

## СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Термин	Определение
<b>Акт</b>	- документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты и события.
<b>Анализ</b>	- деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
<b>Анализ качества</b>	- независимый систематический анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также оценить эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям.
<b>Анализ контракта (договора)</b>	- систематическая деятельность, предпринимаемая организацией до подписания контракта (договора), чтобы убедиться, что требования к качеству точно определены, избавлены от двусмысленности, документально оформлены и могут быть выполнены.
<b>Анализ несоответствия</b>	- процесс установления причин несоответствия установленному требованию.
<b>Архив</b>	- совокупность архивных документов, а также юридическое лицо или структурное подразделение юридического лица, осуществляющее прием и хранение архивных документов в интересах пользователей.
<b>Архивный документ</b>	- документ, сохраняемый или подлежащий сохранению в силу его значимости для общества и равно имеющий ценность для собственника.
<b>Архивохранилище</b>	- специально оборудованное помещение для хранения архивных документов.
<b>Аудит</b>	- систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).
<b>Аудитор (эксперт по сертификации систем качества)</b>	- лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки).
<b>Валидация</b>	- подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения выполнены.
<b>Верификация</b>	- подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.
<b>Внешний нормативный документ</b>	- нормативный документ, разработанный другой организацией (национальной, международной) и применяемый в деятельности организации.

<b>Внутренний нормативный документ</b>	- нормативный документ, разработанный в организации и утвержденный ее руководством.
<b>Входящий документ</b>	- документ, поступивший в организацию.
<b>Выводы аудита (проверки)</b>	- выходные данные аудита (проверки), представленные комиссией по аудиту (проверке) после рассмотрения всех данных аудита.
<b>Гриф</b>	- специальная надпись на документе, определяющая особый порядок его использования.
<b>Данные</b>	- информация, сведения, показатели, статистика, выраженные в таблицах, формах или иным приемлемым способом, анализируемые и одобренные в организации для применимости их в ее деятельности.
<b>Дело</b>	- совокупность документов или документ, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности, помещенные в отдельную обложку.
<b>Делопроизводство (документационное обеспечение управления)</b>	- сфера деятельности юридических лиц, обеспечивающая документирование и организацию работы с документами.
<b>Дефект</b>	- невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.
<b>Доверенность</b>	- письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом (представляемым, доверителем) другому (представителю, поверенному) для представительства перед третьими лицами, в котором установлены полномочия представителя для совершения сделок и иных, правомерных юридически значимых действий от имени представляемого.
<b>Договор (контракт)</b>	- соглашение двух или более лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.
<b>Документ (документированная информация)</b>	- зафиксированная на материальном носителе информация, позволяющая ее идентифицировать.
<b>Документированная процедура (ДП)</b>	- документ, содержащий описание процедуры - установленный способ осуществления деятельности или процесса.
<b>Должностная инструкция</b>	- документ, определяющий организационно-правовое положение должностного лица, обеспечивающий условия для его эффективной работы, а также дополняющий и уточняющий условия контракта (договора).
<b>Журнал</b>	- документ, составленный по определенной форме и содержащий периодические записи сведений, событий, решений, входящих и исходящих документов и т.д.
<b>Заказчик</b>	- организация или лицо, обратившееся в организацию с заявкой на оказание услуг.
<b>Закупки</b>	- приобретение и доставка материальных ресурсов/услуг, необходимых для производства продукции/услуг и отвечающих по

	качеству и количеству установленным требованиям.
<b>Запись</b>	- документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.
<b>Заявка</b>	- документ, отражающий потребность Заказчика в выполнении работ/услуг.
<b>Значительное несоответствие</b>	- систематическое невыполнение установленных требований.
<b>Идентификация</b>	- отождествление, установление соответствия, совпадения.
<b>Идентификационный номер</b>	- номер действующего документа, указывающий его место в единой системе классификации действующих документов.
<b>Изменение договора</b>	- соглашение сторон, направленное на изменение его условий.
<b>Изменение документа</b>	- модификация, дополнение или исключение определенных фрагментов документа.
<b>Измерительное оборудование</b>	- средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы или вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимые для выполнения процесса измерения.
<b>Инструкция</b>	- документ, устанавливающий рекомендуемый или обязательный способ осуществления деятельности и используемые при этом средства.
<b>Информация</b>	- значимые данные.
<b>Испытание</b>	- определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.
<b>Испытательное оборудование</b>	- средство испытаний, представляющее собой техническое устройство для воспроизведения условий испытаний.
<b>Исходящий документ</b>	- официальный документ, отправляемый из организации.
<b>Калибровка средств измерений</b>	- совокупность операций, выполняемых с целью определения и подтверждения действительных значений метрологических характеристик и (или) пригодности к применению средства измерений, не подлежащего государственному метрологическому надзору.
<b>Качество</b>	- степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.
<b>Компетентность</b>	- выраженная способность применять свои знания и умения.
<b>Консультант</b>	- специалист в какой-либо области, дающий советы по вопросам своей специальности.
<b>Контроль</b>	- процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями и калибровкой.
<b>Контроль исполнения документов</b>	- совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.
<b>Копия документа</b>	- документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного

	документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющих юридической силы.
<b>Корректирующее действие</b>	- действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.
<b>Коррекция</b>	- действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.
<b>Критерии аудита (проверки)</b>	- совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок.
<b>Маркетинг</b>	- социальный и управленческий процесс, направленный на удовлетворение нужд и потребностей, как индивидов, так и групп посредством создания, предложения и обмена на рынке обладающих ценностью товаров и услуг.
<b>Маркетинговое исследование</b>	- систематическая подготовка и проведение различных обследований, анализ полученных данных и представление результатов и выводов в виде, соответствующем конкретной маркетинговой задаче, стоящей перед организацией.
<b>Менеджмент</b>	- скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.
<b>Менеджмент качества</b>	- скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству. Примечание - Руководство и управление применительно к качеству обычно включает разработку политики в области качества и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.
<b>Методика</b>	- совокупность методов, приемов целесообразного проведения какой-либо работы, а также отрасль педагогической науки, исследующая закономерности обучения определенному учебному предмету.
<b>Метрологическое подтверждение пригодности</b>	- совокупность операций, необходимая для того, чтобы обеспечить соответствие измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению.
<b>Метрологическая служба</b>	- организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями.
<b>Метрологическая характеристика</b>	- отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения.
<b>Мониторинг</b>	- непрерывное наблюдение за объектами и процессами, анализ их деятельности как составная часть управления.
<b>Наблюдения аудита (проверки)</b>	- результат оценки свидетельства аудита (проверки) в зависимости от критериев аудита (проверки).
<b>Надежность</b>	- собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтно-пригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.
<b>Наименование документа</b>	- обозначение вида письменного документа.

<b>Несоответствие</b>	- невыполнение требования.
<b>Номенклатура дел</b>	- систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.
<b>Нормативно-техническая документация</b>	- документы, устанавливающие требования.
<b>Обеспечение качества</b>	- часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.
<b>Объективное свидетельство</b>	- данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо.
<b>Организационная структура</b>	- распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.
<b>Организация</b>	- группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.
<b>Ответственный за процесс</b>	- должностное лицо, несущее полную ответственность за процесс и наделенное полномочиями в отношении планирования, контролирования и улучшения процесса.
<b>Официальный документ</b>	- документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.
<b>Оформление документа</b>	- проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.
<b>Оценка</b>	- систематическая проверка того, насколько объект способен выполнять установленные требования.
<b>Оценка персонала</b>	- кадровые мероприятия, призванные оценить уровень труда, качеств и потенциала личности в соответствии с требованиями выполняемой деятельности.
<b>Оценка поставщика</b>	- определение степени соответствия возможностей поставщика (поставщиков) обеспечивать организации материальными ресурсами или услугами требуемого качества в конкретные сроки по приемлемой цене.
<b>Переменная часть реквизита документа</b>	- изменяемая часть реквизита документа, вносимая в бланк документа при его заполнении.
<b>План качества</b>	- документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.
<b>Планирование качества</b>	- часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

<b>Поверка средств измерений</b>	- совокупность операций, выполняемых органами государственной метрологической службы или другими уполномоченными на то организациями с целью определения и подтверждения соответствия средств измерений установленным техническим требованиям.
<b>Подлинник документа (официального)</b>	- первый или единственный экземпляр официального документа.
<b>Подпись</b>	- реквизит документа, представляющий собой собственноручную роспись уполномоченного должностного лица или автора документа.
<b>Политика в области качества</b>	- общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
<b>Полномочие</b>	- составная часть компетенции органа или лица, выполняющего управленческие функции в организации, представляющая собой право и одновременно обязанность соответствующего лица действовать в определенной ситуации способом, предусмотренным правовыми нормами.
<b>Положение о подразделении</b>	- нормативно-правовой документ организации, устанавливающий место, цель и задачи подразделения, его функции, внутреннюю структуру, права и ответственность, а также взаимодействие с другими подразделениями.
<b>Поставщик</b>	- организация или лицо, предоставляющее продукцию.
<b>Постоянная часть реквизита документа</b>	- неизменяемая часть реквизита документа, содержащаяся в бланке документа, наносимая при его изготовлении.
<b>Постоянное улучшение</b>	- повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.
<b>Потребитель</b>	- организация или лицо, получающее продукцию.
<b>Право</b>	- обеспеченная законом мера возможного поведения гражданина или организации, направленного на достижение целей, связанных с удовлетворением их интересов.
<b>Предмет договора</b>	- то, по поводу чего возникают, изменяются или прекращаются гражданские права и обязанности (например, вещь, услуги, работы или имущественные права).
<b>Предупреждающее действие</b>	- действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.
<b>Претензия</b>	- заявление об обнаруженных или предполагаемых недостатках в деятельности организации, в том числе по качеству

	продукции/услуг.
<b>Проверка документа периодическая</b>	- действие, заключающееся в рассмотрении документа в целях выяснения, следует ли переиздать данный документ, или его необходимо пересмотреть, уточнить или отменить
<b>Проверяемая организация</b>	- организация, подвергающаяся аудиту (проверке).
<b>Программа аудита (проверки)</b>	- совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.
<b>Продукция</b>	- результат процесса.
<b>Проект</b>	- уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам.
<b>Проектирование и разработка</b>	- совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативно-техническую документацию на продукцию, процесс или систему.
<b>Прослеживаемость</b>	- возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.
<b>Протокол</b>	- документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятых решений на совещаниях, собраниях, конференциях и т.д. и представляющий объективное доказательство о проделанной работе или достигнутых результатах.
<b>Процедура</b>	- установленный способ осуществления деятельности или процесса.
<b>Процедура качества</b>	- документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный Ректором, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы, характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.
<b>Процесс</b>	- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.
<b>Процесс измерения</b>	- совокупность операций для установления значения величины.
<b>Процесс квалификации</b>	- процесс демонстрации способности выполнить установленные требования.
<b>Процессный подход</b>	- систематическая идентификация и менеджмент, применяемых организацией процессов и особенно взаимодействия таких

	процессов.
<b>Работник</b>	- гражданин, вступивший с работодателем в трудовые отношения и выполняющий на основе трудового договора работу по определенной специальности, квалификации или должности с подчинением правилам внутреннего трудового распорядка.
<b>Расторжение договора</b>	- соглашение сторон договора, направленное на досрочное прекращение его действия.
<b>Регистрация документа</b>	- запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.
<b>Регистрационный индекс (номер) договора</b>	- цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации.
<b>Регламент</b>	- правила, регулирующие порядок какой-либо деятельности.
<b>Результативность</b>	- степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.
<b>Резолюция документа</b>	- реквизит, состоящий из надписи на документе, сделанной должностным лицом и содержащей принятое им решение.
<b>Реквизит документа</b>	- обязательный элемент оформления официального документа.
<b>Ремонт</b>	- действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции с тем, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.
<b>Руководство по качеству (РК)</b>	- документ, определяющий систему менеджмента качества организации.
<b>Свидетельство аудита (проверки)</b>	- записи, изложение фактов или другая информация, связанная с критериями аудита (проверки) и которая может быть проверена.
<b>Система</b>	- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.
<b>Система менеджмента</b>	- система для разработки политики и целей и достижения этих целей.
<b>Система менеджмента качества (СМК)</b>	- система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.
<b>Система управления измерениями</b>	- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения.
<b>Служебный документ</b>	- официальный документ, используемый в текущей деятельности организации.
<b>Соответствие</b>	- выполнение требования.
<b>Структурное подразделение</b>	- организационно - выделенная часть юридического лица и относящиеся к ней работники, выполняющие установленный для них круг трудовых обязанностей, отвечающие за выполнение закрепленных за ними функций. К подразделениям относятся

	блоки, службы, отделы, цеха, лаборатории, группы.
<b>Счет-фактура</b>	- счет, оформляемый кредитором на имя должника, удостоверяющий наличие между ними договорных отношений и сумму денежных обязательств должника, а также содержащий информацию, необходимую для бухгалтерского учета соответствующей хозяйственной операции и налогового контроля.
<b>Текст официального документа</b>	- информация, зафиксированная любым типом письма или любой системой звукозаписи, заключающая в себе всю или часть речевой информации документа.
<b>Тестирование</b>	- получение информации с помощью стандартизированных вопросов и задач (тесты).
<b>Технический эксперт</b>	- (аудит) лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту, подвергаемому аудиту.
<b>Требование</b>	- потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
<b>Улучшение качества</b>	- часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.
<b>Управление документами</b>	- комплекс работ по анализу документов на соответствие, по учету и поддержанию их в действии, распространению и доведению до сведения заинтересованных лиц.
<b>Управление закупками</b>	- комплекс работ по выбору и оценке поставщиков, оценке и проверке качества закупок, ведению необходимой документации с целью своевременного обеспечения организации закупаемой продукцией и услугами надлежащего качества.
<b>Услуга</b>	- итог непосредственного взаимодействия организации, потребителя и внутренней деятельности организации по удовлетворению потребностей потребителя.
<b>Утилизация несоответствующей продукции</b>	- действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.  Примечание - В ситуации с несоответствующей услугой применение предотвращается посредством прекращения услуги.
<b>Фонд документов качества</b>	- систематизированное собрание документов системы менеджмента качества, снабженное соответствующим справочно-поисковым аппаратом и предназначенное для постоянного хранения и пользования.
<b>Характеристика</b>	- отличительное свойство.
<b>Характеристика качества</b>	- собственная характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования.
<b>Цели в области качества</b>	- то, чего добиваются, или к чему стремятся в области качества.
<b>Эксперт</b>	- лицо, назначенное для проведения аудита (проверки).
<b>Эксплуатация</b>	- стадия жизненного цикла изделия, на которой реализуется, поддерживается или восстанавливается его качество.
<b>Эффективность</b>	- связь между достигнутым результатом и использованными

	ресурсами.
<b>Юридическая сила документа</b>	- свойство официального документа, придаваемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его юридического лица и установленным порядком оформления.
<b>Юридическое лицо</b>	- организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде