Управление на основе концепции всеобщего качества — *Total Quality Management* — было сформулировано американскими военными, прошедшими переобучение у японских специалистов.
История возникновения и развития TQM
обусловили поступательное пополнение профессионального языка, в основном связанного с технической стороной проблемы Качества. Обращаем ваш внимание на то, что на сайте журнала нашего сообщества много материалов
по теме TQM
.

***

Анализ последствий и причин отказов (FMEA-анализ) – это технология анализа возможностей возникновения дефектов и их влияния на потребителя.

Аттестация – проверка испытательной лаборатории с целью установления ее соответствия критериям аккредитации.

Аудит качества– систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств и оценки их объективности в целях определения степени соответствия качества продукции, процессов производства или системы управления требованиям качества.

Безотказность – свойство изделий сохранять работоспособность в течение определенного интервала времени.

Брак – продукция, имеющая значительные и критические неисправимые дефекты.

Вероятность безотказной работы – вероятность того, что в данном интервале времени или в пределах заданной наработки не произойдет отказа изделия.

Время безотказной эксплуатации товара потребителем подразумевает время, в течение которого товар с гарантией производителя сохраняет свои параметры качества, ожидаемые потребителем. Такое время обычно называют
гарантированным сроком службы
продукта.

Всеобщий менеджмент качества (TQM) – современная интегрированная концепция управления, рассматривающая качество как результат мероприятий и операций, осуществляющихся на протяжении всего производственного цикла и охватывающих технологический процесс, экономическую и социальную сферы.

Дефект – отступление от требований нормативной документации.

Заинтересованные стороны – группы людей, которые так или иначе заинтересованы в деятельности фирмы, в ее успехе. Согласно М. Портеру это: потребители, акционеры, работники, поставщики, общество.

Затраты на качество – затраты, которые необходимо произвести, для производства качественного товара.

Знак соответствия – это защищенный в установленном порядке знак, подтверждающий соответствие данной продукции конкретному стандарту.

Измерение – совокупность действий, имеющих целью определить значение количественных характеристик.

Испытание – техническая операция, заключающаяся в определении одной или нескольких характеристик данной продукции в соответствии с установленной процедурой по принятым правилам.

ИСО 9000 – это схема проведения бизнес-процессов, обеспечивающая возможность наивысшего качества работы компании.

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

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

Контроль качества– отслеживание конкретных результатов деятельности по проекту в целях определения их соответствия стандартам и требованиям по качеству и определение путей устранения причин несоответствий.

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

Метод Структурирования Функции Качества (СФК) – это технология проектирования изделий и процессов, позволяющая преобразовывать пожелания потребителя в технические требования к изделиям и параметрам процессов их производства.

Метрология – наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения точности.

Надежность – свойство объекта выполнять заданные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах, соответствующих заданным режимам и условиям использования, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортирования.

Обеспечение качества – совокупность мероприятий по обеспечению уверенности в том, что качество процесса соответствует требуемому; обеспечение качества различных ресурсов: кадровых, технологических, материальных, качества производственной среды.

Отказ – это полная или частичная утрата изделием работоспособности.

Петля качества – это замкнутая последовательность мер, определяющих качество товара или процессов на этапах их производства и эксплуатации.

Планирование качества – установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов.

Политика в области качества – это общие намерения и направления деятельности организации, официально сформулированные высшим руководством.

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

Руководство по качеству – документ, описывающий систему менеджмента качества организации.

Сертификация — действие, проводимое с целью подтверждения с необходимой достоверностью соответствия продукции конкретным стандартам, техническим условиям и выдачи соответствующего документа.

Сертификат соответствия – это документ, изданный по правилам системы сертификации, сообщающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция соответствует конкретному стандарту.

Система менеджмента качества – совокупность методов, средств и видов деятельности, направленных на выполнение требований и ожиданий клиентов и других заинтересованных сторон к качеству продукции, процессу ее производства и

эксплуатации.

Средство контроля — это техническое устройство, вещество или материал для проведения контроля.

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

Улучшение качества – увеличение способности выполнять требования к качеству, связано с управлением нововведениями в области качества продукции.

Ценность – необходимость приобретения изделия или услуги и совокупность предлагаемых параметров качества.

Методология TQM