

ГЛОССАРИЙ ДЛЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»

6 Sigma (6σ) – это подход к совершенствованию бизнеса, который стремится найти и исключить причины ошибок или дефектов в бизнес - процессах путем сосредоточения на тех выходных параметрах, которые оказываются критически важными для потребителя. Каждый проект 6 Sigma, реализуемый в организации, следует определенной последовательности шагов и имеет конкретные целевые показатели. Для 6 Sigma характерны: направленность на достижение поддающихся количественной оценке финансовых доходов от любого проекта, приверженность принятию решений на основе проверяемых данных (а не предположений или догадок), применение набора статистических методов и инструментов для улучшения процесса путем выявления и устранения причин дефектов и минимизации изменчивости процессов. По сути, 6 Sigma является не только методологией, но и философией и может чрезмерно доминировать в культуре организации.

Бережливое производство (Lean Production) – система организации и управления разработкой продукции, бизнес-процессами или функциями, взаимоотношениями с поставщиками и клиентами, при которой продукция изготавливается в точном соответствии с запросами потребителей и с меньшими затратами по сравнению с массовым – выталкивающим производством.

Гистограмма - графический метод представления данных, сгруппированных по частоте попадания в определенный интервал.

Дефект – каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.

Диаграмма Парето – графическое представление степени важности факторов, предназначенное для определения немногочисленных существенно важных причин.

Дифференциальный метод оценки уровня качества – метод оценки качества продукции, основанный на использовании единичных показателей ее качества.

Заинтересованная сторона - лицо или организация, которые могут влиять на, на которых могут влиять или они полагают, что на них могут влиять решения или действия.

Защита от ошибки (человека) (метод «рока-yoke») (mistake proofing) – метод защиты, разработанный в виде простого приема для предотвращения: внесения незапланированных или нежелательных изменений в систему;

любых ошибок, которые являются результатом негативного воздействия на систему.

Измерительный метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе технических средств измерений.

Индекс дефектности продукции – комплексный показатель качества разнородной продукции, выпущенной за рассматриваемый интервал, равный среднему взвешенному коэффициентов дефектности этой продукции.

Индекс качества продукции – комплексный показатель качества разнородной продукции, выпущенной за рассматриваемый интервал, равный среднему взвешенному относительных значений показателей качества этой продукции.

Интегральный показатель качества продукции – показатель качества продукции, являющийся отношением суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию или потребление.

Кайдзен – философия бизнеса, которая фокусируется на постоянных, непрерывных ежедневных улучшениях, улучшений всех и каждого, повсеместных улучшениях. Кайдзен ставит во главу угла мышление, ориентированное на процесс, поскольку для того, чтобы улучшить результаты, надо улучшать процессы. Кайдзен сосредотачивается на человеческих усилиях.

Качество (quality): Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (*ГОСТ ИСО 9000-2011*).

Квалиметрия - отрасль науки (или научное направление), которая изучает и реализует методы количественной оценки качества всевозможных предметов и процессов, т.е. объектов реального (материального) и идеального мира.

Комплексный метод оценки качества продукции – метод оценки качества продукции, основанный на использовании комплексных показателей ее качества.

Контрольная карта – графическое средство, позволяющее отслеживать ход протекания процесса, которое используется для представления статистической меры, полученной по количественным или альтернативным данным.

Контрольный листок – инструмент для сбора данных и их автоматического упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации.

Концепция всеобщего управления качеством (total quality management, TQM) — концепция, предусматривающая всестороннее целенаправленное и

хорошо скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и служащих всех уровней при рациональном использовании технических возможностей.

Коэффициент дефектности продукции - среднее взвешенное; количество дефектов, приходящееся на единицу продукции.

Коэффициент сортности продукции – отношение суммарной стоимости продукции, выпущенной за рассматриваемый интервал времени, к суммарной стоимости этой же продукции в пересчете на наивысший сорт.

Менеджмент качества (quality management) – скоординированная деятельность для направления развития и управления организацией применительно к качеству.

Метод развертывания (структурирования) функций качества (Quality function deployment — QFD) – инструмент планирования, который переводит потребности и ожидания клиентов в технические требования, предъявляемые к товарам или услугам, а также согласует их между собой; метод преобразования требований потребителя в характеристики проекта и, в итоге, в требования к управлению процессом.

Метод стратификации (расслаивания данных) — инструмент, позволяющий произвести разделение данных на подгруппы по определенному признаку.

Модель Кано (Kano model) – прием управления качеством, используемый для - ранжирования требований потребителя.

Общая причина (common cause) – причина изменчивости параметров процесса, присущая данному процессу в течение продолжительного времени.

Операциональное (рабочее) определение (operational definition) - четкое краткое описание измеряемой величины и процесса ее измерения.

Органолептический метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств.

Планирование качества (quality planning) - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и необходимых рабочих процессов, а также соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

Показатель качества является количественной характеристикой одного или нескольких свойств качества объекта применительно к условиям создания, эксплуатации или потребления объекта.

Постоянное улучшение (continual improvement) - повторяющееся действие по улучшению показателей деятельности .

Причинно – следственная диаграмма Исикавы – инструмент, который позволяет выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствие).

Проектирование экспериментов (design of experiments. DOE) – систематизированная методология работы с информацией, целью которой является улучшение анализируемого процесса.

Процесс (process) – совокупность взаимодействующих и взаимосвязанных действий, преобразующих входы (ресурс, который является исходным для начала действий при осуществлении процесса или подвергается преобразованию в выход процесса) в выходы (результат процесса, представленный в виде продукции или услуги).

Расчетный метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе использования теоретических (или) эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров.

Регистрационный метод определения показателей качества продукции – метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчета числа определенных событий, предметов или затрат.

Смешанный метод оценки качества продукции – метод оценки качества продукции, основанный на одновременном использовании единичных и комплексных показателей ее качества.

Социологический метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции осуществляемый на основе сбора и анализа мнений ее фактических или возможных потребителей.

Специальная (особая) причина (special causes) – причина изменчивости процесса, не являющаяся причиной собственной изменчивости процесса.

Удовлетворенность потребителя — это впечатления потребителя о том, насколько полно организация выполняет его требования.

Улучшение (improvement) - действие по улучшению показателей деятельности.

Улучшение качества (quality improvement) - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования качеству.

Уровень качества – относительная характеристика, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с соответствующими показателями продукции, принятой в качестве базы для сравнения.

Цель процесса (objective) – целевое значение уровня процесса, определяемое с учетом требований потребителя.

Экспертный метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе решения, принимаемого экспертами.