

ГЛОССАРИЙ

Термины и сокращения	Определения и расшифровка
Глоссарий	
Сокращения	
EPC	Event-driven Process Chain (событийная цепочка процессов)
SADT	Structured Analysis and Design Technique (методология структурного анализа и проектирования)
БП	Бизнес-Процесс
ССП	Сбалансированная Система Показателей
Термины и определения	
Возможности	способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции
Градация	класс, сорт, категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение
Качество	степень соответствия присущих характеристик требованиям
Менеджмент	скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией
Политика в области качества	общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством
Продукция	результат процесса
Система	совокупность взаимосвязанных и 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
Справочник	множество объектов одного типа
Требование	<p>потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.</p> <p>Примечания:</p> <p>1 «Обычно предполагается» означает, что это общепринятая практика организации, ее потребителей и других заинтересованных сторон, когда предполагаются рассматриваемые потребности или ожидания.</p> <p>2 Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например, "требование к продукции", "требование к системе качества", "требование потребителя".</p> <p>3 Установленным является такое требование, которое определено в явном виде, например, в документе.</p>
Удовлетворенность потребителей	восприятие потребителями степени выполнения их требований
Цели в области качества	цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества