качество. П. к. п. о. может быть интегральным или каким-либо комплексным показателем (например, средневзвешенные арифметический или геометрический показатели). Кроме того, решение оценивать качество может быть принято на базе единичного показателя, если он признан главным среди других.

ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ТРУДА — количественная характеристика свойств процесса труда и его результатов, составляющих их качество.

ПОКАЗАТЕЛЬ СОГЛАСОВАННОСТИ ЗНАЧЕНИЙ ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — количественная характеристика близости значений экспертных оценок.

ПОКАЗАТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОДУКЦИИ - количественная характеристика степени достижения полезных результатов при использовании продукции в конкретной эксплуатационной ситуации с учетом эксплуатационных затрат.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА — общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Как правило, П. о. к. согласуется с общей политикой организации и обеспечивает основу для постановки целей в области качества. Основой для разработки П. о. к. могут служить принципы менеджмента качества, изложенные в ГОСТ Р ИСО 9000-2001. В рамках системы качества оформляется в виде документа объемом 1-3 страницы.

ПОСТАВКА ПРОДУКЦИИ — передача по договору на основании планового акта организацией-поставщиком организации-покупателю (заказчику) определенной продукции.

ПОСТАВЩИК ПРОДУКЦИИ — организация или лицо, осуществляющее поставку продукции. Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации. В контрактной ситуации поставщика иногда называют «подрядчиком».

ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования. Процесс установления целей и поиска возможностей улучшения является постоянным процессом, использующим наблюдения аудита (проверки) и заключения по результатам аудита (проверки), анализ данных, анализ со сто-

роны руководства или другие средства и обычно ведущим к корректирующим действиям или предупреждающим действиям.

ПОТЕРИ КАЧЕСТВА – потери, вызванные не реализацией потенциальных возможностей ресурсов в процессах и в ходе деятельности. Примерами П. к. являются утрата удовлетворенности потребителя, потеря возможности дополнительно увеличить ценность потребителю, организации или обществу, а также расточительное использование ресурсов и материалов.

ПРЕДЕЛЬНОЕ (КРИТИЧЕСКОЕ) ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — наибольшее или наименьшее регламентированное значение показателя качества продукции.

ПРЕДУПРЕЖДАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации. У потенциального несоответствия может быть несколько причин. П. д. предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее действие – для предотвращения повторного возникновения события.

ПРЕМИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА – учреждена в апреле 1996 г. Премия присуждается ежегодно на конкурсной основе за достижения организацией значительных результатов в области качества продукции и услуг, обеспечение их безопасности, а также за внедрение организацией высокоэффективных методов управления качеством. На соискание премии могут претендовать организации различных форм собственности, занимающиеся производством товаров и оказанием услуг. Оценка предприятий ведется по девяти критериям, разбитым на две группы: возможности и результат.

ПРИЗНАК ПРОДУКЦИИ — качественная или количественная характеристика любых свойств или состояния продукции.

ПРИЗНАННОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРАВИЛО — техническое положение, признаваемое большинством компетентных специалистов в качестве отражающего уровень развития техники. Нормативный документ, относящийся к какой-либо технической области, считается П. т. п. в момент утверждения этого документа, если он разработан в сотрудничестве с заинтересованными сторонами путем консультаций и на основе согласования.

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ — основные правила, положения, идеи, определяющие направления деятельности по управлению качеством. Примеры: управление качеством на всех стадиях жизненного цикла продукции и всех иерархических уровнях; «продуктовый» подход к управлению и др.

ПРИНЯТИЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА (в национальный нормативный документ) — опубликование национального нормативного документа, основанного на соответствующем международном стандарте, или подтверждение, что международный стандарт имеет тот же статус, что и национальный нормативный документ, с указанием любых отклонений от международного стандарта.

ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА — систематический и независимый анализ, позволяет определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным, а также эффективность их внедрения и степень достижения поставленных целей. П. к. может проводиться для удовлетворения внутренних или внешних потребностей, но должна осуществляться лицами, не несущими непосредственной ответственности за проверяемые объекты. П.к. применяется в основном (но не только) к системе качества или ее элементам таким, как процессы, продукция или услуга. Подобные П. к. часто называют «проверкой системы качества», «проверкой качества процесса», «проверкой качества продукции», «проверка качества услуги». Одной из целей П. к. является оценка необходимости проведения улучшающих

или корректирующих действий. Следует проводить разграничение между П. к. и деятельностью по надзору за качеством или контролю, осуществляемой с целью управления процессом или приемкой продукции. П. к. часто называют аудитом.

ПРОВЕРКА (ЛАБОРАТОРИИ) НА КАЧЕСТВО ПРОВЕДЕННЫХ ИСПЫТАНИЙ — установление способности данной лаборатории проводить испытания посредством межлабораторных сравнительных испытаний.

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - определение вероятных значений показателей качества продукции, которые могут быть достигнуты к заданному моменту или в течение заданного интервала времени.

ПРОГРАММА КАЧЕСТВА – документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсы и последовательность деятельности, относящейся к специфической продукции, проекту или контракту. П. к. обычно содержит ссылки на части руководства по качеству, применяемые к отдельным случаям. В зависимости от назначения программы она иногда называется «программа обеспечения качества» или «программа административного управления качеством».

ПРОДУКЦИЯ — результат процесса. Имеются четыре общие категории продукции: услуги (например, перевозки); программные средства (например компьютерная программа, словарь); технические средства (например узел двигателя); перерабатываемые материалы (например смазка). Многие виды продукции содержат элементы, относящиеся к различным общим категориям продукции. Например, поставляемая продукция «автомобиль» состоит из технических средств (например, шин), перерабатываемых материалов (горючее, охлаждающая жидкость), программных средств (программное управление двигателем, инструкция водителю) и услуги (разъяснения по эксплуатации, даваемые продавцом). Отнесение продукции к услугам, про-

граммным или техническим средствам или перерабатываемым материалами зависит от преобладающего элемента.

ПРОДУКЦИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНАЯ — продукция, обладающая высокими потребительскими, организационно-экономическими и социально-психологическими свойствами, способная выдержать на рынке в определенный промежуток времени соперничество, обеспечить относительно аналогичной продукции конкурентов повышенный спрос и преимущества при ее сбыте.

ПРОЕКТ – уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов. Отдельный проект может быть частью структуры более крупного проекта. Выходом проекта может быть одно изделие или несколько единиц продукции. В некоторых проектах цели совершенствуются, а характеристики продукции определяются соответственно по мере развития проекта.

ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА – совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему. Термины «проектирование» и «разработка» иногда используются как синонимы, а иногда – для определения различных стадий процесса проектирования и разработки в целом. Для обозначения объекта П. Р. могут применяться определяющие слова.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СРЕДА – совокупность условий, в которых выполняется работа. Условия включают физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, система признания и поощрения, эргономика и состав атмосферы).

ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТЬ — способность проследить предысторию, использование или место нахождения деталей, узлов и т. п., единицы продукции или действия, партии аналогичной продукции или действия на основе идентификации. Наиболее перспективна и целесообразна П. в реальном масштабе времени. Термин П. может быть использован в одном из трех основных значений. По отношению к продукции он может определять происхождение материалов и комплектующих, предысторию производства продукции, распределение и местонахождение продукции после поставки. При калибровке – установление связи между измерительным оборудованием и национальными или международными стандартами, первичными стандартами, основными физическими константами или свойствами, или эталонными материалами. При сборе данных - установление связей между вычисленными и данными по всей петле качества, а иногда и между первоначальными требованиями к качеству объекта.

ПРОТОКОЛ ИСПЫТАНИЙ — документ, содержащий результаты испытания и другую информацию, относящуюся к испытаниям.

ПРОЦЕДУРА – установленный способ осуществления деятельности или процесса. П. могут быть документированными или не документированными. Если П. документирована, часто используется термин «письменная процедура» или «документированная процедура». Документ, содержащий процедуру, может называться «документированная процедура».

ПРОЦЕСС – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. Входами к процессу обычно являются выходы других процессов. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено

или экономически нецелесообразно, часто относят к «специальному процессу».

ПРОЦЕСС ИЗМЕРЕНИЯ – совокупность операций для установления значения величины.

ПРОЦЕСС КВАЛИФИКАЦИИ – процесс демонстрации способности выполнить установленные требования. Термин «квалифицирован» используется для обозначения соответствующего статуса. Квалификация может распространяться на работников, продукцию, процессы или системы.

ПРЯМОЕ ПРИМЕНЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА - применение международного стандарта независимо от его переноса в любой другой нормативный документ.

РАБОЧАЯ ГРУППА ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - часть экспертной комиссии, которая состоит из специалистов, организующих деятельность экспертной группы и обрабатывающих суждения экспертов о качестве продукции.

РАБОЧИЙ ПРОЕКТ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА — комплект нормативно-технических документов, включающий стандарты предприятия, руководства по качеству, технические задания, положения, схемы, планы мероприятий по внедрению стандартов предприятия и других документов, необходимых для обеспечения функционирования системы качества.

РАЗРАБОТКА ПРОДУКЦИИ — процесс создания образцов и (или) технической документации, необходимых для организации промышленного производства.

РАЗРЕШЕНИЕ НА ОТКЛОНЕНИЕ – разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям. Р. о. Обычно распространяется на поставку продукции с несоответствующими характеристиками для установленных

согласованных ограничений по времени или количеству данной продукции.

РАЗРЕШЕНИЕ НА ОТСТУПЛЕНИЕ – разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства. Р. о., как правило, дается на ограниченное количество продукции или период времени, а также для конкретного использования.

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ - организация по стандартизации, членство в которой открыто для соответствующего органа любой страны только одного географического, политического или экономического района.

РЕГИОНАЛЬНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ — стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического, политического или экономического района мира.

РЕГЛАМЕНТИРОВАННОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — значение показателя качества продукции, установленное нормативной документацией.

РЕКЛАМАЦИЯ — оформленное в установленном порядке заявление получателя или потребителя поставщику или подрядчику на обнаруженное в период действия гарантийных обязательств несоответствие качества и (или) комплектности поставленной продукции или проведенных работ установленным требованиям.

РЕКОМЕНДАЦИЯ — положение, содержащее совет или указание.

РЕМОНТ — действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования. Р. включает действие по исправлению, предпринятое в отношении ранее соответствовавшей продукции для ее восстановления с целью использования, например как часть технического

обслуживания. В отличие от переделки Р. может воздействовать на части несоответствующей продукции или изменять их.

РЕМОНТОПРИГОДНОСТЬ ПРОДУКЦИИ — свойство продукции, приспособленность к предупреждению и обнаружению причин возникновения ее отказов, повреждений и устранение последствий путем проведения ремонта и технического обслуживания.

РИСК ИЗГОТОВИТЕЛЯ — величина, характеризующая возможную относительную долю неправильно забракованных годных изделий среди всех, признанных дефектными (не пропущенных по результатам контроля), вероятность ошибочного признания их дефектными. Высокие уровни Р. и. приводят к дополнительному расходу материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, энергетических и трудовых ресурсов и к повышенным экономическим потерям производителя. Для снижения Р. и. необходимо повышать качество технического контроля продукции, эффективно управлять качеством продукции на этапах ее жизненного цикла.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ — документ, определяющий систему менеджмента качества организации. Р. по к. может охватывать всю деятельности организации или только ее часть. Наименование и область деятельности определенного руководства отражает сферу его применения. Р. по к. обычно содержит или, по крайней мере, ссылается на: политику в области качества; ответственность, полномочия и взаимоотношение персонала, который осуществляет руководство, исполняет, проверяет или анализирует работу, влияющую на качество; методики системы качества и инструкции; положения по пересмотру и корректировке руководства. Р. по к. могут различаться по форме и детальности изложения, исходя из соответствия размеру и сложности организации. В зависимости от назначения они иногда называются «руководство по обеспечению качества» или «руководство по административному управлению качеством».

САМООЦЕНКА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ – позволяет установить, достигнут ли прогресс, в ходе деятельности; создает надежную основу для выбора стратегии и приоритетов в работе по улучшению деятельности организации на будущее; воодушевляет сотрудников внутри организации на продолжение работы, направленной на достижение и обеспечение высокой конкурентоспособности; проясняет связь между имеющимися у организации возможностями и приобретаемым в результате их реализации превосходством по отношению к конкурентам. Методика самооценки предприятия основывается на национальных прениях по качеству. Российские предприятия используют для проведения самооценки модель Российской премии по качеству. Предприятиям необходимо иметь специалистов, способных провести такую работу.

СВИДЕТЕЛЬСТВО В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ (ЛИЦЕНЗИЯ) - документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством, которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг в соответствии с правилами соответствующей системы сертификации.

СВОЙСТВО ОБЪЕКТА — объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении.

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ (СЕРТИФИКАТ) — документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям. Для обеспечения признания С. с. и знаков соответствия за рубежом правила и рекомендации по сертификации построены в соответствии с действующими международными нормами и правилами, изложенными в руководствах Международной организации по стандартизации (ИСО) и Международной электротехнической комиссии

(МЭК), международных стандартах ИСО серий 9000 и 10 000, европейских стандартах серий 45 000 и 29 000 и др. Признание аккредитации зарубежных органов по сертификации и испытательных лабораторий, а также С. с. и знаков соответствия в России (соответственно российских за рубежом) осуществляется на основе дву- и многосторонних соглашений, участником которых является Россия.

СЕРТИФИКАЦИЯ — действие, устанавливающее соответствие продукции, услуги или процесса стандарту или техническому регламенту путем выдачи лицензии (разрешения) на проставление знака сертификата (сертификационного знака) или сертификата соответствия. В каждой стране, включая Россию, имеется национальный орган по С.

СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ — процедура подтверждения соответствия продукции, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что объект сертификации соответствует установленным требованиям. С. п. осуществляется в целях: создания благоприятных условий для деятельности предприятий, учреждений, организаций и предпринимателей на едином товарном рынке России, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле; содействия потребителям в компетентном выборе продукции; защиты потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя); контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем. С. п. может быть обязательной и добровольной.

СЕРТИФИКАЦИЯ СООТВЕТСТВИЯ — действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированные продукция,

процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

СИСТЕМА КАЧЕСТВА (СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА) - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством. Более широко С. к. определяется как совокупность взаимосвязанных объектов (управляемой подсистемы качества), субъектов (управляющей подсистемы качества — подсистемы управления качеством) и входящих в них элементов, взаимодействие которых обеспечивает создание продукции (услуги) определенного уровня качества и использование ее по назначению С. к. охватывает все стадии и уровни формирования качества и обеспечивает реализацию определенной политики предприятия в области качества. При этом в С. к. формируются новые для нее интегративные свойства, не присущие образующим ее отдельным подсистемам и элементам.

СИСТЕМА КОНСТРУКТОРСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ - система единообразия и рационализации форм конструкторской документации, позволяющая обеспечить определенный порядок разработки, оформления и обращения конструкторской документации. Унифицированная С. к. д. создает возможность упрощения конструкторских документов, устранения многообразия форм документации, повышения ее качества и информативности, упорядочения передачи в производство и использования новых разработок. Пример: Единая система конструкторской документации (ЕСКД), являющаяся нормативно-технической, методической и организационной основой для повышения эффективности организации производства и технического обслуживания новой продукции.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА — система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ — система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для проведения сертификации соответствия; совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по собственным правилам процедуры и управления, установленным в этой системе в соответствии с законодательством. С. с. действует на национальном, региональном и международном уровнях. Центральный орган, который управляет С. с. и осуществляет надзор за данной системой, может передавать свои полномочия в отношении деятельности по сертификации и право на сертификацию соответствия. С. с. создается международными, государственными и региональными органами управления, предприятиями независимо от форм собственности, а также общественными объединениями. Она может объединять несколько С. с. однородной продукции. С. с. подлежат государственной регистрации.

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ОДНОРОДНОЙ ПРОДУКЦИИ - система сертификации, относящаяся к определенной группе продукции, для которой применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же самая процедура. В некоторых странах используется английский термин «Certification program», относящийся к тому же самому понятию, что и термин «Certification scheme». С. с. о. п. создается при необходимости конкретизации общих правил применительно к совокупности видов продукции, обладающей общностью признаков. Формирование таких систем осуществляется с учетом следующих факторов: наличия аналогичной международной системы; общности технических принципов устройства (способов функционирования) продукции; общности назначения продукции и (или) требований к ней; общности методов испытаний; общности области распространения нормативных документов. С. с. о. п., как правило, возглавляет центральный орган системы сертификации. В С. с. о. п. должны устанавливаться: номенклатура товаров, подлежащей серти-

фикации в данной системе; нормативные документы, на соответствие которым проводится сертификация, проверяемые требования и используемые методы испытаний, структура системы, функции ее участников; схемы сертификации, применяемые в данной системе; правила отбора и идентификации образцов для испытаний; формы сертификата и знака соответствия, правила нанесения знака соответствия; условия и правила признания (использования) протоколов испытаний и сертификатов соответствия, выданных зарубежными организациями; порядок проведения инспекционного контроля за соблюдением правил сертификации и за сертифицированной продукцией; порядок рассмотрения апелляций; порядок взаимодействия с национальным органом по сертификации России и другими государственными органами управления, проводящими работы по сертификации.

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ПРОЦЕССОВ - см. Система сертификации однородной продукции.

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ - см. Система сертификации однородной продукции.

СИСТЕМА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ - система единообразия и рационализации форм технологической документации, создающая условия для унификации и типизации технологических процессов и автоматизации управления производством. Унифицированная С. т. д. устанавливает взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, оформления, комплектации и обращения технологической документации, применяемой при изготовлении и техническом обслуживании продукции (включая контроль качества, испытания и перемещения). Пример: Единая система технологической документации (ЕСТД), позволяющая повысить качество технологической документации, широко внедрять типовые и групповые технологические процессы и обеспечить высокую эффективность технологической подготовки и проведения производства.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕРЕНИЯМИ – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - совокупность взаимосвязанных элементов (целей, функций, организационных структур управления, методов управления, кадров управления и др.) управляющей подсистемы системы качества, взаимодействующих с помощью материально-технических и информационных средств для достижения главной и основных целей деятельности предприятия в области качества (продукции, услуг, процесса). С. у. к. характеризуется целостностью и упорядоченностью элементов и подсистем, отражающих особенности объекта управления качеством.

СИСТЕМНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ - реализация такого общенаучного методологического подхода к управлению качеством, которое предусматривает рассмотрение проблемы управления качеством как единого целого, т. е. как системы. С. у. к. реализует системный подход к управлению.

СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - совокупность методов и средств, позволяющих исследовать систему управления качеством в целом и на основе его результатов обосновать управленческие решения, в том числе по совершенствованию системы. С. а. предполагает четкое вычленение системы управления качеством и определение ее границ, входов и выходов (формирование внешней структуры системы), определение целей функционирования и развития системы, ее внутренней структуры, изучение и анализ особенностей всех компонентов системы, их взаимосвязей и взаимозависимостей, а также связей с другими системами. Более полно методология С. а. вытекает из системного подхода к исследованию систем управления.

СИТУАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ — постоянное систематическое наблюдение параметров объекта управления качеством и его внешней среды, оценка ситуаций, определение ситуационных задач по обеспечению необходимого качества и на этой основе выработка решения и воздействие на объект при переводе его из одного состояния в другое.

СМЕШАННЫЙ МЕТОД ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - метод оценки качества продукции, основанный на использовании комплексного и дифференциального методов оценки, единичных и комплексных показателей качества.

СНИЖЕНИЕ ГРАДАЦИИ – изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных.

СОВМЕСТИМОСТЬ — пригодность продукции, процессов или услуг к совместному, но не вызывающему нежелательных взаимодействий, использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований. Высокий уровень С. обеспечивается на основе использования унификации и стандартизации.

СОГЛАШЕНИЕ О ПРИЗНАНИИ — соглашение, основанное на принятии одной стороной результатов, представленных другой стороной, которые получены от применения одного или нескольких установленных функциональных элементов системы сертификации, например соглашения по испытаниям, по контролю и по сертификации. С. о п. могут быть приняты на национальном, региональном или международном уровнях.

СОИСКАТЕЛЬ СВИДЕТЕЛЬСТВА (В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ) - лицо или орган, добывающийся получения соответствующего свидетельства от органа по сертификации.

СООТВЕТСТВИЕ – выполнение требований.

СООТВЕТСТВИЕ НАЗНАЧЕНИЮ — способность изделия, процесса или услуги выполнять определенную функцию при заданных условиях.

СОРТ ПРОДУКЦИИ — градация продукции определенного вида по одному или нескольким показателям качества, установленная нормативной документацией.

СОСТАВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЗАИМСТВОВАННЫЕ - составные элементы продукции, спроектированные как оригинальные для конкретного изделия и примененные в двух или более изделиях. При оценке уровня стандартизации и унификации продукции С. э. з. относят к составным унифицированным элементам.

СОСТАВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СТАНДАРТИЗОВАННЫЕ — составные элементы продукции, спроектированные и изготовленные на основе международных, региональных, национальных и отраслевых стандартов. Широкое применение С. э. с. при проектировании изделий позволяет повышать уровень стандартизации и унификации продукции и, следовательно, эффективность производства, технического обслуживания и использования продукции по назначению.

СОСТАВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ УНИФИЦИРОВАННЫЕ - составные элементы продукции, изготавливаемые на основе стандартов предприятий. С. э. у.- продукция изготавливаются, как правило, на серийном производстве. Широкое применение С. э. у. при проектировании изделий позволяет повышать уровень стандартизации и унификации продукции и, следовательно, эффективность производства, технического обслуживания и использования продукции по назначению.

СОСТОЯНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ - характеристика системы на данный момент ее функционирования. Чтобы выразить С. с., нужно определить значения, принимаемые им в рассматриваемый момент. Описывается определенным комплексом существенных переменных и параметров, «портретом» системы

управления качеством, в котором для описания используются как векторы, так и кортежи, если учитываются параметры без числовых значений.

СОХРАНЯЕМОСТЬ ПРОДУКЦИИ - свойство изделия сохранять обусловленные эксплуатационные показатели в течение и после срока хранения и транспортирования, установленного в технической документации.

СПЕЦИФИКАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ - документ, предусматривающий форму и порядок заполнения технологических документов, а также определяющий состав технологических документов, необходимых для изготовления изделия и его составных частей. С. т. д. унифицирует технологическую документацию и повышает уровень технологической подготовки производства и эффективность технологических процессов.

СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ВОССТАНОВЛЕНИЯ — математическое ожидание времени восстановления работоспособности.

СРЕДНИЙ РЕСУРС — математическое ожидание ресурса.

СРЕДНИЙ СРОК СЛУЖБЫ - средний срок службы между смежными средними (капитальными) ремонтами.

СРЕДНИЙ СРОК СОХРАНЯЕМОСТИ — математическое ожидание срока сохраняемости.

СРЕДНЯЯ НАРАБОТКА ДО ОТКАЗА - математическое ожидание наработки объекта до первого отказа.

СРОК ДЕЙСТВИЯ НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА - время, в течение которого действует нормативный документ, начиная с введения его в действие и до отмены или замены.

ССЫЛКА НА СТАНДАРТЫ (В РЕГЛАМЕНТАХ) - ссылка на один или несколько стандартов вместо детального изложения положений в регламенте. С. на с. может быть с твердой идентификацией, со скользящей идентификацией или общими, при этом либо обяза-

тельными, либо индикативными. С. на с. может быть связана с более общим юридическим положением, относящимся к уровню развития техники или признанным правилам техники. Такое положение может стоять отдельно. С. на с. с твердой идентификацией устанавливает один или несколько конкретных стандартов таким образом, чтобы последующие пересмотренные издания стандарта имели силу только после внесения изменений в регламент. Стандарт обычно идентифицируется с помощью номера и даты издания или номера издания; может быть указано и название стандарта. С. на с. со скользящей идентификацией устанавливает один или несколько конкретных стандартов таким образом, чтобы последующие пересмотренные издания указанного стандарта имели силу без внесения изменений в регламент. Общая С. на с. обозначает все стандарты, принятые конкретным органом и (или) в определенной области без идентификации их по отдельности. Обязательная С. на с. указывает, что единственным путем достижения соответствия определенным требованиям технического регламента является соблюдение указанных стандартов. Индикативная С. на с. указывает, что одним из путей достижения соответствия определенным требованиям технического регламента является соблюдение указанных стандартов; является формой положения, направленного на достижение соответствия.

СТАДИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ - часть жизненного цикла продукции, устанавливаемая в нормативно-технической документации и характеризующаяся определенным состоянием продукции, видом предусмотренных работ и их результатом.

СТАНДАРТ — документ, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области. С. предварительно со-

гласовывается и утверждается соответствующим органом. С. является нормативным документом, т. е. содержит правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов. Под документом следует понимать любой носитель с записанной в нем или на его поверхности информацией. В практике применяется термин «С. технических условий», устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция, процесс или услуга. В документе технических условий должны быть указаны процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования. Английский термин «Technical specification» может обозначать определенный вид С., что обычно соответствует русским терминам «С. технических условий», или «С. технических требований», часть С. (раздел «Технические требования» С.) или самостоятельный документ («Документ технических условий»). Таким образом, «Technical specification» может быть С., его частью или самостоятельным документом. С., как правило, устанавливают определенные требования к объектам стандартизации — положения, содержащие критерии, которые должны быть соблюдены. Обязательное требование подлежит выполнению с целью достижения соответствия этому документу; альтернативное должно быть выполнено в рамках выбора, допускаемого этим документом (одним из двух или нескольких возможных требований, дополнительным). Виды положения в С.: методическое (направлено на достижение соответствия) — указывает одно или несколько способов достижения соответствия требованию нормативного документа; описательное (соответствует назначению, касающихся характеристик продукции, процесса или услуги) — содержит описание конструкции и конструктивных деталей с указанием размеров и состава материалов; эксплуатационное (соответствие назначению, касается поведения продукции, процесса или услуги при их использовании или в связи с ним). С. должны основываться на

обобщенных результатах науки, техники и практического опыта и быть направлены на достижение оптимальной пользы для общества, поэтому срок их действия ограничен. Срок действия С. — время, в течение которого С. действует, начиная с введения в действие и до отмены или замены. С. подлежат периодической проверке — деятельности, заключающейся в рассмотрении в целях выяснения, следует ли переутверждать этот документ или его необходимо пересмотреть или отменить. По итогам проверок в С. вносятся поправки, они изменяются или пересматриваются. Применение С. — его использование в разработке, производстве, торговле и т. д. Существуют два способа применения С.: он может быть либо использован в производстве и торговле, либо перенесен, полностью или частично, в другой нормативный документ. Посредством второго документа С. может быть либо использован в производстве и торговле, либо вновь перенесен в еще один нормативный документ. С. широко применяются в управлении качеством.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ — деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач. В частности, эта деятельность проявляется при разработке, опубликовании и применении стандартов. Общие цели С. вытекают из определения данного термина — применимость, совместимость, взаимозаменяемость, охрана здоровья, обеспечение безопасности, охрана окружающей среды, защита продукции, достижение взаимопонимания, улучшение экономических показателей, торговля и т. п. Реализация одних целей может осуществляться одновременно с реализацией других; для достижения общих целей необходимо решать проблемы управления многообразием, заключающимся в выборе оптимального числа размеров или видов продукции, процессов или ус-

луг, необходимых для удовлетворения основных потребностей. Управление многообразием обычно связано с сокращением многообразия. В отечественной практике, как правило, используется термин «унификация», понимаемый как приведение к единообразию технических характеристик изделий, документации и средств общения (термины, обозначения и др.). Прагматическими целями С. являются улучшение качества продукции и услуг, повышение уровня унификации и взаимозаменяемости объектов, развитие автоматизации производства, обеспечение диверсификации производств и продукции, ускорение разработки и постановки на производство новой продукции, обеспечение сертификации продукции, услуг, производств и систем качества, повышение эффективности использования по назначению и техническому обслуживанию продукции. С. играет большую роль в управлении качеством, регламентируя не только требования к продукции и услугам, но и к различным элементам системы управления их качеством.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ КОМПЛЕКСНАЯ — вид стандартизации, при проведении которой осуществляется целенаправленное и планомерное установление и применение системы взаимоувязанных требований как к самому объекту С. к. и его основным элементам, так и к материальным и нематериальным факторам, влияющим на объект, в целях обеспечения оптимального решения конкретной проблемы. При проведении С. к. ставится задача утвердить стандарты, охватывающие все этапы разработки, производства и использования по назначению продукции, гармонично увязать требования к средствам, предметам труда, персоналу и готовой продукции, например при производстве автомобилей используются тысячи наименований покупных и кооперируемых изделий и материалов, тысячи видов технологического оборудования, инструмента и средств контроля, изготов-

ленных на многих предприятиях различных отраслей промышленности.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОПЕРЕЖАЮЩАЯ — вид стандартизации, при проведении которой устанавливаются повышенные по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм, требований к объектам стандартизации, которые, согласно прогнозам, будут оптимальными в последующее планируемое время. Основной задачей С. о. является разработка стандартов, включающих прогностические, прогнозируемые, а также достигнутые в процессе разработки изделия требования и показатели. В зависимости от реальных условий в С. о. могут устанавливать показатели, нормы, характеристики рабочего процесса и т. п. в виде ступеней качества, имеющих дифференцированные сроки введения. С. о. проводится, как правило, с целью создания и утверждения стандарта до начала производства продукции.

СТАНДАРТ НАЦИОНАЛЬНЫЙ — стандарт, принятый национальным органом по стандартизации и доступный широкому кругу потребителей. В соответствии со своим статусом, доступностью, периодическими изменениями, необходимыми для соответствия уровню развития техники, С. н. должны представлять признанные технические правила.

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ — стандарт, связанный с функционированием определенного предприятия и утверждаемый в установленном руководством порядке. Как правило, С. п. обязателен для соблюдения его персоналом.

СТАНДАРТ РЕГИОНАЛЬНЫЙ — стандарт, принятый региональной организацией, занимающейся стандартизацией (организацией по стандартизации), и доступный широкому кругу потребителей. В соответствии со своим статусом, доступностью, периодическими изменениями, необходимыми, чтобы соответствовать уровню развития техники, Р. с. должен представлять признанные технические правила.

СТАТИСТИЧЕСКИЙ МЕТОД ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - метод оценки качества продукции, при котором значения показателей качества продукции определяются с использованием правил математической статистики.

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ПРИЕМОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — выборочный контроль качества продукции, основанный на применении методов математической статистики для проверки соответствия качества продукции установленным требованиям.

СТАТИСТИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА - корректировка значений параметров технологического процесса по результатам выборочного контроля параметров изготавливаемой продукции. С. р. т. п. осуществляется для технологического обеспечения требуемого уровня качества продукции.

СТОИМОСТЬ СРОКА СЛУЖБЫ – общие затраты потребителя на приобретение, эксплуатацию и обслуживание изделия в период среднего технического ресурса, т.е. до снятия с эксплуатации.

СТРАТЕГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ — общий план ведения управленческой работы для достижения целей в области качества исходя из реального развития предприятия; набор правил и направлений для принятия решений в области качества, обеспечивающих рост и укрепление позиций предприятия.

СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА — подход к организации системы качества, основанный на представлении данной системы в виде морфологической структуры множества подсистем и элементов. Каждому из них соответствует определенная функция или ряд функций, самостоятельно выполняемые в системе отношений с другими элементами системы качества. Декомпозиция системы качества, выпол-

ненная при С.-ф. п., представляет систему в виде модулей различных уровней. При этом первичным является морфологическая декомпозиция системы качества, а вторичным — ее функциональное описание. С.-ф. п. применяется в случаях, когда ставится задача усовершенствовать ее функции, сохранив структуру системы качества.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ — определенная совокупность действий, официально принимаемая (устанавливаемая) в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям сертификации. С. с., применяемые при обязательной сертификации, определяются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области сертификации; учитываются специфика производства, испытаний и контроля, поставки и использования продукции или услуг, возможные затраты заявителя, необходимый уровень доказательности и т. п. Конкретные С. с. указываются в документах, устанавливающих порядок проведения сертификации однородной продукции. С. с. добровольно определяет заявитель и предлагает ее органу по сертификации.

ТАБЛИЦЫ СИСТЕМАТИЗАЦИИ — специализированные таблицы объектов систематизации, составляемые на основе определенных классификаторов для обеспечения последующей их стандартизации и унификации. Объектами систематизации, как правило, являются элементы, детали, узлы, приборы, инструменты и приспособления. Т. с. ведутся на предприятиях, освоивших данную продукцию в серийном производстве, в целях повторного применения ранее разработанных изделий в новых разработках и проведения эффективной стандартизации и унификации продукции.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ — конструкторская и технологическая документация, технологические регламенты, карты, проекты работ и другие виды документации, определяемые отрасле-

вой спецификой, необходимые для непосредственного использования на каждой стадии жизненного цикла объекта.

ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ — документ, устанавливающий технические требования, которым должны удовлетворять продукция, процесс или услуга. В документе Т. у. указываются процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования. Могут быть стандартом, частью стандарта или самостоятельным документом.

ТЕХНИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ — вид проектной конструкторской документации на изделия, содержащий окончательные технические решения, дающие полное представление о конструкции разрабатываемого изделия и включающий данные, необходимые и достаточные для разработки рабочей конструкторской документации

ТЕХНИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА - совокупность документации, включающая техническое задание на разработку системы качества, проект основного стандарта предприятия, технические задания на стандарты предприятия, входящие в систему, и другую проектную документацию. В совокупности они содержат общесистемные проектные решения, а также перечень мероприятий по подготовке системы качества к внедрению.

ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕСУРС — наработка объекта от начала эксплуатации (или ее возобновления после среднего или капитального ремонта) до наступления предельного состояния.

ТЕХНИЧЕСКИЙ ЭКСПЕРТ – лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту, подвергаемому аудиту. Специальные знания или опыт включают знания или опыт применительно к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, а также знание языка и культуры страны, где проводится аудит. Т. э. не имеет полномочий аудитора в группе по аудиту (проверке).

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ — исходный документ для разработки продукции и технической документации на нее.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА НАУЧНОИССЛЕДОВАТЕЛЬСКУЮ РАБОТУ - исходный документ для проведения научно-исследовательских работ; устанавливает требования к содержанию, объемам и сроком этих работ.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА СИСТЕМУ КАЧЕСТВА - документ, определяющий цели в области качества и управления им, требования к построению и функционированию, основные исходные данные, необходимые для разработки и внедрения системы качества.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ — комплекс операций (операция) по поддержанию работоспособности или исправности изделия при хранении, транспортировании, ожидании и использовании его по назначению.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ГОТОВНОСТЬ ПРОИЗВОДСТВА - совокупность взаимосвязанных процессов, обеспечивающих технологическую готовность предприятия к выпуску изделий заданного уровня качества при установленных сроках, объеме выпуска и затрат.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ — совокупность технологических документов, которые определяют технологический процесс.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТОЧНОСТИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА — сравнение действительных значений погрешности технологического процесса с допустимыми.

ТИПИЗАЦИЯ — метод стандартизации, рациональное сокращение видов объектов путем установления некоторых типовых, выполняющих большинство функций объектов данной совокупности и принимаемых за основу (базу) для создания других объектов, аналогичных или близких по функциональному назначению. Т. — один из ме-

тодов стандартизации и унификации объектов. Объектами Т. могут быть как продукция, так и процессы. Так, в практике деятельности предприятий и отраслей широко применяется типизация технологической оснастки, технологических процессов и оборудования и т. п.

ТОВАРНЫЙ ЗНАК — зарегистрированное в установленном порядке обозначение, помещаемое на товарах, упаковке или в документации, связанное с его реализацией и служащее для отличия однородных товаров разных предприятий.

ТРЕБОВАНИЕ — положение, содержащее критерии, которые должны быть соблюдены. Альтернативное Т. — это положение нормативного документа, которое должно быть выполнено в рамках выбора, допускаемого этим документом. Оно может быть либо одним из двух или нескольких возможных Т., либо дополнительным Т., которое должно быть выполнено только в случае его приемлемости. Обязательное Т. — это предписание нормативного документа, подлежащее обязательному выполнению с целью достижения соответствия этому документу. Международный стандарт серии ИСО 9000-2000 определяет требование как потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 разъясняет, что термин «обычно предполагается» означает, что это общепринятая практика организации, ее потребителей и других заинтересованных сторон, когда предполагаются рассматриваемые потребности или ожидания. Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например требование к продукции, требование к системе качества, требование потребителя. Установленным является такое требование, которое определено, например в документе. Требования могут выдвигаться различными заинтересованными сторонами, поэтому термин Т. охватывает рыночные и контрактные требования, а также внутренние требования

организации. Они могут быть разработаны, детализированы и актуализированы на различных этапах планирования.

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ – выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки. Существенно, чтобы Т. к к. полностью отражали установленные и предполагаемые потребности потребителя. Т. к к. должны быть выражены на начальной стадии в функциональных терминах и документально оформлены.

ТРЕБОВАНИЯ ОБЩЕСТВА – обязательства, вытекающие из законов, инструкций, правил, кодексов, уставов и других соображений. Другие соображения включают защиту окружающей среды, здоровье, безопасность, надежность, сохранение энергии и естественных ресурсов. Должны учитываться все требования общества, которые включают юридические и нормативные требования. Они могут меняться от одной области применения юридических актов к другой.

ТРЕТЬЯ СТОРОНА ПРИ СЕРТИФИКАЦИИ - лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе. Участвующие стороны представляют, как правило, интересы поставщиков (первая сторона) и покупателей (вторая сторона).

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ – восприятие потребителями степени выполнения их требований. Жалобы потребителей являются показателем низкой У. п., однако, их отсутствие не обязательно предполагает высокую У. п.; даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую У. п..

УДОСТОВЕРЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ - действие испытательной лаборатории третьей стороны, доказывающее, что конкретный

испытанный образец соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу.

УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА — часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству, требования могут относиться к любым аспектам, таким как результативность, эффективность или прослеживаемость; деятельность по управлению качеством, направленная на повышение технического и других уровней объектов обеспечения качества, а также на совершенствование элементов производства системы управления качеством с целью получения более высоких результатов, как для организации, так и для потребителей.

УНИФИКАЦИЯ — метод стандартизации, заключающийся в рациональном сокращении существующей номенклатуры объектов путем их отбора или создания новых объектов широкого применения, выполняющих большинство функций объектов данной совокупности, но не исключающих использование других объектов аналогичного назначения. У. широко применяется в различных областях производственной деятельности, создает возможности повышения качества и эффективности разработки, производства, технического обслуживания и использования продукции по назначению.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ — часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству. Применительно к продукции У. к. характеризуется как целенаправленный процесс воздействия на объекты управления, осуществляемый при создании и использовании продукции (услуги), в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого ее уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом. У. к. формирует новое управленческое мировоззрение в отношении качества. Его базой является реализация на предприятиях так называемого тотального У. к., содержащего в своей основе требования международных стан-

дартов по У. к. При этом вся управленческая деятельность должна удовлетворять двум взаимосвязанным требованиям. 1) интересам и потребностям предприятия-изготовителя, что возможно при эффективном использовании всех имеющихся в распоряжении предприятия ресурсов и в первую очередь человеческих; 2) удовлетворению пожеланий потребителей продукции. Теоретическое и практическое наследие в области У. к. определило применительно к рыночной экономике его тенденции и направления развития и более продуктивного использования современного системного подхода к управлению. Объективно требуется, чтобы: цели и задачи в области качества продукции и управления им находились в центре экономической, технической, товарной и коммерческой политики руководителей всех звеньев управления; основным критерием достижения целей в области качества являлось удовлетворение требований потребителей и выпуск конкурентоспособной продукции; системный подход к У. к. был признан и использовался всеми руководителями как наиболее эффективный метод достижения целей в области качества; осуществлялось непрерывное систематическое обучение, специализированная подготовка и постоянное повышение квалификации каждого работника по вопросам обеспечения высокого качества и конкурентоспособности продукции, проводилось формирование у всех работающих глубокоуважительного отношения к потребителю, заказчику; все работники постоянно, добросовестно и творчески выполняли работы по повышению качества и обеспечению на этой основе конкурентоспособности продукции; на всех рабочих местах была создана атмосфера уважительного отношения к каждому работающему. В У. к. и управлении предприятиями, помимо системного, используются другие различные подходы, например целевой, ситуационный, параметрический, поведенческий и др. Однако применение только одного подхода в его классическом виде для целей современного У. к. практически невозможно. Приме-

нение системного интегративного У. к. обуславливает создание систем качества, в которых: приоритеты отдаются качеству продукции с использованием эффективной инновационной политики; изготовитель обязуется организовать рациональную систему сбора, учета и обработки, анализа и хранения информационных данных о качестве, обеспечивая на этой основе обратную связь с потребителем, изготовитель обеспечивает нахождение нужных поставщиков и смежников, осуществляет с ними тесное взаимодействие многопланового характера. Основополагающим в У. к. являются его принципы (исходный — У. к. образует составную часть управления всем предприятием). В управляющей и управляемой подсистемах системы качества функционируют взаимосвязанные группы элементов: результирующие, ресурсные и функционально-организационные. Эффективное выполнение специальных принципов У. к. возможно только при восприятии каждым работающим как изготовителя продукции (услуги), а исполнителя следующей операции технологического процесса обеспечения качества — как потребителя. В процессе У. к. следует использовать типовой управленческий цикл, включающий общие функции управления: прогнозирование и планирование, организацию и координацию, мотивацию, выполнение работ, регулирование, контроль, учет и анализ. Особое внимание среди них следует обращать на функцию учета, в рамках которой необходимо выполнять идентификацию, сбор и хранение информации о качестве продукции, а также ее прослеживаемость. Реализация принципов системного У. к. повышает инновационную активность в области качества и соответственно обеспечивает более высокий уровень качества и конкурентоспособность продукции. Реализация системного У. к. в условиях рынка возможна при наличии адекватного организационно-экономического механизма, позволяющего позитивно влиять на все условия и факторы, от которых зависит качество продукции. В нем вырабатываются и реализуются

управленческие воздействия: цели управления предприятием — цели У. к. — мероприятия, воздействия по повышению и обеспечению требуемого потребителями и нормативно-технической документацией качества продукции — условия, влияющие на качество элементов системы и обеспечивающие требуемый уровень качества — качество функционирования элементов системы — качество продукции. Важнейшим звеном в механизме являются целевые программы качества. Для каждого вида продукции механизм У.к. имеет специфические особенности, но в любом случае его следует ориентировать на удовлетворение требований потребителей к качеству и обеспечение конкурентоспособности продукции.

УПРАВЛЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКОЙ - разработка и осуществление мероприятий по обеспечению функционирования технологической подготовки производства изделия и ее корректирование при возникающих отклонениях

УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями соответствующих показателей; мера соответствия качества оцениваемого объекта качеству объекта, принятому за эталон сравнения, результат сравнения полезности определенной совокупности достигнутых показателей качества рассматриваемой продукции применительно к условиям ее использования с соответствующими значениями показателей образцов такой же продукции конкурентов, эталонов или аналогов. У. к. п. может рассматриваться на каждой стадии жизненного цикла продукции или определенной их совокупности (например, проектный уровень качества, уровень качества изготовления).

УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ОПТИМАЛЬНЫЙ (ОПТИМАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА) — относительная характеристика объекта, выражающая оптимальную (в том числе эко-

номическую) степень его соответствия конкретной потребности и предусматривающая его производство с учетом спроса. У. к. п. о. следует рассматривать применительно как к потребителю, так и к изготовителю продукции.

УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ - относительная характеристика уровня качества продукции, основанная на сравнении действительных значений технических и экономических показателей качества оцениваемой продукции с соответствующими базовыми значениями показателей.

УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ТЕХНИЧЕСКИЙ - относительная характеристика качества продукции, основанная на сопоставлении значений показателей, характеризующих техническое совершенство оцениваемой продукции, с соответствующими базовыми значениями показателей.

УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ - относительная характеристика уровня качества, основанная на сравнении действительных значений экономических показателей оцениваемой продукции, связанных качеством, с соответствующими базовыми значениями показателей.

УРОВЕНЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ — форма участия в деятельности по стандартизации с учетом географического, политического или экономического признаков.

УТИЛИЗАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИИ – действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования. Это может быть переработка или уничтожение. В ситуации с несоответствующей услугой применение предотвращается посредством прекращения услуги.

УЧАСТНИК СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ - орган по сертификации, действующий по правилам данной системы, но не имеющий возможности участвовать в управлении системой

ФУНКЦИОНАЛЬНО-СТРУКТУРНЫЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА — подход к организации системы качества, основанный на представлении системы качества в виде иерархически организованной структуры функциональных модулей, расчленении цели системы на составляющие ее функции различных уровней. Декомпозиция системы качества, выполненная при Ф.-с. п., представляет систему в виде функционального описания в форме граф-дерева функций различных уровней. При этом первичным является функциональная декомпозиция системы качества, а вторичным — ее морфологическая структура. Ф.-с. п. применяют в случаях, когда ставится задача под оптимальную структуру функций создать оптимальную структуру системы качества.

ХАРАКТЕРИСТИКА – отличительное свойство. Она может быть собственной или присвоенной, качественной или количественной. Существуют различные классы Х.: физические (механические, электрические); органолептические (вкус, зрение, запах); этические (вежливость, честность); временные (пунктуальность, доступность); эргономические (физиологические); функциональные (максимальная скорость).

ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА – присущая характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования. Присвоенные характеристики продукции, процесса или системы (цена продукции, владелец продукции) не являются Х. к. этой продукции, процесса или системы.

ХРАНЕНИЕ — содержание продукции в местах ее размещения в соответствии с установленными правилами, предусматривающими

обеспечение ее сохраняемости до использования по назначению в течение определенного срока.

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА – цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества. Ц.о.к. обычно базируются на политике организации в области качества и устанавливаются для соответствующих функций и уровней организации.

ЦЕЛЕВАЯ ПРОГРАММА КАЧЕСТВА — регламентирующий документ, комплекс конкретных взаимосвязанных мероприятий (научно-технических, социальных, экономических, организационных и др.), распределение ресурсов, последовательность действий соответствующих исполнителей и сроки их выполнения, направленный на достижение целей в области качества конкретной продукции, услуги.

ЧЛЕН СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ — орган по сертификации, действующий по правилам данной системы и имеющий возможность участвовать в управлении системой.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ - экономия овеществленного труда за счет повышения конкурентоспособности и качества продукции при ее разработке, производстве, использовании по назначению и техническом обслуживании в результате внедрения стандартов с учетом необходимых для этого затрат. При оценке Э. э. с. экономический эффект, полученный от стандартизации, сравнивают с затратами, необходимыми для проведения исследований, разработки, согласования, утверждения и внедрения стандарта. Оценивать Э. э. с. можно с помощью расчета срока окупаемости затрат, необходимых для проведения исследований, разработки, согласования, утверждения и внедрения стандарта.

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ОТ СТАНДАРТИЗАЦИИ - экономический результат, полученный от внедрения разработанных стандартов. Э. э. от с. может быть получен вследствие повышения

конкурентоспособности и качества продукции, эффективности и экономичности ее разработки, производства, использования по назначению и технического обслуживания.

ЭКСПЕРТ (ПО СЕРТИФИКАЦИИ, АККРЕДИТАЦИИ) - лицо, аттестованное на право проведения одного или нескольких видов работ в области сертификации (аккредитации).

ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - часть экспертной комиссии, которая состоит из экспертов, проводящих оценку качества продукции.

ЭКСПЕРТНАЯ КОМИССИЯ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - группа специалистов, организованных для проведения экспертной оценки качества продукции.

ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ — получение экспертными методами характеристик качества продукции, определяющих ее пригодность удовлетворять конкретным потребностям в соответствии с ее назначением.

ЭКСПЕРТ ПО АККРЕДИТАЦИИ СЕРТИФИКАЦИОННЫХ ЛАБОРАТОРИЙ - лицо, которое осуществляет все или некоторые функции, относящиеся к аккредитации сертификационных лабораторий.

ЭКСПЕРТ ПО КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ — квалифицированный специалист, отвечающий требованиям профессиональной и квалиметрической компетентности, заинтересованности в работе экспертной комиссии.

ЭКСПЕРТНЫЙ МЕТОД ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА — метод оценки качества продукции, основанный на использовании суждений экспертов.

ЭКСПЛУАТАЦИЯ — стадия жизненного цикла изделия, на которой реализуется, поддерживается и восстанавливается ее качество.

ЭРГОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ - количественная характеристика одного или нескольких эргономических свойств изделия, используемая для определения его соответствия эргономическим требованиям. Эргономические требования к изделию — это требования, определяемые свойствами человека и характеристиками среды использования и предъявляемые к изделию для повышения эффективности взаимодействия человека с данным изделием.

ЭРГОНОМИЧЕСКОЕ СВОЙСТВО ИЗДЕЛИЯ — свойство изделия, которое проявляется в системе «человек — изделие — среда использования» для удовлетворения эргономических требований.

ЭСКИЗНЫЙ ПРОЕКТ - вид проектной конструкторской документации на изделие, содержащий принципиальные конструктивные решения и дающий общее представление о конструкции и принципе работы, а также данные, определяющие его соответствие назначению.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами. Различают научно-техническую Э., социальную Э. и экономическую Э.

ЮРИДИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ - правовая обязанность, возлагаемая на изготовителя или других лиц по возмещению убытков из-за нанесения травм, повреждения собственности или другого ущерба, вызванного использованием продукции по назначению.

НАИБОЛЕЕ ЧАСТО УПОТРЕБЛЯЕМЫЕ АНГЛИЙСКИЕ СОКРАЩЕНИЯ В ТЕРМИНОЛОГИИ КАЧЕСТВА

ABC (Activity-Based Costing) - Средство классификации и ранжирования ресурсов по ряду параметров (стоимости, объему, массе и др.), значимость которых определяется поставленной целью анализа и спецификой предпринимательской деятельности фирм. Метод ABC используется для оценивания процессов и эффективности операций;

ANSI (American National Standards Institute) – Американский национальный институт стандартов;

ASQ (American Society for Quality) – Американское общество качества;

BPI (Business Process Improvement) - улучшение бизнес-процессов предприятия;

BPM (Business Process Management) – Управление бизнес процессами;

BPR (Business Process Reengineering) - Реинжиниринг бизнес-процессов;

CALS (Continuous Acquisition and Life-cycle Support) - Непрерывная информационная поддержка жизненного цикла продукта;

CASE (Computer Aided Software/System Engineering) – Технология автоматизированной разработки программного обеспечения/систем;

CPI (Continuous Process Improvement) – Цикл непрерывного улучшения;

CWQC (Company Wide Quality Control) – Контроль качества в масштабе всей компании;

DMAIC (Define Measure Analyse Improve Control) – Определяй, измеряй, анализируй, улучшай, управляй;

ERP (Enterprise Resource Planning) - Планирование ресурсов предприятия;

IDEA (In-Department Evaluation of Activity) – Внутрифирменная оценка деятельности;

IDEF0 (Integrated Definition Function Modeling) - Функциональная модель деловых процессов, которая в настоящее время принята в качестве федерального стандарта США;

ISO (International Organization for Standardization) – Международная организация по стандартизации;

MAIC (Measure Analyse Improve Control) – Измеряй, анализируй, улучшай, управляй;

MAP (Method for Analyzing Processes) – Метод анализа процессов;

MBQ (Management by Quality) – Менеджмент на основе качества;

MBO (Management by Objectives) – Управление по целям;

PDCA (Plan, Do, Check, Action) - Цикл Шухарта - Деминга (PDCA): P – разработка плана или стандарта для достижения поставленных целей (определение целей и принятие решения о необходимых переменных); D – реализация плана или выполнение стандарта (осуществление переменных); C – измерение и анализ результатов (проверка); A – проведение необходимых реформ, если результаты не отвечают первоначально запланированным, или стандартизация действий в случае успеха;

PDPC (Process Decision Program Chart) - Карта программирования решения процесса, блок-схема алгоритма;

PPA (Process Perception Analysis) – Анализ восприятия процессов;

PQM (Process Quality Management) – Управление качеством процессов.

QFD (Quality Function Deployment) – Развертывание функции качества;

QM (Quality Management) – Менеджмент качества;

QC (Quality Circles) – Кружки контроля качества;

RDMAICSI (Recognize Define Measure Analyse Improve Control Standardize Integrate) – Осознай, определяй, измеряй, анализируй, улучшай, управляй, стандартизируй, интегрируй;

SIC (Statistical Inventory Control) – Техника управления запасами, использующая статистические методы для моделирования спроса и времени пополнения товарных запасов (для производственных компаний – с учетом времени изготовления);

SPA (Structured Process Analysis) – Структурный анализ процессов;

SQC (Statistical Quality Control) – Статистический контроль качества;

TQM (Total Quality Management) – Всеобщий менеджмент качества;

TQC (Total Quality Control) – Всеобщий контроль качества;

TQD (Total Quality Development) – Всеобщая разработка качества;

UQM (Universal Quality Management) – Универсальный менеджмент качества;

WfMC (Workflow Management Coalition) - Международная организация, занимающаяся стандартами систем workflow. Workflow – автоматизация, полностью или частично, бизнес-процесса, при которой документы, информация или задания передаются для выполнения необходимых действий от одного участника к другому в соответствии с набором процедурных правил;

ZD (Zero Defect) – Система "Ноль дефектов";

ZQC (Zero Quality Control) - Нулевой контроль качества;

Нормативные акты и методические документы

1. ГОСТ Р ИСО 9001-96. Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании.
2. Гражданский кодекс РФ, части первая и вторая.
3. Европейский стандарт EN 45011: Общие критерии для органов по сертификации, занимающихся сертификацией продукции. М., ВНИИС, 1993.
4. Европейский стандарт EN 45012: Общие критерии для органов по сертификации, занимающихся сертификацией систем качества. М., ВНИИС, 1993.
5. Европейский стандарт EN 45001: Общие требования к деятельности испытательных лабораторий. М., ВНИИС, 1993.
6. Европейский стандарт EN 45013: Общие требования к органам по сертификации, проводящим аттестацию персонала. М., ВНИИС, 1993.

7. Европейский стандарт МЭК 50 (191)-90: надежность и качество услуг. Термины и определения. М., ВНИИС, 1993.
8. Европейский стандарт EN 45014: Общие требования к декларации поставщика о соответствии. М., ВНИИС, 1993.
9. Европейский стандарт МЭК 271-74. Надежность. Основные термины и математические формулы. М., ВНИИС, 1993.
- 10.ГОСТ 27.002-89. Надежность в технике. Основные понятия. Термины и определения. М., ВНИИС, 1993.
- 11.Р 50-601-35-93. Проектирование и разработка продукции с учетом требований стандартов ИСО серии 9000. - М.: ВНИИС, 1993.
- 12.Р50-601-38-93. Рекомендации. Выбор и установление в нормативных документах требований, направленных на обеспечение безопасности продукции, процессов, работ и услуг для жизни и здоровья потребителей, охраны окружающей среды и предотвращение вреда имуществу граждан и контролируемых при сертификации. — М.: ВНИИС, 1993.
- 13.Р 50-601-41-94. Рекомендации Организация работ на предприятии (в рамках системы качества) по подготовке к сертификации продукции. — М.: ВНИИС, 1995.
- 14.ГОСТ 16 504-81. СГИП. Испытание и контроль качества продукции. Основные термины и определения.
- 15.ГОСТ 22732-77. Методы оценки уровня качества промышленной продукции.
- 16.ГОСТ Р 40.001-95. Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации.
- 17.ГОСТ Р 40.002-96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения.

- 18.ГОСТ Р 40.003-96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества.
- 19.ГОСТ Р 40.004-96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации производств.
- 20.ГОСТ Р 40.004-96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества и производства.
- 21.ГОСТ Р 40.101-95. Государственная система добровольной сертификации и их знаков соответствия.
- 22.ГОСТ Р 50 646-94. Услуги населению. Термины и определения.
- 23.ГОСТ Р 51 000.1-95. ГСС РФ. Система аккредитации в РФ. Система аккредитации органов по сертификации, испытательных и измерительных лабораторий. Общие требования.
- 24.ГОСТ Р 51 000.2-95. ГСС РФ. Система аккредитации в РФ. Общие требования к аккредитуемому органу.
- 25.ГОСТ Р 51 000.3-96. Общие требования к испытательным лабораториям.
- 26.ГОСТ Р 51 000.4-96. ГСС РФ. Система аккредитации в РФ. Общие требования к аккредитации испытательных лабораторий.
- 27.ГОСТ Р 51 000.5-96. Общие требования к органам по сертификации продукции и услуг.
- 28.ГОСТ Р 51 000.6-96. ГСС РФ. Система аккредитации в РФ. Общие требования к аккредитации органов по сертификации продукции и услуг.
- 29.ГОСТ Р 51 000.9-97. Общие критерии для органов, проводящих сертификацию персонала.

- 30.ГОСТ Р ИСО 9002-96. Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже.
- 31.ГОСТ Р ИСО 9003-96. Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и монтаже.
- 32.Государственная система стандартизации (ГСС) – комплект стандартов. – М.: Изд-во стандартов, 1995.
- 33.Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов, правил сертификации и государственный метрологический надзор: Сб. нормативных документов. — М.: Изд-во стандартов, 1994.
- 34.Концепция стандартизации и сертификации в сфере услуг населению. — М Изд-во ВНИИС, 1995.
- 35.Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10 000 на системы качества: версии 1994 г. - М.: Изд-во стандартов, 1995.
- 36.Международный стандарт ИСО 1013. Руководящие указания по разработке руководств по качеству: Пер. с англ. - М.:ВНИИС, 1996. — 25 с.
- 37.Международный стандарт ИСО 8402. Управление качеством и обеспечение качества: Словарь. Версия 1994 г.—М.: Изд-во стандартов, 1995.
- 38.Методика применения экспертных методов для оценки качества продукции — М.: Изд-во стандартов, 1977. — 56 с.
- 39.Методические документы ИСО/МЭК по сертификации продукции, оценке систем качества продукции и аккредитации испытательных лабораторий: Пер. с англ. — М.: Изд-во стандартов, 1988. — 207 с.
- 40.Методические рекомендации по оценке инвестиционных проектов и их отбору для финансирования. — М., 1994. — 82 с.

41. Метрология-94: Нормативные и методические материалы. — СПб: СПб ЦНТИ 1994.
42. МИ 2247-94. ГСИ. Метрология. Основные термины и определения — СПб Изд-во ГНЦ РФ «ВНИИМ им. Д. И. Менделеева», 1994.
43. Национальный знак соответствия. Формы, размеры и технические требования ГОСТ Р 28 197. — М.: Изд-во стандартов, 1992. — 7 с.
44. Общие методические рекомендации по оценке технического уровня промышленной продукции//Стандарты и качество. — 1990. — № 9, 10.
45. Определение коэффициентов весомости при комплексной оценке технического уровня и качества продукции. ГОСТ Р 24 294. — М.: Изд-во стандартов, 1981. — 21 с.
46. Р 50.3.001-96. Оплата работ по сертификации.
47. Р 50-601-30-92. Рекомендации. Организация на предприятии работы по обеспечению стабильности качества изготовления продукции (в соответствии с МС ИСО серии 9000). Состав работ. - М.: ВНИИС, 1992.
48. Рекомендации. Система управления производственным объединением и промышленным предприятием. Разработка, внедрение и совершенствование на основе стандартизации, — М.: Изд-во стандартов, 1986.
49. Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей: Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН. — М.: Изд-во стандартов, 1985.
50. Руководящие указания по разработке руководств по качеству. МС ИСО 10 013.— М.: ВНИИС, 1996.
51. Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000 и комментарии к изменениям стандартов ИСО серии 9000 в версии 1994 г. — М.: Изд-во стандартов, 1995. — 122 с.

52. Сертификация продукции и услуг в РФ: Нормативные документы и методические материалы. — М.: Ось-89, 1997. — 160 с.
53. Сертификация продукции. Международные системы сертификации. Организационно-методические документы. Ч. 3. — М.: Изд-во стандартов, 1991.
54. Система качества: Сб. нормативно-методических материалов - М.. Изд-во стандартов, 1989. — 120с.
55. Система разработки и постановки продукции на производство. Ч. 2 Рекомендации Р 50-601-4-89, Р 50-601-5-89, Р 50-601-13-89. - М.: Изд-во ВНИИС, 1990.
56. Система сертификации ГОСТ Р. Комплекс документов по сертификации систем качества и производств. — М.: Изд-во стандартов, 1992.
57. Система сертификации ГОСТ Р. Основные положения и порядок сертификации услуг. — М.: Госстандарт России, 1995.
58. Торговля: Правила торговли. Защита прав потребителей: Сб нормативных документов. - М.: Ось-98, 1998. - 98 с.
59. Управление качеством: Международные стандарты ИСО 9000-87 — 9004-87, 8402-86, 9000-1:1991 — 9000-4:1991, 1011-1:1990 — 10113:1991. - М.. Изд-во стандартов, 1992.- 123с.
60. Система менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 9000:2001. – М.. Изд-во стандартов, 2001. – 25с.
61. Ссылки на web-сайтах: <http://www.iso.ch> n
<http://www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2> n
<http://www.iso9000.ru>

У П Р А В Л Е Н И Е
К А Ч Е С Т В О М

Терминологический словарь

Составитель – Щукин Олег Семенович.

Редактор – Бунина Т.Д.

Воронежский государственный университет

Лицензия ИД №00437 от 10.11.99

Заказ 192 от 05.09.2002 г. Тираж 100 экз.

Отпечатано на множительной технике

Экономического факультета ВГУ

394068 Воронеж, Хользунова, 40