

А

*Аудит (audit)* – независимая оценка программных продуктов и процессов, проводимая уполномоченным лицом с целью оценить их соответствие требованиям.

Б

*Базовая линия (baseline)* – спецификация или продукт, которые были официально рассмотрены и согласованы с тем, чтобы впоследствии служить основой для дальнейшего развития, и которые могут быть изменены только посредством официальных и контролируемых процедур изменения.

*Безопасность услуг* – состояние услуг, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

В

*Валидация (validation)*: Подтверждение (на основе представления объективных свидетельств) того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены. Примечание – Валидация в контексте жизненного цикла представляет собой совокупность действий, гарантирующих и обеспечивающих уверенность в том, что система способна реализовать свое предназначение, текущие и перспективные цели.

*Вариационное исчисление* – это раздел функционального анализа, в котором изучаются вариации функционалов. Самая типичная задача вариационного исчисления состоит в том, чтобы найти функцию, на которой функционал достигает экстремального значения. Методы вариационного исчисления широко применяются в различных областях математики, в дифференциальной геометрии с их помощью ищут геодезические и минимальные поверхности. В физике вариационный метод – одно из мощнейших орудий получения уравнений движения как для дискретных, так и для распределенных систем, в том числе и для физических полей.

*Версия (version)*: Идентифицированный экземпляр составной части. Примечание – Модификация какой-либо версии программного продукта, воплощенная в новой версии, требует действий менеджмента конфигурации.

*Верификация (verification)*: Подтверждение (на основе представления объективных свидетельств) того, что заданные требования полностью выполнены. Примечание - Верификация в контексте жизненного цикла представляет собой совокупность действий по сравнению полученного результата жизненного цикла с требуемыми характеристиками для этого результата. Результатами жизненного цикла могут являться (но не ограничиваться ими): заданные требования, описание проекта и непосредственно система.

*Выпуск (release)* – конкретная версия элемента конфигурации, которая становится доступной для специфической цели (например, выпуск теста).

*Высшее руководство* – лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

*Выход процесса (process outcome)* – наблюдаемый результат успешного достижения цели процесса. Формулировка выхода процесса описывает один из следующих результатов: изготовление какого-либо артефакта; существенное изменение состояния; удовлетворение заданных ограничений, например требований, конечных целей и т.п.

Г

*Гарантия качества (quality assurance)* – все запланированные и систематические действия, выполняемые в рамках системы качества и продемонстрированные надлежащим образом для обеспечения соответствующей уверенности в том, что объект полностью удовлетворяет требованиям к качеству. Существуют как внутренние, так и внешние цели гарантии качества: а) внутренняя гарантия качества: в пределах организации гарантия качества обеспечивает уверенность руководству организации; б) внешняя гарантия качества: в контрактных ситуациях гарантия качества обеспечивает уверенность заказчику или другим сторонам. Некоторые действия по управлению качеством и гарантии качества взаимосвязаны. До тех пор, пока требования к качеству полностью не удовлетворяют потребностям пользователя, гарантия качества не может обеспечить необходимой уверенности.

*Готовый (off-the-shelf)* – уже разработанный и имеющийся в наличии.

Д

*Дефект* – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

*Деятельность (activity)* – совокупность согласованных задач процесса.

*Дискриминантный анализ* – раздел вычислительной математики, представляющий основное средство решения задач распознавания образов, инструмент статистики, который используется для принятия решения о том, какие переменные разделяют (т. е. «дискриминируют») возникающие наборы данных (так называемые «группы»). Является основным алгоритмом решения задач построения искусственного интеллекта. Нейронные сети могут использоваться для дискриминантного анализа (в среде специалистов нейронные сети часто шутливо называют «расознаванием для ленивых»). Наиболее общим применением дискриминантного анализа является включение в исследование многих переменных в целях определения тех из них, которые наилучшим образом совокупляются между собой.

*Документ* – информация, представленная на соответствующем носителе.

*Документ по стандартизации* – документ, в котором для добровольного и многократного применения устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации, а также правила и общие принципы в отношении объекта стандартизации, за исключением случаев, если обязательность применения документов по стандартизации устанавливается Федеральным законом «О стандартизации».

*Документы, разрабатываемые и применяемые в национальной системе стандартизации*, – национальный стандарт Российской Федерации, в том числе основополагающий национальный стандарт Российской Федерации, и предварительный национальный стандарт Российской Федерации, а также правила стандартизации, рекомендации по стандартизации, информационно-технические справочники.

Е

Ж

*Жизненный цикл (life cycle)* – развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения.

З

*Задание на выполнение работы (statement of work)* – документ, используемый приобретающей стороной как средство для описания и конкретизации задач, которые должны быть выполнены по условиям контракта.

*Задача (task)* – требование, рекомендация или разрешенное действие, предназначенное для содействия достижению одного или более выходов процесса.

*Задачи управления* – результаты, которые предполагается получить в пределах планового периода.

*Заинтересованная сторона* – лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации).

*Заказчик (customer)* – организация или лицо, получающие продукт или услугу. Заказчик может быть внутренним или внешним по отношению к организации. Другие термины, используемые для термина «заказчик»: «приобретающая сторона», «розничный покупатель», «оптовый покупатель».

*Запись* – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

*Защита (защищенность) (security)* – предохранение информации и данных с тем, чтобы неуполномоченные лица или системы не могли их читать или изменять, а уполномоченным лицам или системам не было отказано в доступе к ним.

*Заявка на участие в предложенном тендере (request for proposal tender)* – документ, используемый приобретающей стороной как средство для объявления своего намерения стать потенциальным покупателем и приобрести конкретную систему, программный продукт или программную услугу.

И

*Имитационное моделирование* – это метод, позволяющий строить модели, описывающие процессы так, как они проходили бы в действительности. Такую модель можно «проиграть» во времени как для одного испытания, так и для заданного их множества. При этом результаты будут определяться случайным характером процессов. По этим данным можно получить достаточно устойчивую статистику.

*Инфраструктура* – <организация> совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функциони-рования организации.

*Информация* – значимые данные.

*Информационно-технический справочник* – документ национальной системы стандартизации, утвержденный федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации, содержащий систематизированные данные в определенной области и включающий в себя описание технологий, процессов, методов, способов, оборудования и иные данные.

*Исполнитель (implementer)* – организация, которая выполняет реализацию задач.

*Исследование операций (ИО)* (англ. Operations Research – OR) – дисциплина, занимающаяся разработкой и применением методов нахождения оптимальных решений на основе математического моделирования, статистического моделирования и различных эвристических подходов в различных областях человеческой деятельности. Иногда используется название «математические методы исследования операций».

*Математическая теория массового обслуживания* – область прикладной математики, использующая методы теории вероятностей и математической статистики.

## К

*Квалификация (qualification)* – процесс демонстрации, определяющий, способен ли какой-либо объект полностью удовлетворять заданным требованиям.

*Квалификационное требование (qualification requirement)* – совокупность критериев или условий, которые должны быть удовлетворены для того, чтобы квалифицировать программный продукт как соответствующий спецификациям и готовый для применения в заданном окружении или интеграции с системой, для которой он предназначен.

*Квалификационное тестирование (qualification testing)* – тестирование, проводимое разработчиком и санкционированное приобретающей стороной (при необходимости) с целью демонстрации того, что программный продукт удовлетворяет спецификациям и готов для применения в заданном окружении или интеграции с системой, для которой он предназначен.

*Кластерный анализ* (англ. Data clustering) – задача разбиения заданной выборки объектов (ситуаций) на непересекающиеся подмножества, называемые кластерами, так, чтобы каждый кластер состоял из схожих объектов, а объекты разных кластеров существенно отличались. Задача кластеризации относится к статистической обработке, а также к широкому классу задач обучения без учителя.

*Контракт (contract)* – Обязывающее соглашение.

*Компетентность* – продемонстрированная способность применять знания и навыки на практике.

*Корректирующее действие* – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Л

*Лидер* – руководитель, который создает и поддерживает внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

*Лицо, принимающее решение (ЛПР)* – субъект решения (менеджер), наделённый определёнными полномочиями и несущий ответственность за последствия принятого и реализованного управленческого решения.

М

*Менеджмент* – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

*Менеджмент качества* – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Примечание. Руководство и управление применительно к качеству обычно включают в себя разработку политики в области качества и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.

*Метод статистических испытаний* – метод вычислительной и прикладной математики, основанный на моделировании случайных величин и построении статистических оценок для искомых величин; то же, что метод Монте-Карло.

*Миссия управления* – результаты, которые считаются недостижимыми, но приближение к которым возможно.

*Миссия менеджера* – обеспечение интегрированности менеджмента в систему управления.

*Метод [способ] обслуживания потребителей* – метод (способ) реализации потребителям продукции, осуществления организационных мероприятий в процессе оказания (предоставления) услуг.

*Многомерное шкалирование* – один из методов исследования структуры и снижения размерности пространства переменных. Визуализирует в пространстве небольшой размерности (от одного до трех измерений) структуру корреляций между исходными переменными. На плоскости (в двумерном пространстве) напоминает график факторных нагрузок. В новом пространстве шкалы задаются произвольно, а оси интерпретируются в соответствии с взаимным расположением в нем исходных переменных. Возможна также визуализация структуры расстояний между объектами. В этом случае результаты от применения многомерного шкалирования выглядят аналогично диаграмме рассеяния. Интерпретация такого пространства производится по взаимному расположению объектов, поэтому ее возможности ограничены информацией об объектах, которой располагает исследователь.

*Модель жизненного цикла (life cycle model)* – структура процессов и действий, связанных с жизненным циклом, организуемых в стадии, которые

также служат в качестве общей ссылки для установления связей и взаимопонимания сторон.

*Мониторинг (monitoring)* – текущий контроль состояния деятельности поставщика и результатов этой деятельности, проводимый приобретающей или третьей стороной.

Н

*Надежность* – собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

*Национальная система стандартизации* – механизм обеспечения согласованного взаимодействия участников работ по стандартизации (федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере стандартизации, федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации, другие федеральные органы исполнительной власти, Государственная корпорация по атомной энергии "Росатом" и иные государственные корпорации в соответствии с установленными полномочиями в сфере стандартизации, технические комитеты по стандартизации, проектные технические комитеты по стандартизации, комиссия по апелляциям, юридические лица, в том числе общественные объединения, зарегистрированные на территории Российской Федерации, физические лица - граждане Российской Федерации) на основе принципов стандартизации при разработке (ведении), утверждении, изменении (актуализации), отмене, опубликовании и применении документов по стандартизации, предусмотренных статьей 14 Федерального закона «О стандартизации», с использованием нормативно-правового, информационного, научно-методического, финансового и иного ресурсного обеспечения.

*Национальный стандарт* – документ по стандартизации, который разработан участником или участниками работ по стандартизации, по результатам экспертизы в техническом комитете по стандартизации или проектом техническом комитете по стандартизации утвержден федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации и в котором для всеобщего применения устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации, а также правила и общие принципы в отношении объекта стандартизации.

*Непоставляемая составная часть (non-deliverable item)* – техническое средство или программный продукт, который не требуется поставлять по условиям контракта, но который может использоваться в разработке программного продукта.

*Несоответствие* – невыполнение требования.

О

*Обеспечивающая система (enabling system)* – система, которая служит дополнением к рассматриваемой системе на протяжении стадий ее жизненного цикла, но не обязательно вносит непосредственный вклад в ее функционирование. Например, если рассматриваемая система вступает в стадию производства, то требуется обеспечивающая производственная система. Каждая обеспечивающая система имеет собственный жизненный цикл.

*Общие принципы управления* – правила, которыми руководствуются при управлении объектами различной отраслевой принадлежности или специфики, т.е. они присущи всем системам управления, поэтому называются общими. Эта группа принципов отражает требования, предъявляемые к системам управления и в целом к управленческой деятельности.

*Обслуживание* – деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг. В соответствии с определением ГОСТ Р ИСО 10002 обслуживание – это взаимодействие организации с потребителем (заказчиком) на всех этапах оказания услуги.

*Общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации* – документ по стандартизации, распределяющий технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией (классами, группами, видами и другим) и являющийся обязательным для применения в государственных информационных системах и при межведомственном обмене информацией в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

*Объект стандартизации* – продукция (работы, услуги), процессы, системы менеджмента, терминология, условные обозначения, исследования (испытания) и измерения (включая отбор образцов) и методы испытаний, маркировка, процедуры оценки соответствия и иные объекты.

*Оператор (operator)* – какой-либо объект, осуществляющий работу системы. Роль оператора и роль пользователя могут возлагаться одновременно или последовательно на одно и то же лицо или организацию. В контексте данного конкретного определения термин «объект» означает лицо или организацию.

*Организация (organization)* – лицо или группа лиц и необходимых средств с распределением обязанностей, полномочий и взаимоотношений. Объединение лиц, организованных для некоторой конкретной цели, такое как клуб, союз, корпорация или общество, являются организацией. Определенная часть организации (даже такая небольшая, как конкретное лицо) или определенная группа организаций может рассматриваться как организация, если она имеет обязанности, полномочия и определенные отношения. Отдельная форма организационного объекта часто называется

«предприятием», поэтому организационные аспекты настоящего стандарта следует применять также и к «предприятию».

*Организационная структура* – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

*Основные средства (facility)* – физические устройства или оборудование, способствующие выполнению действий, например, здания, инструменты, принадлежности. *Обеспечение качества* – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

*Организационное решение* – выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью.

*Оценивание (evaluation)* – систематическое определение степени, с которой некоторый объект удовлетворяет установленным критериям.

## II

*План качества* – документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться в отношении конкретного проекта, продукции, процесса или контракта.

*Планирование качества* – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

*Контракт (contract)* – обязательное соглашение между двумя сторонами, главным образом опирающееся на юридические нормы, или подобное внутреннее соглашение в рамках организации.

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

*Пользователь (user)* – лицо или группа лиц, извлекающих пользу из системы в процессе ее применения. Роль пользователя и роль оператора могут выполняться одновременно или последовательно одним и тем же человеком или организацией.

*Портфель проектов (project portfolio)* – совокупность проектов, направленных на достижение стратегических целей организации.

*Постоянное улучшение* – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

*Потребитель* – организация или лицо, получающие продукцию.

Пример – Клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель.

Примечание – Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

*Поставщик (supplier)* – организация или лицо, которое вступает в соглашение с приобретающей стороной на поставку продукта или услуги. «Поставщиком» может быть подрядчик, производитель, торговец или



продавец. Иногда приобретающая сторона и поставщик являются частью одной и той же организации.

*Правила обслуживания* – документ, регламентирующий порядок и условия обслуживания потребителей и содержащий соответствующие требования и нормы.

*Правила оказания [предоставления] услуг* – документ, устанавливающий порядок, соблюдение которого необходимо для выполнения каких-либо действий при оказании услуг.

*Правообладатель (stakeholder)* – лицо или организация, имеющие право, долю, требование или интерес в системе или в обладании ее характеристиками, удовлетворяющими ее потребности и ожидания.

*Предоставление услуги:*

– создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах);

– деятельность, осуществленная на поставленной потребителем нематериальной продукции (например, составление заявления о доходах, необходимого для определения размера налога);

– деятельность, осуществленную на поставленной потребителем материальной продукции (например, ремонт неисправного автомобиля)

– совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или спецификации на продукцию, процесс или систему.

*Предупреждающее действие (preventive)* – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

*Прибыль* – разница между доходами (выручкой от реализации товаров и услуг) и затратами на производство или приобретение и сбыт этих товаров и услуг.

*Принятие решения* – процесс рационального или иррационального выбора альтернатив, имеющий целью достижение осознаваемого результата.

*Приобретающая сторона (acquirer)* – правообладатель, который приобретает или получает продукт или услугу от поставщика. Примечание – приобретающей стороной может быть: покупатель, заказчик, владелец, оптовый покупатель.

*Приобретение (acquisition)* – процесс получения системы, программного продукта или программной услуги.

*Проблема* – сложный теоретический или практический вопрос в организации, требующий изучения, разрешения.

*Программная составная часть (software item)* – исходный код, объектный код, контрольный код, контрольные данные или совокупность этих составных частей.

*Программный продукт (software product)* – совокупность компьютерных программ, процедур и, возможно, связанных с ними документации и данных.

*Программный блок (software unit)* – отдельная компилируемая часть кода.

*Продолжительность обслуживания* – период времени, в течение которого потребитель услуг непосредственно взаимодействует с исполнителем услуг.

*Продукция* – результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

*Продукция* – результат процесса. Примечания:

1. Существуют четыре общие категории продукции:

- услуги (например, перевозки);
- программные средства (например, компьютерная программа, словарь);
- технические средства (например, узел двигателя);
- перерабатываемые материалы (например, смазка).

Многие виды продукции содержат элементы, относящиеся к различным общим категориям продукции. Отнесение продукции к услугам, программным, техническим средствам или перерабатываемым материалам зависит от преобладающего элемента.

2. *Услуга* является результатом по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна. Предоставление услуги может включать в себя, например, следующее:

- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем материальной продукции (например, ремонт неисправного автомобиля);
- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем нематериальной продукции (например, составление заявления о доходах, необходимого для определения размера налога);
- предоставление нематериальной продукции (например, информации в смысле передачи знаний);
- создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах).

*Программное средство* содержит информацию и обычно является нематериальным, может также быть в форме подходов, операций или процедуры.

*Техническое средство*, как правило, является материальным, и его количество выражается исчисляемой характеристикой.

*Перерабатываемые материалы* обычно являются материальными, и их количество выражается непрерывной характеристикой. Технические средства и перерабатываемые материалы часто называют товарами.

3. Обеспечение качества направлено, главным образом, на предполагаемую продукцию.

*Продолжительность исполнения услуги* – норматив времени на исполнение услуги, установленный исполнителем услуги и доведенный до сведения потребителя услуги. Примерами установленных нормативов времени на исполнение услуги являются нормативы времени на доставку почтового отправления и т.п.

*Продукт (product)* – результат процесса.

*Проект (project)* – попытка действий с определенными начальными и конечными сроками, предпринимаемая для создания продукта или услуги в соответствии с заданными ресурсами и требованиями. Проект может рассматриваться как уникальный процесс, включающий в себя скоординированные и управляемые виды деятельности, а также может быть комбинацией видов деятельности из процессов проекта и технических процессов, определенных в настоящем стандарте.

*Производительность труда* – мера (измеритель) эффективности труда.

*Производственная среда (work environment)* – совокупность условий, в которых выполняется работа.

*Показатель качества услуги* – количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих способность удовлетворять потребности потребителя.

*Процесс* – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

*Принципы управления* – это основные правила, определяющие построение и функционирование системы управления:

1) принцип системности – всесторонняя проработка принимаемых решений, анализ всех возможных вариантов их реализации, координацию усилий на различных направлениях и уровнях.

2) принцип объективности – целенаправленное воздействие на систему в целом или на отдельные ее звенья на основе познания и использования объективных закономерностей.

3) принцип саморегулирования – возможность противостоять воздействию извне и перестраиваться в целях самосохранения.

4) принцип обратной связи – сознательное управление, которое происходит на основе устойчивых и надежных обратных связей.

5) принцип дополнительности – сочетание нормативного регулирования системы и процесса спонтанного саморегулирования, их взаимное дополнение.

6) принцип информационной достаточности – автоматизация актов управления посредством компьютерной техники и оптимизация процесса принятия решений в условиях неопределенности и риска.

7) принцип оптимальности – достижение поставленной цели в возможно более короткий срок и при наименьших затратах материальных средств и человеческой энергии.

8) принцип эволюционизма – плавный, созидательный, планомерный характер, преемственность, последовательность стадий и этапов в управлении.

9) принцип вероятности – учет в управлении многовариантности развития исторического процесса.

*Проект (project)* – уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам.

*Процесс* – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

*Процесс обслуживания* – совокупность операций и действий, выполняемых исполнителем услуг при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания (предоставления) услуг.

*Процессный подход* – любая деятельность, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы.

*Процедура (procedure)* – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Р

*Разработчик (developer)* – организация, которая выполняет разработку задач (в том числе анализ требований, проектирование, приемочные испытания) в процессе жизненного цикла.

*Регрессионный анализ (линейный)* – статистический метод исследования зависимости между зависимой переменной  $Y$  и одной или несколькими независимыми переменными  $X_1, X_2, \dots, X_p$ . Независимые переменные иначе называют регрессорами или предикторами, а зависимые переменные – критериальными. Терминология зависимых и независимых переменных отражает лишь математическую зависимость переменных, а не причинно-следственные отношения.

*Результат услуги* – результат деятельности исполнителя услуги, направленной на удовлетворение потребности потребителя услуги.

*Результативность* – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

*Рентабельность* – доходный, полезный, прибыльный, относительный показатель экономической эффективности.

*Ресурс (resource)* – актив, который используется или потребляется в ходе выполнения процесса.

*Риск* – потенциально существующая вероятность потери ресурсов или неполучения доходов, связанная с конкретной альтернативой управленческого решения.

*Руководство по качеству (quality manual)* – документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

С

*Себестоимость* – денежное выражение затрат предприятия на производство и реализацию продукции.

*Сертификация услуг* – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия услуг положениям стандартов, сводов правил, условиям договоров или требованиям других документов.

*Сетевое планирование* – набор методов, который предназначен для управления расписанием проекта.

*Система сертификации услуг* – совокупность правил выполнения работ по сертификации услуг, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

*Система (system)* – комбинация взаимодействующих элементов, организованных для достижения одной или нескольких поставленных целей.

Система может рассматриваться как продукт или предоставляемые им услуги.

*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.

*Системный подход* – выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы, содействует повышению результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

*Системный элемент (system element)* – представитель совокупности элементов, образующих систему. Системный элемент является отдельной частью системы, которая может быть создана для полного выполнения заданных требований. Системный элемент может представлять собой технические и программные средства, данные, людей, процессы (например, процессы для обеспечения услуг пользователям), процедуры (например, инструкции оператору), средства, материалы и природные объекты (например, вода, живые организмы, минералы) или любые их сочетания.

*Система для разработки политики* и целей и достижения этих целей – система менеджмента.

*Снятие с эксплуатации (retirement)* – прекращение активной поддержки эксплуатирующей и сопровождающей организацией, частичная или полная замена новой системой или инсталляция обновленной системы.

*Соглашение (agreement)* – взаимное признание сроков и условий, в соответствии с которыми осуществляются рабочие отношения.

*Соответствие* – выполнение требования.

*Сопровождающая сторона (maintainer)* – организация, которая осуществляет деятельность по сопровождению.

*Составная часть конфигурации (configuration item)* – объект в пределах конфигурации, который удовлетворяет некоторой функции целевого применения и может быть однозначно идентифицирован в данный момент времени.

*Социально-экономическая система* – это целостная совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих социальных и экономических институтов (субъектов) и отношений по поводу распределения и потребления материальных и нематериальных ресурсов, производства, распределения, обмена и потребления товаров и услуг.

*Стадия (stage)* – период в пределах жизненного цикла некоторого объекта, который относится к состоянию его описания или реализации. Стадии ПО относятся к основному развитию и достижению контрольных

точек этим объектом в течение его жизненного цикла. Стадии ПО могут быть взаимно перекрывающимися.

*Сторона (party)* – организация, участвующая в контракте. Стороны, входящие в соглашение, называются «приобретающей стороной» и «поставщиком».

Т

*Точка безубыточности* – минимальный объем производства и реализации продукции, при котором расходы будут компенсированы доходами, а при производстве и реализации каждой последующей единицы продукции предприятие начинает получать прибыль.

*Тестируемость (testability)* – степень, с которой объективный и физически реализуемый тест может быть спроектирован для определения того, что требование выполняется.

*Тестовое покрытие (test coverage)* – степень, с которой данный тест проверяет требования для системы или программного продукта.

*Технический регламент* – документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

*Технологический процесс исполнения услуги* – основная часть процесса оказания (предоставления) услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

У

*Улучшение качества* – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

*Управление качеством* – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

*Управляющая система* – система контроля или управления некоторым реальным объектом

*Управляющее воздействие* – воздействие, определяющее, регулирующее и/или влияющее на процесс.

*Управленческие решения* – творческое, волевое действие субъекта управления, которое основывается на знании объективных законов в сфере функционирования управляемой системы и анализа информации об её функционировании.

*Условия обслуживания* – совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

*Услуга (service)* – выполнение действий, работы или обязанностей, связанных с продуктом.

Ф

*Факторный анализ* – совокупность методов многомерного статистического анализа, применяемых для изучения взаимосвязей между значениями переменных. С помощью факторного анализа возможно выявление скрытых (латентных) переменных факторов, отвечающих за наличие линейных статистических связей (корреляций) между наблюдаемыми переменными.

*Фирменное средство (firmware)* – сочетание технического средства и компьютерных команд или данных, встроенных в это техническое средство в качестве предназначенного только для чтения программного средства. Примечание – Фирменное программное средство не может быть легко модифицировано под управлением какой-либо программы.

*Функция управления* – это направление или вид управленческой деятельности, характеризующийся обособленным комплексом задач и осуществляемый специальными приемами и способами.

Х

*Характеристика* – отличительное свойство.

*Характеристика качества* – присущая продукции, процессу или системе характеристика, относящаяся к требованию.

Ц

*Цель процесса (process purpose)* – цель высокого уровня выполнения процесса и вероятные выходы эффективной реализации процесса. Необходимо, чтобы реализация процесса обеспечивала ощутимую пользу правообладателям.

*Цели управления* – результаты, которых не предполагается достичь и за пределами планового периода, но к которым фирма рассчитывает приблизиться в рамках планового периода.

*Цели в области качества (quality objective)* – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Ч

*Частные принципы управления (качеством):*

1) *ориентация на потребителя* – понимание в организации текущих и будущих потребностей клиентов и стремление превзойти их ожидания.

2) *лидерство руководителя* – руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации.

3) *вовлечение персонала* – использование работников всех уровней в решении задач дает возможность организации получать выгоду от их способностей.

4) *системный подход к менеджменту* – выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют повышению результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

5) *постоянное улучшение всех процессов* – неизменная цель организации.

6) *принятие решений основанное на фактах* – эффективные проекты воздействий основываются на анализе данных и информации.

7) *использование взаимозависимости организация и ее поставщики* – повышает способность обеих сторон создавать ценности.

8) *процессный подход* – эффективное управление деятельностью и соответствующими ресурсами.

Щ

Э

*Экономическая система* – совокупность всех экономических процессов, совершающихся в обществе на основе сложившихся в нём отношений собственности и хозяйственного механизма.

*Экспертное оценивание* – процедура получения оценки проблемы на основе группового мнения специалистов (экспертов). Совместное мнение обладает большей точностью, чем индивидуальное мнение каждого из специалистов. Данный метод можно рекомендовать для получения качественных оценок, ранжирования, например для сравнения нескольких проектов по их степени соответствия заданному критерию

*Эффективность (efficiency)* – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Ю

Я