

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.И. ВАВИЛОВА"
(ФГБОУ ВПО "Саратовский ГАУ")**



ОКС 03.120.10

Учтённый экземпляр № _____

СО 9.001-02

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

ГЛОССАРИЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СПРАВОЧНИК

САРАТОВ 2012

Предисловие

1. Разработан:	Взамен / впервые	Взамен СО 9.001-01	
	Разработчик	Управление обеспечения качества образования ФГБОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ» совместно с ООО «Сибпромавтоматика»	
	По требованиям	ГОСТ Р ИСО 9000-2008	
	С учётом рекомендаций	ГОСТ Р ИСО 9004-2010, ГОСТ Р 52614.2-2006	
2. Утверждён:	Листом утверждения	СО 9.001-ЛУ	
3. Введён в действие:	Приказом	№ 112-ОД от 05.03.2012 г.	
4. Статус:	Соответствует сфере применения	ФЗ РФ "О техническом регулировании" № 184 ФЗ от 27.12.2002 г. Статьями 11-13, 17. ФЗ РФ "Об образовании" N 3266-1-ФЗ от 10.07.1992	
	Данная рабочая копия	действительна аннулирована	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Срок действия:	До планового пересмотра:	01.03.2014г.	
6. Последняя литера изменения:	Номер	"02"	

Содержание

1 Область применения	4
2 ГОСТ Р ИСО 9000-2008.....	4
3 ГОСТ Р ИСО 19011-2003.....	8
4 Р 50.1.051-2005.....	8
5 Другие источники терминов	9
6 Сокращения	9

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГОУ ВПО «САРАТОВСКИЙ ГАУ»

ГЛОССАРИЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СПРАВОЧНИК

Дата введения: 01.03.2012 г.

1 Область применения

Настоящий стандарт организации устанавливает единую терминологию, применяющуюся в системе менеджмента качества.

2 ГОСТ Р ИСО 9000-2008

качество: степень, в которой совокупность присущих **характеристик** соответствует требованиям.

градация: категория или класс, присвоенные различным **требованиям** к качеству **продукции, процессов** или **систем**, имеющих то же самое функциональное применение.

удовлетворенность потребителей: восприятие потребителями степени выполнения их **требований**.

потенциальные возможности: способность **организации, системы** или **процесса** производить **продукцию**, которая будет соответствовать **требованиям** к этой продукции.

система: совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.

система менеджмента: **система** для разработки политики и целей и достижения этих целей.

система менеджмента качества: **система менеджмента** для руководства и управления **организацией применительно к качеству**.

политика в области качества: общие намерения и направление деятельности **организации** в области **качества**, официально сформулированные **высшим руководством**.

цели в области качества: то, чего добиваются или к чему стремятся в области **качества**.

менеджмент: скоординированная деятельность по руководству и управлению **организацией**.

высшее руководство: лицо или группа лиц, осуществляющих руководство и управление **организацией** на высшем уровне.

менеджмент качества: скоординированная деятельность по руководству и управлению **организацией применительно к качеству**.

планирование качества: часть **менеджмента качества**, направленная на установление **целей в области качества** и определяющая необходимые эксплуатационные **процессы** жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

управление качеством: часть **менеджмента качества**, направленная на выполнение **требований** к качеству.

обеспечение качества: часть **менеджмента качества**, направленная на создание уверенности в том, что **требования** к качеству будут выполнены.

улучшение качества: часть **менеджмента качества**, направленная на увеличение способности выполнять **требования** к качеству.

постоянное улучшение: повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять **требования**.

эффективность: степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Результативность: связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

организация: группа лиц и средств с установленными полномочиями, отношениями и ответственностью

организационная структура: распределение ответственности, полномочий и отношений между работниками.

инфраструктура: <организация> система средств, оборудования и служб, необходимых для функционирования организации.

производственная среда: совокупность условий, в которых выполняется работа.

потребитель: организация или лицо, получающие продукцию.

поставщик: организация или лицо, предоставляющие продукцию

заинтересованная сторона: лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации.

процесс: совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

продукция: результат процесса

проект: уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринимаемый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям и включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам

проектирование и разработка: совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативно-технический документ на продукцию, процесс или систему.

процедура: установленный способ осуществления деятельности или процесса.

характеристика: отличительное свойство.

характеристика качества: присущая характеристика продукции, процесса или системы, связанная с требованиями

надежность: собирательный термин, применяемый для описания характеристики эксплуатационной готовности и влияющих на нее характеристик безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

прослеживаемость: возможность проследить историю, применение или местонахождение рассматриваемого предмета или явления.

соответствие: выполнение требования.

несоответствие: невыполнение требования.

дефект: невыполнение требования, связанного с предназначенным или установленным использованием.

предупреждающее действие: действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

корректирующее действие: действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

коррекция: действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

переделка: действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем чтобы она соответствовала требованиям.

снижение градации: изменение градации несоответствующей продукции, с тем, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных.

ремонт: действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.

утилизация несоответствующей продукции: действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.

разрешение на отклонение: разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

разрешение на отступление: разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства.

выпуск: разрешение на переход к следующей стадии процесса.

информация: значимые данные.

документ: информация и ее носитель.

нормативно-технический документ: документ, выражающий требования.

руководство по качеству: документ, устанавливающий систему менеджмента качества организации.

план качества: документ, устанавливающий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

запись: документ, содержащий сведения о достигнутых результатах или свидетельство осуществленной деятельности.

объективное свидетельство: данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

контроль: процедура оценивания соответствия путем наблюдения и выводов, сопровождаемых надлежащими измерениями, испытаниями или калибровкой.

испытание: определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

верификация: подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

валидация: подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования к конкретному предназначенному использованию или применению выполнены.

процесс квалификации: процесс демонстрации способности выполнить установленные требования.

анализ: деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, эффективности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

аудит: систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

программа аудита: совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

критерии аудита: совокупность политики, процедур или требований

свидетельство аудита: записи, изложение фактов или другая информация, относящаяся к критериям аудита

заключения аудита: результаты оценивания свидетельства аудита в зависимости от критериев аудита.

выводы аудита: итоги аудита, предоставленные аудиторской группой после рассмотрения целей аудита и всех заключений аудита.

заказчик аудита: организация или лицо, заказавшие аудит.

аудируемый объект: организация или лицо, подвергающаяся аудиту.

аудитор (эксперт по сертификации систем качества): лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки).

аудиторская группа: один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости, с привлечением технических экспертов.

технический эксперт: <аудит> лицо, предоставляющее специальные знания или опыт аудиторской группы

компетентность: <аудит> продемонстрированные личные качества и продемонстрированная способность применять свои знания и умение.

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

процесс измерения: совокупность операций для установления значения величины.

метрологическое подтверждение: совокупность операций, необходимая для того, чтобы удостовериться в соответствии измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению.

измерительное оборудование: средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или их сочетание, необходимые для выполнения **процесса измерения**.

метрологическая характеристика: отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения.

3 ГОСТ Р ИСО 19011-2003

аудит (проверка) (далее - аудит): Систематический, независимый и документируемый процесс получения **свидетельств аудита** и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных **критериев аудита**.

критерии аудита: Совокупность политики, процедур или требований.

свидетельства аудита: Записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к **критериям аудита** и могут быть проверены.

выводы (наблюдения) аудита (далее - выводы аудита): Результат оценки собранных **свидетельств аудита** на соответствие **критериям аудита**.

заключение по результатам аудита: Выходные данные **аудита**, представленные **аудиторской группой** после рассмотрения целей аудита и всех **выводов аудита**.

заказчик аудита: Организация или лицо, заказавшие **аудит**.

проверяемая организация: Организация, подвергающаяся **аудиту**.

аудитор (эксперт) (далее - аудитор): Лицо, обладающее **компетентностью** для проведения **аудита**.

аудиторская группа (комиссия) (далее - аудиторская группа): Один или несколько **аудиторов**, проводящих **аудит**, при необходимости поддерживаемые **техническими экспертами**.

технический эксперт: Лицо, предоставляющее **аудиторской группе** свои знания или опыт по специальному вопросу.

программа аудита: Совокупность одного или нескольких **аудитов**, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

план аудита: Описание деятельности и мероприятий по проведению **аудита**.

область аудита: Содержание и границы **аудита**.

компетентность: Проявленные личные качества и выраженная способность применять свои знания и навыки.

4 Р 50.1.051-2005

производство (производственная система): Совокупность технологических систем и систем обеспечения их функционирования (технического обслуживания и ремонта, метрологического обеспечения и т.п.), предназначенная для изготовления продукции определенного наименования (вида).

система менеджмента качества производства (СМКП): Система менеджмента для руководства и управления производством применительно к качеству продукции.

элементы системы менеджмента качества производства: Составные части системы, требования к которым определены пунктами ГОСТ Р ИСО 9001, далее неделимыми на подпункты, имеющие цифровое обозначение.

сертификация производства: Процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что состояние производства (системы менеджмента качества производства) способно обеспечить стабильность характеристик изготавливаемой продукции и соответствует требованиям пунктов 6.3, 7.4-8.5 ГОСТ Р ИСО 9001.

область сертификации производства: Область распространения системы менеджмента качества производства, определяемая видами изготавливаемой продукции и документами, содержащими технические требования к ней.

область применения системы менеджмента качества производства: Полнота учета требований пунктов 6.3, 7.4-8.5 ГОСТ Р ИСО 9001 и соответствующих им процессов, определяемая особенностями продукции и организации производства.

соответствие в СМКП: Выполнение требований, установленных в пунктах 6.3, 7.4-8.5 ГОСТ Р ИСО 9001 и документах СМКП.

несоответствие в СМКП: Невыполнение отдельного требования из числа установленных в пунктах 6.3, 7.4-8.5 ГОСТ Р ИСО 9001 и документах СМКП.

значительное несоответствие (категория 1): Несоответствие системы менеджмента качества производства, оказывающее негативное влияние на стабильность характеристик изготавливаемой продукции, которое не устраняется последующими действиями до передачи продукции потребителю.

малозначительное несоответствие (категория 2): Несоответствие системы менеджмента качества производства, негативное влияние которого на стабильность характеристик изготавливаемой продукции отсутствует либо устраняется последующими действиями до передачи продукции потребителю.

5 Другие источники терминов

В системе менеджмента качества используются термины и определения, заимствованные из следующих нормативных документов:

- а) ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения;
- б) ГОСТ Р 1.5-2002. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению;
- в) ГОСТ Р 12.0.006-2002 ССБТ. Общие требования;
- г) ISO/TC 176/SC 2/N 526 R Руководство по терминологии, используемой в ИСО 9001:2000 и ИСО 9004:2008;
- д) ИСО 5127 Документация и информация. Словарь терминов.

6 Сокращения

ППВС – профессорско-преподавательский и вспомогательный состав

ППС – профессорско-преподавательский состав

ООП – основная образовательная программа

УМКД – учебно-методический комплекс по дисциплине

УОКО – управление обеспечения качества образования

Лист для предложений по улучшению стандарта организации

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ»

Н.И. Кузнецов

ГЛОССАРИЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СПРАВОЧНИК

СО 9.001-ЛУ

Проверка документа

	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Разработал	Специалист службы менеджмента качества	А.А. Савич		
Проверил	Главный специалист службы менеджмента качества	И.Ю. Суржанская		
Проверил				
Проверил				

Согласование документа

Подразделение

Подразделение	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
	Проректор по организационно-управленческой и кадровой работе	А.В. Дружкин		
	Проректор по учебной работе	С.В. Ларионов		
	Проректор по научной и инновационной работе	И.Л. Воротников		
	Проректор по воспитательной и социальной работе	О.М. Попова		
	Проректор по административно-хозяйственной работе	В.В. Васильев		
	Проректор по безопасности	В.И. Ходжейса		
	Проректор по среднему профессиональному образованию, имущественным и земельным отношениям	В.В. Храмушин		

Приказ о внедрении № _____ от _____