**Глосарій**

**(термінологічний словник)**

**Якість продукту** — ступінь відповідності продукції вста­новленим до неї вимогам у відповідності з призначенням. Вона характеризує досконалість технології.

**Якість (quality**) – сукупність характеристик об'єкта, що стосуються його здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби.

**ТУ, технічні умови (specifications)** – документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати продукція, процеси чи послуги. Технічні умови можуть бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом. Технічні умови містять вимоги, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виготівником) і споживачем (замовником) продукції.

**TQC (total quality control)** – системний підхід до управління якістю, запропонований А. Фейгенбаумом, у межах якого область управління якістю поширюється на всі стадії створення продукту (етапи життєвого циклу) та охоплює всі рівні управлінської ієрархії за реалізації технічних, економічних, організаційних і соціально-психологічних заходів, що відображається у відповідних документах системи управління якістю. У Японії концепція ТQС трансформувалась у Всебічний контроль якості (CWQC – Company Wide Qaulity Control), що базувався на статистичному контролі якості (SQC – Statistical Quality Control), і це підкреслювало акцент на застосування статистичних методів і залучення персоналу до роботи в «гуртках якості» (англ. – Quality Circles).

**TQM (total quality management)** – це концепція управління організацією, котра передбачає загальне цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності – від досліджень до післяпродажного обслуговування – за участі керівництва та співробітників усіх рівнів та за раціонального використання технічних можливостей.

**Система якості (quality system)** – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

**Процес (process)** – сукупність взаємопов’язаних видів діяльності, у межах яких відбувається перетворення входів у виходи; на вході використовується один чи більше ресурсів, на виході створюється продукт, що має цінність для споживача.

**Петля якості (loop quality)** – це концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях від визначення потреб до оцінювання ступеня їх задоволення; являє собою модель впливу системи якості на процес створення продукції або надання послуг шляхом послідовної реалізації функцій адміністративного та оперативного управління підприємством.

**Рівень якості продукції (level of product quality**) – узагальнене співвідношення показників якості продукції оцінюваного товару і аналогічного, який вибраний як базовий для порівняння.

**Статистика (statistics)** – наука, яка вивчає методи кількісного охоплення і дослідження масових, зокрема суспільних, явищ і процесів. Збирання інформації про них сягає найдавніших часів. Вона мала спершу наскрізь практичний характер; з 19 ст. статистика поступово здобуває солідну наукову основу, коли почалося впорядкування і вдосконалення статистичних методів. З них розвинулися дві основні: описова (дескриптивна) – збирання інформацій, перевірка їхньої якості, їхня інтерпретація, зображення статистичного матеріалу; та індуктивна – застосування теорії ймовірності, закону великих чисел. Статистика поділяється за своїм змістом на демографічну, економічну, фінансову, соціальну, санітарну, судову, біологічну, технічну тощо; математична статистика вивчає математичні методи систематизації, обробки й використання статистичних даних для наукових і практичних висновків.

**Дисперсія (variance)** або центральний момент другого порядку є мірою відхилення значень випадкової величини від середнього. Більші значення дисперсії свідчать про більші відхилення значень випадкової величини від середнього. Якщо дисперсія дорівнює 0, то всі реалізації випадкової величини знаходяться в одній точці.

**Суцільний контроль (continuous control)** – контроль кожної одиниці продукції. Систематична похибка (systematic error) – складова похибки, що залишається постійною або монотонно змінюється в часі для однієї і тієї ж величини, яка оцінюється, при тих самих параметрах зовнішнього середовища.

**Вибірка (sample)** – множина випадків (об'єктів, подій, зразків), за допомогою певної процедури вибраних зі статистичної популяції для участі в дослідженні. Зазвичай розміри популяції дуже великі, що робить прийняття до уваги всіх членів популяції непрактичним або неможливим. Вибірка являє собою підмножину певного розміру, члени якої збираються і статистичні дані обчислюються таким чином, що в результаті можна зробити висновки або екстраполяцію із вибірки на всю популяцію.

**Обсяг вибірки (sample size)** – число випадків, включених у вибіркову сукупність. Із статистичних міркувань рекомендується, щоб число випадків складало не менше 30–35. Стандартне відхилення (standard deviation), інколи середньоквадратичне відхилення – у теорії ймовірності і статистиці найбільш поширений показник розсіювання значень випадкової величини 88 відносно її математичного сподівання. Вимірюється в одиницях вимірювання самої випадкової величини. Дорівнює кореню квадратному з дисперсії випадкової величини.

**Нормативний документ (regulatory document)** – це документ, який встановлює правила, загальні принципи чи характеристики різних видів діяльності або їх результатів. Цей термін охоплює такі поняття, як стандарт, кодекс усталеної практики, технічні умови, технічний регламент та ін.

**Стандарт (standard)** – це документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характерис- тики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі, розроблений у встановленому порядку на основі консенсусу. (Наприклад: стандарти виготовлення будівельної продукції, легкої промисловості, харчової і т. ін.) **Кодекс усталеної практики (code of practice)** – документ, що містить практичні правила чи процедури проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування, експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів. Кодекс усталеної практики може бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

**Міжнародна стандартизація (international standardization)** – це стандартизація, що проводиться на міжнародному рівні, участь у якій відкрита для відповідних органів усіх країн.

**Регіональна стандартизація (regional standardization)** – стандартизація, що проводиться на відповідному регіональному рівні та участь у якій відкрита для відповідних органів країн певного географічного або економічного простору.

**Національна стандартизація (national standardization)** – стандартизація, що проводиться на рівні однієї країни