

	Термин	Определение
1.	Акт	- документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты и события.
2.	Анализ	- деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
3.	Анализ качества	- 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.
4.	Анализ контракта (договора)	- 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.
5.	Анализ несоответствия	- процесс установления причин несоответствия установленному требованию.
6.	Архив	- совокупность архивных документов, а также юридическое лицо или структурное подразделение юридического лица, осуществляющее прием и хранение архивных документов в интересах пользователей.
7.	Аудит	- систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).
8.	Аудитор (эксперт по сертификации систем качества)	- лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки).
9.	Валидация	- подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения выполнены.
10.	Верификация	- подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.
11.	Внешний нормативный документ	- нормативный документ, разработанный другой организацией (национальной, международной) и применяемый в деятельности организации.
12.	Внутренний нормативный документ	- нормативный документ, разработанный в организации и утвержденный ее руководством.
13.	Входящий документ	- документ, поступивший в организацию.
14.	Выводы аудита (проверки)	- выходные данные аудита (проверки), представленные комиссией по аудиту (проверке) после рассмотрения всех данных аудита.
15.	Гриф	- специальная надпись на документе, определяющая особый

		порядок его использования.
16.	Данные	- информация, сведения, показатели, статистика, выраженные в таблицах, формах или иным приемлемым способом, анализируемые и одобренные в организации для применимости их в ее деятельности.
17.	Дело	- совокупность документов или документ, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности, помещенные в отдельную обложку.
18.	Делопроизводство (документационное обеспечение управления)	- сфера деятельности юридических лиц, обеспечивающая документирование и организацию работы с документами.
19.	Дефект	- невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.
20.	Доверенность	- 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.
21.	Договор (контракт)	- соглашение двух или более лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.
22.	Документ (документированная информация)	- зафиксированная на материальном носителе информация, позволяющая ее идентифицировать.
23.	Документированная процедура (ДП)	- документ, содержащий описание процедуры - установленный способ осуществления деятельности или процесса.
24.	Должностная инструкция	- документ, определяющий организационно-правовое положение должностного лица, обеспечивающий условия для его эффективной работы, а также дополняющий и уточняющий условия контракта (договора).
25.	Журнал	- документ, составленный по определенной форме и содержащий периодические записи сведений, событий, решений, входящих и исходящих документов и т.д.
26.	Заказчик	- организация или лицо, обратившееся в организацию с заявкой на оказание услуг.
27.	Закупки	- приобретение и доставка материальных ресурсов/услуг, необходимых для производства продукции/услуг и отвечающих по качеству и количеству установленным требованиям.
28.	Запись	- документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.
29.	Заявка	- документ, отражающий потребность Заказчика в выполнении работ/услуг.

30.	Значительное несоответствие	- систематическое невыполнение установленных требований.
31.	Идентификация	- отождествление, установление соответствия, совпадения.
32.	Идентификационный номер	- номер действующего документа, указывающий его место в единой системе классификации действующих документов.
33.	Изменение договора	- соглашение сторон, направленное на изменение его условий.
34.	Изменение документа	- модификация, дополнение или исключение определенных фрагментов документа.
35.	Измерительное оборудование	- средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы или вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимые для выполнения процесса измерения.
36.	Инструкция	- документ, устанавливающий рекомендуемый или обязательный способ осуществления деятельности и используемые при этом средства.
37.	Информация	- значимые данные.
38.	Испытание	- определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.
39.	Испытательное оборудование	- средство испытаний, представляющее собой техническое устройство для воспроизведения условий испытаний.
40.	Исходящий документ	- официальный документ, отправляемый из организации.
41.	Качество	- степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.
42.	Компетентность	- выраженная способность применять свои знания и умения.
43.	Консультант	- специалист в какой-либо области, дающий советы по вопросам своей специальности.
44.	Контроль	- процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями и калибровкой.
45.	Контроль исполнения документов	- совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.
46.	Копия документа	- документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.
47.	Корректирующее действие	- действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.
48.	Коррекция	- действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.
49.	Критерии аудита (проверки)	- совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок.

50.	Маркетинг	- 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.
51.	Маркетинговое исследование	- систематическая подготовка и проведение различных обследований, анализ полученных данных и представление результатов и выводов в виде, соответствующем конкретной маркетинговой задаче, стоящей перед организацией.
52.	Менеджмент	- скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.
53.	Менеджмент качества	- 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.
54.	Методика	- совокупность методов, приемов целесообразного проведения какой-либо работы, а также отрасль педагогической науки, исследующая закономерности обучения определенному учебному предмету.
55.	Метрологическое подтверждение пригодности	- совокупность операций, необходимая для того, чтобы обеспечить соответствие измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению.
56.	Метрологическая служба	- организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями.
57.	Метрологическая характеристика	- отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения.
58.	Мониторинг	- непрерывное наблюдение за объектами и процессами, анализ их деятельности как составная часть управления.
59.	Наблюдения аудита (проверки)	- результат оценки свидетельства аудита (проверки) в зависимости от критериев аудита (проверки).
60.	Надежность	- собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтно-пригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.
61.	Наименование документа	- обозначение вида письменного документа.
62.	Несоответствие	- невыполнение требования.
63.	Номенклатура дел	- систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.
64.	Нормативно-техническая	- документы, устанавливающие требования.

	документация	
65.	Обеспечение качества	- часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.
66.	Объективное свидетельство	- данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо.
67.	Организационная структура	- распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.
68.	Организация	- группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.
69.	Ответственный за процесс	- должностное лицо, несущее полную ответственность за процесс и наделенное полномочиями в отношении планирования, контролирования и улучшения процесса.
70.	Официальный документ	- документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.
71.	Оформление документа	- проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.
72.	Оценка	- систематическая проверка того, насколько объект способен выполнять установленные требования.
73.	Оценка персонала	- кадровые мероприятия, призванные оценить уровень труда, качеств и потенциала личности в соответствии с требованиями выполняемой деятельности.
74.	Оценка поставщика	- определение степени соответствия возможностей поставщика (поставщиков) обеспечивать организации материальными ресурсами или услугами требуемого качества в конкретные сроки по приемлемой цене.
75.	План качества	- документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.
76.	Планирование качества	- 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.
77.	Подлинник документа (официального)	- первый или единственный экземпляр официального документа.
78.	Подпись	- реквизит документа, представляющий собой собственноручную роспись уполномоченного должностного лица или автора документа.

79.	Политика в области качества	- общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
80.	Полномочие	- 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.
81.	Положение о подразделении	- нормативно-правовой документ организации, устанавливающий место, цель и задачи подразделения, его функции, внутреннюю структуру, права и ответственность, а также взаимодействие с другими подразделениями.
82.	Постоянное улучшение	- повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.
83.	Потребитель	- организация или лицо, получающее продукцию.
84.	Право	- обеспеченная законом мера возможного поведения гражданина или организации, направленного на достижение целей, связанных с удовлетворением их интересов.
85.	Предмет договора	- то, по поводу чего возникают, изменяются или прекращаются гражданские права и обязанности (например, вещь, услуги, работы или имущественные права).
86.	Проверка документа периодическая	- действие, заключающееся в рассмотрении документа в целях выяснения, следует ли переиздать данный документ, или его необходимо пересмотреть, уточнить или отменить
87.	Проверяемая организация	- организация, подвергающаяся аудиту (проверке).
88.	Программа аудита (проверки)	- совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.
89.	Проект	- 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.
90.	Проектирование и разработка	- совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативно-техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

91.	Прослеживаемость	- возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.
92.	Протокол	- 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.
93.	Процедура	- установленный способ осуществления деятельности или процесса.
94.	Процедура качества	- 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.
95.	Процесс	- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.
96.	Процесс измерения	- совокупность операций для установления значения величины.
97.	Процесс квалификации	- процесс демонстрации способности выполнить установленные требования.
98.	Процессный подход	- систематическая идентификация и менеджмент, применяемых организацией процессов и особенно взаимодействия таких процессов.
99.	Работник	- 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.
100.	Расторжение договора	- соглашение сторон договора, направленное на досрочное прекращение его действия.
101.	Регистрация документа	- запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.
102.	Регистрационный индекс (номер) договора	- цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации.
103.	Регламент	- правила, регулирующие порядок какой-либо деятельности.
104.	Результативность	- степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.
105.	Резолюция документа	- реквизит, состоящий из надписи на документе, сделанной должностным лицом и содержащей принятое им решение.

106.	Реквизит документа	- обязательный элемент оформления официального документа.
107.	Ремонт	- действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции с тем, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.
108.	Руководство по качеству (РК)	- документ, определяющий систему менеджмента качества организации.
109.	Свидетельство аудита (проверки)	- записи, изложение фактов или другая информация, связанная с критериями аудита (проверки) и которая может быть проверена.
110.	Система	- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.
111.	Система менеджмента	- система для разработки политики и целей и достижения этих целей.
112.	Система менеджмента качества (СМК)	- система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.
113.	Система управления измерениями	- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения.
114.	Служебный документ	- официальный документ, используемый в текущей деятельности организации.
115.	Соответствие	- выполнение требования.
116.	Структурное подразделение	- 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.
117.	Текст официального документа	- информация, зафиксированная любым типом письма или любой системой звукозаписи, заключающая в себе всю или часть речевой информации документа.
118.	Тестирование	- получение информации с помощью стандартизированных вопросов и задач (тесты).
119.	Технический эксперт	- (аудит) лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту, подвергаемому аудиту.
120.	Требование	- потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
121.	Улучшение качества	- часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.
122.	Управление документами	- комплекс работ по анализу документов на соответствие, по учету и поддержанию их в действии, распространению и доведению до сведения заинтересованных лиц.
123.	Услуга	- итог непосредственного взаимодействия организации, потребителя и внутренней деятельности организации по удовлетворению потребностей потребителя.

124.	Фонд документов качества	- систематизированное собрание документов системы менеджмента качества, снабженное соответствующим справочно-поисковым аппаратом и предназначенное для постоянного хранения и пользования.
125.	Характеристика	- отличительное свойство.
126.	Характеристика качества	- собственная характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования.
127.	Цели в области качества	- то, чего добиваются, или к чему стремятся в области качества.
128.	Эксперт	- лицо, назначенное для проведения аудита (проверки).
129.	Эксплуатация	- стадия жизненного цикла изделия, на которой реализуется, поддерживается или восстанавливается его качество.
130.	Эффективность	- связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.
131.	Юридическая сила документа	- свойство официального документа, придаваемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его юридического лица и установленным порядком оформления.
132.	Юридическое лицо	- 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