

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БАЗОВЫЙ КУРС

Направление и направленность (профиль)
38.03.02 Менеджмент. Управление малым бизнесом

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством базовый курс» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 38.03.02 Менеджмент (утв. приказом Минобрнауки России от 12.01.2016г. №7) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Кошечкина Е.С., кандидат политических наук, доцент, Кафедра экономики и управления, Elena.Koshevaya@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры экономики и управления от 12.04.2023 , протокол № 6

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)
Варкулевич Т.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575458423
Номер транзакции	00000000009C708A
Владелец	Варкулевич Т.В.

Заведующий кафедрой (выпускающей)
Варкулевич Т.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575458423
Номер транзакции	00000000009C708B
Владелец	Варкулевич Т.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины "Управление качеством базовый курс" студентами профиля "Управление малым бизнесом" является формирование первичных навыков принятия организационно-управленческих решений в области качества в процессе осуществления предпринимательской деятельности, а также построение процесса управления, организации производства, текущего планирования, мотивации персонала, контроля качества продукции и оказания услуг.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» являются:

- рассмотрение этапов формирования системы качества на предприятии,
- формирование навыков оценки эффективности системы качества на предприятии,
- становление навыков использования основных методов управления качеством для решения стратегических и оперативных управленческих задач,
- изучение и применение международных стандартов ИСО серии 9000 в организации предпринимательской деятельности, создании продукции и оказании услуг,
- изучение и использование основ стандартизации и стратификации создаваемой продукции или услуги..

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
38.03.02 «Менеджмент» (Б-МН)	ПК-17	Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	Знания:	основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством.
			Умения:	принимать управленческие решения в области качества и оценивать их эффективность..
			Навыки:	методологией проектирования и внедрения систем качества.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Данная учебная дисциплина отнесена к дисциплине по выбору группы Б.

При освоении данной дисциплины обращается внимание на необходимость тщательного изучения нормативных документов, регламентирующих законодательство по обеспечению качества.

Структура курса дает возможность создать представление о отечественном и зарубежном опыте системного и комплексного подхода к управлению качеством. Кроме того студенты смогут получить достаточно полное представление о проблемах всеобщего

управления качеством, о разработке систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000, которые распространяются и на качество управления. Исключительную важность для будущих выпускников приобретает знание сущности, порядка проведения и схем сертификации. Успешное освоение дисциплины «Управление качеством» позволяет студентам применять полученные знания в процессе прохождения производственных практик, написании курсовых и дипломной работ.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Информационно-правовое обеспечение бизнеса». На данную дисциплину опираются «Региональная экономика и управление».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
38.03.02 Менеджмент	ОФО	Бл1.ДВ.Б	6	4	55	36	18	0	1	0	89	Э

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Изучение дисциплины «Управление качеством базовый курс» предусматривает проведение лекций, практических занятий, самостоятельную работу студентов при подготовке домашних заданий, работе с источниками литературы и Интернет, с базами данных, а также сдачу экзамена. Большое внимание уделяется интерактивным формам проведения практических занятий, к которым относятся кейс-метод, групповые дискуссии, выступление и обсуждение докладов по предложенным темам. Кейс-метод

(анализ конкретной ситуации) в наибольшей степени соответствует задачам управленческого образования. Он более, чем другие методы, способствует развитию у студентов изобретательности, умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации.

Групповая работа при анализе конкретной ситуации развивает способности проведения анализа и диагностики проблем. С помощью метода конкретной ситуации у студентов развиваются такие квалификационные качества, как умение четко формулировать и высказывать свою точку зрения, умение аргументированно оппонировать, воспринимать и оценивать информацию, поступающую в вербальной форме.

Значительное количество учебных часов отводится на самостоятельную работу студентов. Данный вид работ предполагает подготовку индивидуальных, докладов и сообщений, групповую работу над ситуационными проектами.

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале.

Студент обязан в течение семестра выполнять:

- 1) доклады по предложенным темам с использованием дополнительной литературы и практических данных коммерческих фирм;
- 2) промежуточный и итоговый тесты.

Форма итогового контроля по данной дисциплине — экзамен.

Текущая и промежуточная аттестация проводится в форме теста.

Промежуточная аттестация складывается из баллов, набранных студентами в течение семестра за посещаемость лекционных и практических занятий, работу на практических занятиях, текущего тестирования (их максимальное количество — 80 баллов). На экзамен выносятся 20 баллов. К экзамену не допускаются студенты, набравшие в течение семестра менее 41 балла.

6.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Программой дисциплины предусмотрена заочная формы обучения. Основные виды аудиторной работы осуществляются посредством проведения лекционных и семинарских занятий.

В процессе изложения лекционного материала преподаватель излагает ключевые аспекты темы, дает разъяснения студентам по основным положениям темы лекций. Лекционные занятия проводятся с использованием презентационных материалов в аудитории с мультимедийным оборудованием, доступом к ресурсам университета с помощью Интернет.

Семинарские занятия позволяют закрепить лекционные темы, а также расширить знания по некоторым вопросам лекций, не вошедших в лекционный материал. Кроме того, практические занятия предоставляют возможность студентам развить навыки и умения публичных выступлений, ведения дискуссий. Для подготовки семинарских занятий студентам позволяется выходить за предлагаемый преподавателям перечень вопросов, но в рамках заявленной темы семинара.

Организация самостоятельной работы предполагает соблюдение методологических указаний по подготовке внеаудиторной самостоятельной работы, следование которым обеспечивает на занятиях организацию последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной дисциплины.

Самостоятельная работа (СР) как вид деятельности студента многогранна. В качестве форм СР при изучении дисциплины «Управление качеством базовый курс» предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой;
- подготовка доклада к практическому занятию;

- подготовка к экспресс-опросу, тестированию и зачету;

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков. Данная технология включает следующие логически связанные действия студента:

- чтение текста (учебника, пособия, конспекта лекций);
- конспектирование лекций, текста;
- ответы на вопросы семинарского занятия;
- подготовка презентации к докладу;
- составление планов и тезисов ответа;
- подготовка к экспресс-опросу и тестированию;

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объем научной литературы. В данной учебной программе приведен перечень основной и дополнительной литературы, которую предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Помимо предложенного списка источников допускается, и даже приветствуется самостоятельный перечень подбор литературы студентом. Кроме того, для расширения и углубления знаний рекомендуется использовать научные публикации в тематических журналах; полнотекстовые базы данных библиотеки; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикации на электронных и бумажных носителях.

Кроме того, в обязанности студента входит ознакомления с планом семинарского занятия, который состоит из вопросов, отражающих содержание предложенной темы. С целью тщательного продумывания ответов на поставленные вопросы, студенту необходимо проработать текущий материал лекции, затем изучить основную и дополнительную литературу, рекомендованную к данной теме. При этом все новые понятия по рассматриваемой теме необходимо выучить наизусть и ввести в глоссарий, который следует вести с самого начала изучения курса. В результате такой деятельности проявляется особенность студента свободно отвечать на теоретические вопросы, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять тестовые задания, контрольные работы и давать ответы на экспресс – опросы.

Основным этапом подготовки к семинарскому занятию подготовка доклада и обязательное его презентационное сопровождение.

Подготовка доклада к занятию

Основные этапы подготовки доклада:

- выбор темы;
- консультация преподавателя;
- подготовка плана доклада;
- работа с источниками и литературой, сбор материала;
- написание текста доклада;
- выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем.

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия.

- введение;
- основная часть;
- выводы.

Введение - предварительное сообщение общего характера.

Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по заявленной теме. В практической части дается анализ применяемых на практике основ управления качеством.

Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия.

Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе может содержаться видеоматериал, помимо основных текстовых положений темы.

Допустимый объем слайдов 8-10.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа с использованием научной литературы. **Рекомендации по работе с литературой** представляют собой поэтапное изучение общих работ по теме, а также монографий, учебников, пособий и периодических изданий. Анализ которых позволит выявить и исследовать отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также рекомендуется рассмотреть официальные материалы и неопубликованные документы (научно-исследовательские работы, диссертации), которые отражают основные вопросы анализируемой проблемы. Студенту при ознакомлении с источниками необходимо выделять и выбирать информацию, которая носит проблематичный характер и выявить возможные варианты решения указанной в ней проблемы, используя при этом предложенные способы разрешения. Используя подобную практику у студента в процессе работы с литературой сформируется способность оперировать анализируемой информацией, делать обоснованные выводы и давать практические рекомендации по решению рассматриваемых проблем в рамках изучаемой дисциплины.

6.2 Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Виды самостоятельной работы.

Студентам на самостоятельное выполнение работ выделяется заочникам -131 час. В рамках дисциплины предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по вопросам практического задания;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций студентов. ТСР предусматривает:

- анализ научных публикаций по тематике представленных в практической работе вопросов;
- поиск, анализ, структурирование в презентацию информации;
- выполнение заданий предусмотренных в рамках практический заданий;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения изученного материала в области выбранной студентами темы.

Текущая аттестация включает устный опрос студентов (групповой или индивидуальный) на практических занятиях и консультациях и тестирование (письменное) по соответствующим разделам дисциплины. Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость (на 9-й и 18-й неделе семестра). При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.

Текущий контроль обеспечивается:

- отчетностью студентов по результатам выполнения практических заданий и их индивидуальной защиты в форме доклада-презентации;
- оценкой уровня выполнения практического задания в форме выступлений, ответов на дополнительные вопросы, экспресс-опроса и тестирования;
- оценкой степени подготовленности к лекционным и практическим занятиям в виде письменных конспектов;
- оценкой активности на лекционных и практических занятиях при обсуждении вопросов в виде дополнений, вопросов, ответов по теме лекции или практической работы.

Промежуточная аттестация осуществляется в рамках рейтинговой системы оценки, а также с использованием бланкового или электронного тестирования в системе СИТО ВВГУ. Семестровая аттестация предусмотрена в форме зачета. Для успешного получения зачета

студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях. Экзамен проводится в форме компьютерного или письменного тестирования.

Согласно «Положению о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов», принятому во ВВГУ, для получения допуска к экзамену студент должен в течение семестра набрать в результате текущих аттестаций не менее 41 балла.

Студенты выполняют контрольную работу, которую необходимо предоставить преподавателю на проверку за 2 недели до начала экзаменационных испытаний.

Темы контрольных работ.

Студент выбирает 2 вопроса для выполнения контрольной работы в соответствии с последней цифрой своего идентификационного шифра. Например, если последняя цифра шифра БГУ-16-07743, то студент выбирает вопросы №3 и №13. Если последняя цифра шифра заканчивается на 0, то студент выбирает вопросы №10 и №20.

1. Понятие аудита в СМК. Виды аудита. Аудит системы менеджмента качества.
2. Вклад в развитие менеджмента качества К. Исикава.
3. Программа повышения качества труда и цепная реакция Э. Деминга.
4. Принципы менеджмента качества и область их применения.
5. Международная практика сертификации.
6. Основной вклад И.Г. Венецкого в развитие менеджмента качества.
7. Понятие стандартизации в СМК. Стандарты ИСО серии 9000:2000 сфера их применения.
8. Понятие качества в СМК. Основные этапы обеспечения развития качества и сфера их применения.
9. Вклад в развитие менеджмента качества Д. Джурана
10. Понятие сертификации в СМК. Последовательность процедур сертификации. Перечень необходимых документов.
11. Различие понятий сертификация соответствия и сертификат соответствия, и область их применения.
12. Понятие качества в СМК. Правила оформления распорядительных документов.
13. Школа научного управления (Ф. Тейлор, Г. Гантт, Л. Гилберт).
14. Главная цель системы качества. Этапы развития качества.
15. Диаграмма причин и результатов (схема К. Исикава), их использование.
16. Этапы построения диаграмм В. Парето и сфера их применения
17. Понятие аккредитации в СМК. Виды аккредитаций, система аккредитации (лабораторий).
18. Основные этапы управления качеством.
19. Методы статистического контроля качества в СМК.
20. Школа человеческих отношений (М. Фоллет, Э. Мейо).
21. Планы непрерывного выборочного контроля и их применение.
22. Роль стандартизации в управлении качеством.
23. Принципы менеджмента качества и их применение.
24. Понятие аттестации в СМК. Правила проведения аттестации. Применение.
25. Различия внутренней и внешней информации о качестве документации.
26. Административная школа (Г. Файоль, Г. Эмерсон).
27. Объект аккредитации. Декларация о соответствии.
28. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством Российской Федерации.
29. Контрольные карты У. Шухарта и сфера их применения.
30. Способы сертификации третьей стороной. Взаимоотношения субъектов сертификации.
31. Этапы жизненного цикла продукции.
32. Характеристика становления и развития менеджмента качества.
33. Школа поведенческих отношений (А. Маслоу).

34. Стандарты государственной системы стандартизации.
35. Методы аудита. Аудит СМК.
36. Понятие обязательной сертификации в СМК. Правила проведения обязательной сертификации на предприятии.
37. Современные теории управления (Д. Макгрегор теории «Х» и «Y»).
38. Кружки качества и роль конкурсов в повышении качества (на примере России).
39. Основной вклад Ф. Кросби в развитие СМК.
40. Функции системы управления качеством в СМК.
41. Понятие процесс в СМК. Процессный и системный подходы.
42. Основной вклад А. Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
43. Стандарт. Использование стандартов ИСО серии 9000:2000 в РФ.
44. Политика и миссия в области качества.
45. Основные требования при оформлении группы аудита. Правила проведения аудита в организации.
46. Анализ в СМК. Виды анализа и сфера их применения.
47. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
48. Сфера применения ГОСТ 6.30 в организациях.
49. Анализ принципов менеджмента качества Э. Деминга, Ф. Кросби, Ф. Файоля.
50. Роль стандартов ИСО серии 9000:2000 в возникновении менеджмента качества.
51. Основной вклад Ф. Тейлора в развитие менеджмента качества.
52. Метод математической статистики.
53. Основной вклад В. Шухарта в развитие менеджмента качества.

Рекомендации к выполнению контрольной работы.

Контрольная работа должна содержать:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников и литературы.

В содержании приводятся наименования структурных частей контрольной работы, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении дается общая характеристика контрольной работы: обосновывается актуальность выбранной темы; определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения; описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования, а также кратко характеризуется структура контрольной работы по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения контрольной работы. Содержание основной части должно точно соответствовать теме вопроса и полностью её раскрывать. Главы и параграфы контрольной работы должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому, заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач контрольной работы. *Заголовок "ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ" в содержании контрольной работы быть не должно.* Главы основной части контрольной работы могут носить теоретический, методологический и аналитический характер. Обязательным для контрольной работы является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также, обязательным является наличие в основной части контрольной работы ссылок на использованные источники и литературу.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...»), либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором

этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...»

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения контрольной работы. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели контрольной работы.

Список использованных источников и литературы является составной частью контрольной работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентами самостоятельно, но для контрольной работы их рекомендуемое количество от 10 до 15. При этом, в списке обязательно должны присутствовать источники, изданные за последние 3 года, а также ныне действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, рассматриваемые в контрольной работе.

Объем контрольной работы 10-15 страниц. Оформляется работа в соответствии с правилами СТО, при несоблюдении которых работа возвращается на доработку студенту, либо снижается оценка на 2 балла (если работа выполнена на 3, то соответственно студенту ставится 1, это незначит).

Индивидуальные задания для студентов.

Индивидуальные задания относятся к самостоятельной работе студентов и призваны способствовать детализации знаний студентов по изучаемым темам. Проверка индивидуальных заданий осуществляется преподавателем на практических занятиях и консультациях.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Антонова, И. И., Всеобщее управление качеством. Принципы всеобщего менеджмента качества : учебное пособие / И. И. Антонова, В. А. Смирнов. — Москва : Русайнс, 2022. — 120 с. — ISBN 978-5-4365-8996-1. — URL: <https://book.ru/book/942893> (дата обращения: 11.01.2024). — Текст : электронный.

2. Аристов О.В. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

3. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12070-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513359> (дата обращения: 24.01.2024).

4. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16195-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530592> (дата обращения: 24.01.2024).

8.2 Дополнительная литература

1. Moodle "Управление качеством базовый курс"

2. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2020 - 231 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=345915>

3. Герасимова Е.Б., Герасимов Б.И. Метрология, стандартизация и сертификация : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Издательство ФОРУМ , 2019 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=339000>

4. Фомичев В. И. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 156 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-447092>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Библиотека стандартов ГОСТ URL: <http://www.gost.ru>

2. Информационно-справочная система «Консультант Плюс» — <http://www.consultant.ru/>

3. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

4. Тренинги и консультации для бизнеса <http://www.icgrp.ru/docs/list/standards/iso9001/>

5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

6. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

7. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

8. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

9. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Система аудиовизуального представления информации

Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2010 Standard Russian
- Microsoft Project 2007 Standard Russian
- PDF Converter

10. Словарь основных терминов

Словарь основных терминов

Анализ - деятельность, целью которой является установление пригодности, адекватности, результативности объекта для достижения поставленных целей. Анализ также включает определение эффективности. Например, анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки, анализ требований потребителей и несоответствий.

Анализ контракта - систематическая деятельность, начинается поставщиком до подписания контракта, чтобы убедиться в том, что требования к качеству точно определены, не содержат двусмысленностей, документально оформлены и могут быть выполнены поставщиком. И. Анализ контракта является обязанностью поставщика, но может быть выполнен совместно с потребителем. 2. Анализ контракта может быть повторен на различных стадиях, если это необходимо.

Анализ проекта - документированная, всесторонняя и систематическая проверка проекта с целью оценки его возможности выполнять требования, предъявляемые к качеству, выявлять проблемы для определения способов их решения. Анализ проекта может проводиться на любом этапе процесса проектирования, но в любом случае он должен быть осуществлен по завершении процесса.

Анализ со стороны руководства - официальная оценка высшим руководством состояния системы качества и ее соответствие политике в области качества и целям. 1. Анализ со стороны руководства может включать анализ политики в области качества. 2. Результаты проверки качества (аудита) являются возможными входными данными для анализа со стороны руководства. 3. Термин "Высшее руководство" относится к руководству организации, система качества которой анализируется.

Аудит (проверка) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита. 1. Внутренние аудиты (проверки), иногда называются "аудиты первой стороной", проводятся обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии. 2. Внешние аудиты (проверки) включают аудиты, которые обычно называются "аудиты второй стороной" или "аудиты третьей стороной".

Аудиты (проверки) второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами от их имени.

Аудиты (проверки) третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями, осуществляющими сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям, например требованиям ДСТУ ISO 9001: 2001 и т.д.

Аудитор - лицо, компетентное в проведении аудита (проверки).

Безопасность - состояние, при котором риск вреда (персонала) или ущерба ограничен допустимым уровнем. Безопасность является одним из аспектов качества.

Бенчмаркинг - изучение и внедрение методов управления успешно работающих

организаций путем сравнения с ними собственной организации (после обнаружения ее слабых сторон).

Валидация (подтверждение) - подтверждение на основе предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация (проверка) - подтверждение на основе предоставления объективных свидетельств того, установлены требования выполнены. Верификация включает: 1) осуществление альтернативных расчетов; 2) сравнение научной и технической документации по новому проекту с аналогичной документацией по апробированный проекта; 3) проведение испытаний и демонстраций; 4) анализ документов до их выпуска.

Взаимозаменяемость - способность объекта быть использованным без модификации вместо другого для выполнения тех же требований.

Измерительное оборудование - средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или их комбинация, необходимые для выполнения процесса измерения. Измерительное оборудование обыкновенная имеет несколько метрологических характеристик, которые могут быть предметом калибровки.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Установленной есть такое требование, которое определено, например, в документе. Требования могут выдвигаться различными заинтересованными сторонами.

Требования к качеству - выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

Требования общества - обязательства, определенные в законах, инструкциях, правилах, кодексах, уставах и исходя из других соображений.

Испытание - определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

Выпуск - разрешение на переход к следующей стадии процесса.

Производственная среда - совокупность условий, в которых выполняется работа. Условия включают физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, системы признания и поощрения, эргономика и состав атмосферы).

Выводы по результатам аудита (проверки) - выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту (проверке) после рассмотрения целей аудита и всех его наблюдений.

Расходы "внешние" (или расходы на устранение дефектов, связанных с требованиями заказчика) - расходы по обеспечению качества, вызванные неудовлетворительным качеством выполнения требований заказчика (потребителя). К ним относятся возврата продукции, рекламации, необходимые обратные меры.

Расходы "внутренние" (или расходы на устранение дефектов, связанных с внутренними проблемами) - расходы на обеспечение качества, предназначенные для корректировки процесса, а также для того, чтобы сделать продукцию, несмотря на неудачи, приемлемой для заказчика (потребителя). К ним относятся отбраковки, ремонт, устранение дефектов.

Затраты на качество - все необходимые расходы, чтобы сделать качественную продукцию. 1. Расходы, связанные с качеством, классифицируются внутри организации в соответствии с ее собственными критериев. 2. Некоторые потери трудно определить количественно, но они могут быть существенными, например, такие как потеря престижа фирмы.

Высшее руководство - лицо или группа работников, осуществляющих деятельность и управление организацией на высшем уровне.

Соответствие - выполнение требования.

Ответственность за качество продукции - **общий термин**, который описывает обязательства, возложенные на производителя или других лиц, с возмещения ущерба за

нанесения травм, повреждения собственности или другой ущерб, причиняемый продукцией.

Потери качества - потери, вызванные нереализацией потенциальных возможностей ресурсов в процессах и в ходе деятельности. Примерами потерь качества является потеря удовлетворенности потребителя, возможности дополнительно увеличить стоимость потребителю, организации или обществу, а также нерациональное использование ресурсов и материалов.

Градация - класс, сорт, категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же функциональное применение.

Группа по аудиту (проверке) - один или несколько аудиторов, проводящих аудит (проверку).

1) Один из аудиторов в группе по аудиту (проверке), как правило, назначается руководителем группы.

2) Группа по аудиту включает стажеров в случае необходимости технических экспертов.

3) В работе группы участвуют наблюдатели без полномочий членов группы по аудиту.

Группы качества - работники одной бригады, смены, цеха, отдела (или другого подразделения предприятия), которые занимаются проблемами улучшения качества на добровольных началах.

Дефект - невыполнение требования, связанной с предполагаемым или установленным использованием.

Разрешение на отклонение - разрешение на использование или выпуск продукции, не соответствующей установленным требованиям. Он обычно распространяется на поставку продукции с несоответствующими характеристиками для установленных согласованных ограничений во времени или количества данной продукции.

Разрешение на отступление - разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции к ее производству. Он, как правило, дается на ограниченное количество продукции или период времени, а также для конкретного использования.

Документ - информация и соответствующий носитель. Например, записи (протоколы), нормативная и техническая документация, процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт. 1. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом, их комбинацией. 2. Комплект документов, например технических условий и записей, часто называется "документацией". 3. Некоторые требования (например, требование к разборчивости) относятся ко всем видам документов, однако могут быть другие требования к техническим условиям (например, требование к управлению просмотрам) и записей (например, требование к восстановлению).

Эффективность - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Обеспечение качества - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены.

Общее управление качеством (TQM) - современная интегрированная концепция качества, которая рассматривает качество как результат мероприятий и операций, осуществляемых для всего производственного цикла и охватывают технологический процесс, экономическую и социальную сферы, направленный на улучшение производственных процессов, устранение слабых мест, анализ производственной ситуации как на производстве, так и в организации в целом, общее управление качеством означает подход к руководству организацией, направленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества. 1. "Все члены" означает персонал всех подразделений на всех уровнях организационной структуры. 2. Сильное и настойчивое руководство со стороны высшей администрации, обучение и

подготовка всех членов организации являются существенными моментами для успешной реализации указанного подхода. 3. При общем управлении качеством концепция качества имеет отношение к достижению всех целей управления. 4. "Выгоды для общества" предусматривают выполнение требований общества. 5. Total quality management (TQM) (общее управление качеством) или его составные части иногда называют "total quality" (общее качество), "CWQC" (company wide quality control) ("управление качеством в масштабах компании"), "TQC" (total quality control) ("общее управление качеством") и т.д.

Удовлетворенность потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований. 1. Жалобы является показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность. 2. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность продукцией.

Заинтересованная сторона - лицо или группа, заинтересованные в деятельности и успеха организации. Например, потребители, владельцы, работники организации, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры или общество. Группа может состоять из организации, ее части или из нескольких организаций.

Заказчик аудита (проверки) - организация или лицо, заказала аудит (проверку).

Запись (протокол) - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации относительно предупредительных и корректирующих действий.

Сбалансированная система показателей - набор из четырех параметров, сбалансировано оценивают деятельность организации с финансовой точки зрения, с точки зрения удовлетворенности потребителя, внутренних процессов, обучение и роста работников.

Снижение градации- изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличаются от исходных.

Информация - значимые данные.

Инфраструктура - совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

KAIRYO - система, которая предусматривает кардинальное однократное улучшение качества с использованием минимального количества персонала, технологий, однако с привлечением значительных инвестиций.

KAIZE - система, которая предусматривает большое количество мелких улучшений с привлечением максимального количества работников и их усилий, но с минимальными размерами инвестиций.

Калибровки - совокупность операций, устанавливающих соотношение между значением величины, полученным с помощью данного средства измерения и соответствующим значением величины, определенным с помощью эталона.

KANBAN - система контроля за перемещениями комплектующих изделий, которая использует две сопроводительные карточки и дополняет систему "JUST-IN-TIME".

Руководящие экологические принципы - это официальная декларация, содержащая основу, на которой может строиться экологическая политика и которая создает фундамент для соответствующей деятельности.

Управление качеством - часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Компетентность - выраженная способность применять свои знания и умения.

Комплексный аудит - одновременный аудит (проверка) системы менеджмента качества и охраны окружающей среды

Если две или несколько организаций совместно проводят аудит (проверку) организации, это называется "совместным аудитом".

Контроль - процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, которые сопровождаются соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Корректирующее действие - действие по устранению причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации. Предупредительное действие применяется для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее - для предотвращения повторного возникновения события.

Коррекция - действие, предназначена для устранения выявленного несоответствия. 1. Коррекция может сочетаться с корректирующим действием. 2. Коррекция может включать, например, переработку или снижение градации.

Критерии аудита (проверки) - совокупность политики, процедур или требований, применяемых в виде ссылок.

Менеджмент - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией по качеству. Она обычно включает разработку политики и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и ее улучшения.

Методика - установленный способ осуществления деятельности. 1. Во многих случаях методика документируется (например, методики системы качества). 2. Когда какая-нибудь методика документируется, лучше употреблять термин "письменная процедура" или "документальная методика". 3. Письменная или документальная методика обычно включает цели и области деятельности; что должно быть сделано и кем; когда, где и как это должно быть сделано; материалы, документы и оборудование должны быть использованы; как это должно контролироваться и регистрироваться.

Метрологическая служба - организационная структура, которая отвечает за определение и внедрение системы управления измерениями.

Метрологическое подтверждение пригодности - совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, соответствуют его назначению. 1. Метрологическое подтверждение пригодности обычно включает калибровку или верификацию, любую необходимую юстировку или ремонт и последующее перекалибровки, сравнение с метрологическими требованиями для предполагаемого использования оборудования, а также пломбирование и маркировку. 2. Метрологическое подтверждение пригодности не выполнены до тех пор, пока пригодность измерительного оборудования для использования по назначению не будет продемонстрирована и задокументирована.

Миссия - основная общая цель организации, в которой четко определена причина ее существования.

Возможности - способность системы или процесса производить продукцию, отвечающую требованиям к этой продукции.

Надежность - собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на нее свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

Несоответствие - невыполнение требования.

Нормативная и техническая документация - документы, устанавливающие требования. 1. Нормативные документы могут относиться

к деятельности (например, документированная процедура, технологическая документация на процесс или методику испытаний) или продукции (например, технические условия на продукцию, эксплуатационная документация и чертежи).

Ноу-хау - совокупность характеристик производства и технологий управления, не патентуются.

Объект - то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено. Объектом может быть, например: 1) деятельность или процесс; 2) продукция; 3) организация, система или отдельное лицо, любая их комбинация.

Объективное свидетельство (доказательство) - данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо. Объективное свидетельство может быть получено путем

наблюдения, измерения, испытания или другими способами.

Организационная структура - обязательства, полномочия и взаимоотношения, представленные в виде схемы, по которой организация выполняет свои функции. Сюда относятся также и распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Организация - группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений. Например, компания, корпорация, фирма, предприятие, учреждение, благотворительная организация, предприятие розничной торговли, ассоциация, а также их подразделения или комбинация из них.

1) Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений обычно бывает упорядоченным.

2) Организация может быть государственной или частной.

Оценка качества - систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования.

Переработка - действие, начатое в отношении несоответствующей продукции, для того чтобы она отвечала требованиям. В отличие от переработки, ремонт может влиять на часть несоответствующей продукции или изменять ее.

Петля качества - концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях - от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества, определяет необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества. Например, разработка планов качества.

План качества - документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту. 1. Эти процедуры обычно включают те, которые имеют ссылки на процессы менеджмента качества и процессы производства продукции. 2. План качества часто содержит ссылки на разделы руководства по качеству или документированные процедуры. 3. План качества, как правило, является одним из результатов планирования качества.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.

Политика в области качества - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. 1. Как правило, политика в области качества согласуется с общей политикой организации и обеспечивает основу для постановки целей в области качества. 2. Принципы менеджмента качества, изложенные в настоящем стандарте, могут служить основой для разработки политики в области качества.

Услуга - итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя.

Поставщик - организация или лицо, которые предоставляют продукцию. Например, производитель, оптовик, предприятие розничной торговли или продавец продукции, исполнитель услуги, поставщик информации. 1. Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации. 2. В контрактной ситуации поставщика иногда называют "подрядчиком".

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по повышению способности выполнить требования.

Предупредительные затраты - затраты по обеспечению (TQM), направленные на первоначальное удовлетворение требований по производству продукции без дефектов. К ним можно отнести потери на обеспечение качества проекта изделия, обучение, программы качества и др.

Предупредительная действие - действие, направленное на устранение причины

потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Программа аудита (проверки) - совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Программа качества - документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсов и последовательность деятельности, относящейся к специфической продукции, проекту или контракту.

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.

Проектирование и разработка - совокупность процессов, которые переводят требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Прослеживаемость - возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается. 1. При рассмотрении продукции прослеживаемость может относиться к: 1) происхождение материалов и комплектующих; 2) истории обработки; 3) распределения и местонахождение продукции после поставки.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса: 1. Процедуры могут быть документированными или не документированными. 2. Если процедура документирована, используется термин "письменная процедура" или "документированная процедура".

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. 1. Вход в процесса обычно является выходы других процессов. 2. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью придания ценности. 3. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно, часто относят к "специального процесса".

Процесс измерения - совокупность операций для установления значения величины.

Процесс квалификации - процесс демонстрации способности выполнить установленные требования. Квалификация может распространяться на работников, продукцию, процессы или системы. Например, квалификация аудиторов (экспертов по сертификации систем качества), квалификация материала.

Процессный подход - рассмотрение каждого действия как процесса, имеющего определенные параметры на входе и выходе.

Процесс установки целей и поиска возможностей улучшения является постоянным процессом, использующим наблюдения аудита (проверки) и заключения по результатам аудита (проверки), анализ данных, анализ со стороны руководства или другие средства, который ведет к корректирующим или предупреждающим действий.

Продукция - результат процесса. Существуют четыре общие категории продукции: 1) услуги (например, перевозки); 2) программные средства (например, компьютерная программа, словарь) 3) технические средства (например, узел двигателя); 4) материалы, которые подвергаются переработке (например, смазка).

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Рейнжиниринг - фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения существенных улучшений (прорыва) в таких ключевых показателях, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность.

Ремонт - действие по отношению к несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для использования.

1) Ремонт включает действие по исправлению, начатую по отношению к ранее соответствующей продукции для ее восстановления с целью использования, например как

часть технического обслуживания.

2) В отличие от переработки, ремонт может влиять на часть несоответствующей продукции или изменять ее.

Ремонтопригодность - свойство объекта, характеризующее его способность к восстановлению, исправления и сохранения заданных характеристик.

Рекомендации по качеству - это обобщающий документ, в котором изложена политика предприятия в области качества, приводится описание системы менеджмента качества. Рекомендации по качеству могут различаться по форме и детальности изложения, исходя из соответствия размера и сложности организации.

Рабочие инструкции - элемент документации системы менеджмента качества, который состоит из подробных указаний, регламентирующих технологию и организацию рабочих процессов, сопровождающих создание продукции.

Самооценка - способ самостоятельного оценивания соответствия системы качества требованиям.

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

Сертификация - деятельность по подтверждению соответствия продукции (процессов, систем) установленным требованиям.

Система - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента - система для разработки политики и целей и их достижения. Система менеджмента организации может включать различные системы, такие как система менеджмента качества, система менеджмента финансовой деятельности или менеджмента охраны окружающей среды.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно качества. Система качества может быть охарактеризована как совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего управления качеством

Система управления измерениями - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения.

Потребитель - организация или лицо, получающие продукцию. Например, клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель. Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

Наблюдение аудита (проверки) - результат оценки свидетельства аудита (проверки) в зависимости от критериев аудита (проверки). Наблюдение аудита (проверки) могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита (проверки) или на возможности улучшения.

Стандартизация - деятельность по установлению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (процесс, система).

Технические условия - документ, устанавливающий требования. 1. Для обозначения типа технических условий следует использовать определитель, такой как технические условия на технические условия на испытания. 2. Технические условия должны иметь ссылки или включать схемы и другую соответствующую документацию и указывать способы и критерии, с помощью которых может быть осуществлена проверка соответствия.

Технический эксперт - лицо, обладающее специальными знаниями или опытом в отношении объекта, который подвергается аудиту. Технический эксперт не имеет полномочий аудитора в группе по аудиту (проверке).

Точно вовремя (JUST-IN-TIME) - система организации бизнеса, при которой комплектующие (заготовки) доставляются на следующую стадию цикла только тогда, когда в них возникает необходимость.

Утилизация несоответствующей продукции - действие по отношению к несоответствующей продукции, начатая для предотвращения ее первоначального

предполагаемого использования. Например, переработка, уничтожение. В ситуации с несоответствующей услугой применение предупреждается путем прекращения услуги.

Функционально-стоимостной анализ (ФСА) - метод определения стоимости и других характеристик продукции, услуг и потребителей, которые используют в качестве основы функции и ресурсы, используемые в производстве, маркетинге, продаже, доставке, технической поддержке, оказании услуг, обслуживании клиентов, а также обеспечении качества.

Функциональные свойства - это свойства товара, необходимые потребителю для удовлетворения его потребностей. К ним относятся физические, химические, механические, эстетические и другие свойства

Характеристика - отличительное свойство. 1. Характеристика может быть собственной или присвоенной. 2. Характеристика может быть качественной или количественной. 3. Существуют различные классы характеристик, такие как:

1) физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);

2) органолептические (связанные с запахом, осязанием, вкусом, зрением, слухом);

3) этические (вежливость, честность, правдивость)

4) временные (пунктуальность, безотказность, доступность);

5) эргономические (физиологические характеристики или связанные с безопасностью человека);

6) функциональные (максимальная скорость самолета).

Характеристика качества - присуща характеристика продукции, процесса или системы, которая связана с требованиями. 1. "Присущая" означает имеющаяся в чем-то. Прежде всего, это относится к постоянной характеристике. 2. Присвоенные характеристики продукции, процесса или системы (например, цена продукции, владелец продукции •) не являются характеристиками качества этой продукции, процесса или системы.

Цели в области качества - цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества. 1. Цели в области качества обычно базируются на политике организации в области качества. 2. Цели в области качества обычно устанавливаются для соответствующих функций и уровней организации.

Юстировка - совокупность операций по приведению средств измерения до состояния, обеспечивающего их правильное функционирование. Применяется обычно по отношению к измерительным приборам, в частности, оптико-механических, по отношению к механизмам чаще используется термин "регулирование".

Качество - степень, в которой совокупность присущих характеристик выполняет требования. (Термин "качество" может применяться с такими прилагательными, как "плохое", "хорошее" или "отличное").