

Dunaújvárosi Főiskola

Kibővített minőségirányítási fogalomtár

Alapfogalmak értelmezése

Minőség

Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.

Értelmezést segítő kiegészítések

1. Szerződéses viszonylatban az igényeket előírják, egyébként az elvárható igényeket fel kell tární és meg kell határozni.
2. Az igényeket rendszerint tulajdonságokkal és jellemzőkkel fejezik ki, ezekhez meghatározott követelményrendszer tartozik. Az igények tartalmazhatják a használhatóság, a biztonság, a rendelkezésre állás, a megbízhatóság, a karbantarthatóság, a gazdaságosság és a környezetvédelem szempontjait.
3. A „minőség” kifejezés nem a kiválóság mértékének összehasonlító értelmű kifejezésére szolgál és nem is a műszaki értékelés mennyiségi kifejezésére. Ilyen esetekben minősítő jelzöt LEHET alkalmazni. Pl.:
 - a. **„viszonylagos minőség”**, amikor a termékeket vagy szolgáltatásokat viszonyítás alapján sorolják be a „kiválóság mértéke” szerint vagy „összehasonlító” értelemben;
 - b. **„minőség szint”** és „minőség mérő szám”, amikor pontos műszaki értékelést végeznek „mennyiségi” értelemben.
4. A termék vagy a szolgáltatás minőségét egymással összefüggő tevékenységek (pl. a tervezés, a gyártás vagy az üzemi működtetés és a karbantartás) számos szakasza befolyásolja.
5. A kielégítő minőség gazdaságos megvalósítása magában foglalja a teljes minőség hurok (minőségspirális) valamennyi szakaszát. Egyes esetekben a hangsúly kedvéért külön is meghatározzák a minőség hurokon (minőségspirálison) belül a különböző szakaszok hozzájárulását a minőséghez. Két példa erre: a „tervezési minőség” és a „használati minőség”.
6. Egyes hivatkozási forrásokban a minőséget „használatra való alkalmasság”-nak vagy „rendeltetésre való alkalmasság”-nak, „a vevő megelégedettsége”-nek vagy „a követelményeknek való megfelelés”-nek tekintik. Miután ezek a kifejezések a minőségnek csak bizonyos oldalait mutatják meg, rendszerint további magyarázatokra is szükség van, amelyek végül is az előzőekben meghatározott fogalomhoz vezetnek.

Fokozat

Azonos funkcionális rendeltetésű termékek, folyamatok vagy rendszerek kategóriája vagy besorolása, amelyet különböző minőségi követelményekhez rendeltek. Példák: repülőjegy osztály és szállodai kategória egy szálloda-útmutatóban. Megjegyzés: a minőségi követelmények kitűzésekor a fokozatot általában meghatározzák.

Értelmezést segítő kiegészítések

1. A fokozat a követelmények tervezett különbözőségére, vagy ha azt nem tervezik, akkor elismert különbözőségére vonatkozik. A hangsúly a funkcionális rendeltetés és a költség közötti összefüggésen van.
2. Valamely magas fokozatú cikk az igények kielégítése szempontjából lehet nem kielégítő minőségű és fordítva, pl. luxusszálló gyenge szolgáltatással vagy kis fogadó kiváló szolgáltatással.
3. Ha a fokozatot számokkal fejezik ki, általában a legmagasabb fokozatot szokás 1-es-nek nevezni, az alacsonyabb fokozatok pedig a 2, 3, 4 stb. számokat kapják. Ha a fokozatot pontszámmal fejezik ki, pl. csillagok számával, akkor rendszerint a legalacsonyabb fokozat kapja a legkisebb pontszámot vagy a legkevesebb csillagot.

Vevő

Szervezet vagy személy, amely vagy aki kap egy terméket.

Értelmezést segítő kiegészítések

1. Szerződéses helyzetben a vevőt „ügyfél”-nek nevezzük.
2. A vevő lehet például a végső fogyasztó, felhasználó, hasznélvező vagy az ügyfél.
3. A vevő a szervezet szempontjából egyaránt lehet külső vagy belső vevő.

Érdekelt felek

Személy vagy csoport; aki vagy amely érdekelt egy szervezet működésében vagy sikerében.

Értelmezést segítő kiegészítések

1. Az *érdekelt feleknek való megfelelés tartalmazza a környezet megóvását, az egészség védelmét, a munkavédelmet, a biztonságot, energiával és a természeti erőforrásokkal való takarékoskodást.*
2. Az érdekelt felek követelményét figyelembe kell venni, amikor a minőségre vonatkozó követelményeket meghatározzák.
3. Az érdekelt felek követelmények tartalmazzák a jogi és jogszabályi követelményeket. Ezek törvénykezésenként eltérők lehetnek.

Termék

Egy folyamat eredménye.

Értelmezést segítő kiegészítések

1. A termék lehet szolgáltatás, hardver, feldolgozott termékek, szoftver vagy ezek kombinációja.
2. A termék lehet kézzel fogható (pl. szerelvények vagy feldolgozott termékek) vagy kézzel nem fogható (pl. tudás vagy elgondolás) vagy ezek kombinációja.
3. A termék lehet tervezett (pl. a vevőnek felajánlott) vagy nem tervezett (pl. szennyező anyagok vagy nem kívánatos hatások).
4. Négy általános termékkategória létezik:
 - a. szolgáltatások (pl. szállítás)
 - b. szoftver (pl. számítógépprogram, szótár)
 - c. hardver (pl. egy motor mechanikai alkatrésze)
 - d. feldolgozott anyagok (pl. kenőanyag)
5. Sok termék különböző általános termékkategóriákba tartozó elemeket tartalmaz. Hogy ilyenkor a terméket szolgáltatásnak, szoftvernek, hardvernek vagy feldolgozott anyagnak nevezik, a benne túlsúlyban levő elemtől függ. Például a „gépkocsi mint kínálati termék hardverből (pl. a kerekei), feldolgozott anyagokból (pl. az üzemanyag, a hűtőfolyadék), szoftverből (pl. a motor szabályozó szoftverje, a használati útmutató) és szolgáltatásból (pl. az eladótól kapott kezelési magyarázatok) áll.

6. A szolgáltatás legalább egy olyan tevékenység eredménye, amely szükségképpen a (be) szállító és a vevő találkozásánál megy végbe és általában nem kézzelfogható. A szolgáltatás nyújtása tartalmazhatja például a következőket:
- olyan tevékenységet, amelyet egy, a vevő által beszállított kézzelfogható terméken végeznek. (pl. gépjármű javítása):
 - olyan tevékenységet, amelyet egy, a vevő által beszállított nem kézzelfogható terméken végeznek. (pl. adó-visszaigényléshez bevételi kimutatás elkészítése)
 - nem kézzelfogható termék szállítása (pl ismeretek átadásával kapcsolatos tájékoztatás közlése)
 - a vevő számára környezet kialakítása (pl. szállodákban és éttermekben).
7. A szoftver információkból áll, általában nem kézzel fogható? Megjelenhet utasítások, üzletviteli módozatok vagy eljárások alakjában.

Minőségbiztosítás

A minőségirányításnak az a része; amely a bizalomkeltés megteremtésére összpontosít, aziránt, hogy a minőségi követelmények teljesülni fognak.

Értelmezést segítő kiegészítések

- A hatékonyság érdekében a minőségbiztosítás rendszerint olyan tényezők folyamatos értékelését teszi szükségessé, amelyek befolyásolják a tervezés (konstrukció) vagy az előírások megfelelőségét a tervezett alkalmazásokra, valamint a gyártási, szerelési és ellenőrzési műveletek igazolását és felülvizsgálatát. A bizalom megteremtése bizonyítékok bemutatását is magában foglalhatja.
- Valamely szervezeten belül a minőségbiztosítás vezetési eszköz. Szerződéses kapcsolatban a minőségbiztosítás egyben a szállító iránti bizalom felkeltésére is szolgál.

Minőségyszabályozás

A minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítésére összpontosít.

Értelmezést segítő kiegészítések

A félreértések elkerülése érdekében ügyelni kell arra, hogy kiegészítő meghatározás szükséges, ha a minőségyszabályozás valamely alcsoportjáról van szó, mint pl. „gyártási minőségyszabályozás” vagy ha tágabb értelemben alkalmazzák ezt a fogalmat, pl. „egész vállalatra kiterjedő minőségyszabályozás”.

Minőségirányítási felülvizsgálat (audit)

Auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az audit kritériumok milyen mértékben teljesülnek.

Értelmezést segítő kiegészítések

- Az audit jellegzetesen valamely minőségirányítási rendszerre vagy annak elemeire, folyamatokra, termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozik, de nincs ezekre korlátozva. Ezeket a minőségirányítási felülvizsgálatokat „a minőségirányítási rendszer felülvizsgálatá”-nak, „folyamatminőség-felülvizsgálat”-nak, „termékminőség-felülvizsgálat”-nak, „szolgáltatás-minőség-felülvizsgálat”-nak is nevezik.
- A minőségirányítási auditokat olyan személyzet hajtja végre, amelynek nincsenek közvetlen feladatai a felülvizsgált területen.

3. A minőségirányítási auditok egyik célja a javító vagy a helyesbítő tevékenység szükségességének mérlegelése. A minőségirányítási audit felülvizsgálat nem tévesztendő össze a „felügyelet”-tel vagy az „ellenőrzés”-sel: ezek olyan tevékenységek, amelyeket kizárólag a gyártási folyamat szabályozása vagy a termékátvétel céljából végeznek.
4. A minőségirányítási auditokat belső vagy külső célok érdekében végezhetik.

Megbízó

Az a személy vagy szervezet, aki, vagy amely az auditot kéri.

Értelmezést segítő kiegészítések

Az ügyfél lehet:

- a. egy felülvizsgált, amely szeretné saját minőségirányítási rendszerét felülvizsgáltatni valamilyen minőségirányítási rendszer-szabvány alapján,
- b. egy vevő, amely egy szállító minőségirányítási rendszerét szeretné felülvizsgáltatni saját felülvizsgálói, vagy harmadik fél által,
- c. egy független testület, amely felhatalmazással rendelkezik annak megállapítására, hogy a minőségirányítási rendszer biztosítja a szolgáltatott termékek vagy a nyújtott szolgáltatások megfelelő szabályozását (mint például élelmiszer-, drog-, nukleáris és más szabályozó testületek),
- d. egy független testület, amelyet azért jelöltek ki egy felülvizsgálat végrehajtására, hogy a felülvizsgált szervezet minőségirányítási rendszerét nyilvántartásba vegye.

Felülvizsgáló (auditor)

Személy, akinek megvan a felkészültsége audit végzésére.

Értelmezést segítő kiegészítések

1. Ahhoz, hogy a felülvizsgáló végrehajtsa a felülvizsgálatot, az adott felülvizsgálatra felhatalmazással kell rendelkeznie.
2. Azt a felülvizsgálót, akit a minőségirányítási felülvizsgálat irányításával bíznak meg, „vezető felülvizsgáló”-nak (lead assessor; lead auditor) nevezik.

A minőséggel kapcsolatos szakkifejezések

Minőség

Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.

Követelmény

Kinyilvánított igény vagy elvárás, amely általában magától értetődő vagy kötelező.

Képesség

Egy szervezetnek, rendszernek vagy folyamatnak az adottsága, hogy olyan terméket hozzon létre; amely ki fogja elégíteni az illető termékre vonatkozó követelményeket.

Az irányítással kapcsolatos szakkifejezések

Minőségirányítási rendszer

Irányítási rendszer egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából.

Minőségpolitika

Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan, a felső vezetőség által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala.

Minőségcél

A minőséggel kapcsolatos valami; amire törekszenek vagy amit el akarnak érni.

Felső vezetőség

Személy vagy személyek olyan csoportja, aki vagy amely a szervezetet a legfelső szinten vezeti és szabályozott állapotban tartja.

Minőségirányítás

Összehangolt tevékenységek egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából.

Minőségtervezés

A minőségirányításnak az a része; amely a minőségcélok kitűzésére, valamint a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározására összpontosít, a minőségcélok elérése érdekében.

Minőségszabályozás

A minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítésére összpontosít.

Minőségbiztosítás

A minőségirányításnak az a része; amely a bizalomkeltés megteremtésére összpontosít, aziránt, hogy a minőségi követelmények teljesülni fognak.

Minőségfejlesztés

A minőségirányításnak az a része; amely a minőségi követelmények teljesítési képességének növelésére összpontosít.

Eredményesség

A tervezett tevékenységek megvalósításának és a tervezett eredmények elérésének mértéke.

Hatékonyág

Az elért eredmény és a felhasznált erőforrások viszonya.

A szervezettel kapcsolatos szakkifejezések

Szervezet

Munkatársak csoportja és feltételrendszer, a felelősségi körök; a hatáskörök és a kapcsolatok elrendezésével együtt.

Vevő

Szervezet vagy személy, amely vagy aki kap egy terméket.

(Be)szállító

Szervezet vagy személy, amely vagy aki rendelkezésre bocsát egy terméket.

Érdekelt fél

Személy vagy csoport; aki vagy amely érdekelt egy szervezet működésében vagy sikerében.

A folyamattal és a termékkel kapcsolatos szakkifejezések

Folyamat

Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át.

Termék

Egy folyamat eredménye.

Projekt

Egyedi folyamat, amely egy sor összehangolt és szabályozott, a kezdeti és a befejezési időpontok megjelölésével kitűzött olyan tevékenységekből áll, amelyeket konkrét követelményeknek megfelelő cél elérésére végeznek, figyelembe véve az idő, a költségek és az erőforrások korlátait.

Eljárás

Egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja.

Minőségjellemző

Terméknek, folyamatnak vagy rendszernek egy követelménnyel kapcsolatos saját jellemzője.

Megbízhatóság

Gyűjtőfogalom, amelyet a használhatóság és az azt befolyásoló tényezők, azaz a hibamentesség, a karbantarthatóság és a karbantartás-ellátás leírására használnak.

Nyomonkövethetőség

Képesség arra, hogy nyomon kövessék a múltját, az alkalmazását vagy a helyét annak, amiről szó van.

A megfelelőséggel kapcsolatos szakkifejezések

Megfelelőség

Egy követelmény teljesülése.

Nemmegfelelőség (eltérés)

Egy követelmény nem teljesülése.

Hiba

Egy szándék szerinti vagy előírt használattal kapcsolatos követelmény nem teljesülése.

Megelőző tevékenység

Tevékenység egy lehetséges nemmegfelelőség vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

Helyesbítő tevékenység

Tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

Újramunkálás

Tevékenység egy nem megfelelő terméken, hogy az teljesítse a követelményeket.

Átsorolás

Nem megfelelő termék fokozatának módosítása, hogy az az eredetitől eltérő követelményeknek feleljen meg.

Javítás

Tevékenység egy nem megfelelő terméken, hogy azt a szándék szerinti használatra elfogadhatóvá tegyék.

Selejtezés

Tevékenység egy nem megfelelő terméken az eredeti szándék szerinti felhasználás megakadályozására.

Felhasználási engedély

Hozzájárulás az előírt követelményeknek nem megfelelő termék felhasználásához vagy továbbengedéséhez.

Eltérési engedély

A termék létrehozása előtt adott hozzájárulás egy termék eredetileg előírt követelményeitől való eltéréshez.

Továbbengedés

Hozzájárulás egy folyamat következő szakaszába való továbblépéshez.

A dokumentációval kapcsolatos szakkifejezések**Dokumentum**

Információ és annak hordozója.

Előírás (specifikáció)

Dokumentum, amely követelményeket határoz meg.

Minőségirányítási kézikönyv

Dokumentum, amely meghatározza egy szervezet minőségirányítási rendszerét.

Minőségterv

Dokumentum, amely előírja, hogy kinek, mikor, milyen eljárásokat és ezekhez milyen erőforrásokat kell alkalmazni egy meghatározott projekthez, termékhez, folyamathoz vagy szerződéshez.

Feljegyzés

Dokumentum, amely rögzíti az elért eredményeket vagy bizonyítja tevékenységek megtörténtét.

A megvizsgálással kapcsolatos szakkifejezések**Objektív bizonyíték**

Valaminek a meglétét vagy igaz voltát alátámasztó adatok.

Ellenőrzés

A megfelelőség kiértékelése megfigyeléssel és ítéletalkotással, továbbá értelemszerűen méréssel, vizsgálattal vagy idomszeres ellenőrzéssel.

Vizsgálat

Egy vagy több jellemző valamely eljárás szerinti meghatározása.

Igazolás (verifikálás)

Annak megerősítése objektív bizonyíték szolgáltatásával, hogy az előírt követelmények teljesültek.

Érvényesítés, jóváhagyás (validálás)

Annak megerősítése objektív bizonyíték szolgáltatásával, hogy az adott szándék szerinti használathoz vagy alkalmazáshoz előírt követelmények teljesültek.

Átvizsgálás

Tevékenység, amely a vizsgálat tárgyára vonatkozóan az alkalmasság; a célnak való megfelelés és az eredményesség meghatározására irányul, a kitűzött célok elérése érdekében.

A mérési folyamatok minőségbiztosításával kapcsolatos szakkifejezések

A mérés szabályozási rendszere

A metrológiai megerősítéshez és a mérési folyamatok folyamatos szabályozásának megvalósulásához szükséges, egymással összefüggő vagy egymással kölcsönhatásban álló elemek összessége.

Mérési folyamat

Műveletek összessége egy mennyiség értékének meghatározásához.

Metrológiai megerősítés

Olyan műveletek összessége, amelyek annak biztosításához szükségesek, hogy egy mérőeszköz kielégítse a szándék szerinti alkalmazás követelményeit.

Mérőeszköz

Mérőműszer, szoftver, etalon, anyagminta, segédberendezés vagy ezek kombinációja, amely egy mérési folyamat elvégzéséhez szükséges.

Az audittal kapcsolatos szakkifejezések

Audit

Auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az audit kritériumok milyen mértékben teljesülnek.

Auditkritériumok

Összehasonlítási alapként használt előírások, eljárások vagy követelmények összessége.

Auditbizonyíték

Az auditkritériumokra vonatkozó, igazolható feljegyzések, ténymegállapítások vagy egyéb információ.

Auditor

Személy, akinek megvan a felkészültsége audit végzésére.

Szakterületi szakértő

<audit> személy, aki az auditálandó tárgyra nézve szakismeretét rendelkezésre bocsátja vagy szakvéleményt ad.

Felkészültség

Bizonyított képesség ismeretek és készségek alkalmazására.

Fogalomgyűjtemény

1. A minőség és a minőségirányítás alapfogalmai	
Akkreditálás	Olyan eljárás, amellyel egy erre felhatalmazott szerv elismeri, hogy egy szerv vagy személy alkalmas meghatározott feladatok elvégzésére. (MSZ 271: 1993)
„CE” jelölés (termék tanúsítás)	Egy gyártó terméke megfelelőségének tanúsítására nemcsak tanúsítvány, hanem megfelelőségi jelölés is rendszeresíthető. Az Európai Közösség az EU direktíváknak való megfelelés esetére a stilizált „CE” jelölést vezette be.
Ellenőrzés	Az ellenőrzés, a megfelelőség kiértékelése megfigyelés és ítéletalkotás útján, amelyhez szükség esetén mérés, vizsgálat vagy idomszeres ellenőrzés társul. (ISO 9000:2005)
Értékelés	Az értékelés a vizsgálati eredmények olyan rendezése, elemzése, tömörítése, amelynek segítségével a vizsgálat meghatározásánál vagy megtervezésénél megfogalmazott kérdés megválaszolása lehetővé válik.
Európai direktívák	Irányelvek, melyek az EU tagállamai számára iránymutató előírásokat tartalmaznak. A direktívákban a legfontosabb biztonsági, az egészségüggyel, a környezetvédelemmel és a fogyasztói érdekvédelemmel kapcsolatos követelményeket írják elő. A direktívák feladata, hogy harmonizálják a tagállamok közötti előírásokat, egységes követelményeket támasztanak az adott termékkel, technológiával és eljárásokkal kapcsolatosan.
Fázishurok/minőség-hurok (termékéletpálya)	A fázishurok/minőség-hurok a termékéletpálya klasszikus ábrázolási formája. Az életciklusszakaszok a termék megvalósítási és -felhasználási folyamat adta sorrend szerint, a minőségügyi szempontból lényeges csomópontokat jelölik ki. Ezek a pontok azok, ahol a megvalósítás lényeges eseményei, az információszerzés vagy a beavatkozások történnek. A láncolat önmagába való visszatérése a fázisok újra és újra ismétlődő, valamint egymásra épülő jellegét hangsúlyozza.
Fogyasztóvédelem	A fogyasztók érdekei védelmének jogi szabályozása. Az EU termékfelelőségi direktíva öt alapjogot rögzít a fogyasztók érdekeinek védelmében: <ul style="list-style-type: none"> - az egészségvédelem és biztonság, - a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme, - a kárigény érvényesítéséhez való jog, - az információhoz és a használati feltételek ismeretéhez való jog, - a fogyasztók képviseléséhez való jog.
Kano-féle minőség-megközelítés	A termékjellemző elhelyezése egy olyan koordináta-rendszerbe, amelynek vízszintes tengelyén a kifejezett vagy ki sem fejezett elvárások teljesítési foka, a függőleges tengelyen a vevőkből kiváltott lelkesedés mértéke mérhető fel. A Kano-modell szerint egy-egy termékjellemző (alapvető, teljesítmény-, lelkesítő jellemzők) egy adott környezetben egy vonalként jeleníthető meg a koordináta-rendszerben.
Megfelelőség	A megfelelőség egy követelmény (kinyilvánított, szokás folytán magától értetődő vagy kötelező igény vagy elvárás) teljesülése. (ISO/DIS 9000)
Minőség	A minőség annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket. (ISO 9000:2005)
Minőség jogi szabályozása	A termékjellemzők kitűzésekor figyelembe kell venni az érvényben lévő törvények és más jogszabályok előírásait, amelyek általában a biztonság, az egészségvédelem és környezetvédelem céljait szolgálják, ezen túl védik a fogyasztót a megtévesztés ellen, ügyelnek a piaci verseny tisztaságára stb.
Minőségirányítási rendszer	Rendszer a minőségpolitika és minőségcélok megfogalmazásához és a célok eléréséhez. (ISO/DIS 9000)
Minőségbiztosítási rendszer	A minőségügyi rendszeren belül alkalmazott és szükség esetén igazolt minden tervezett és módszeres tevékenység, amely megfelelő bizalmat hivatott kelteni arra, hogy az egység (tennek) teljesíti a minőségi követelményeket. (MSZ EN ISO 8402:1996)
Minőség-ellenőrzés	Olyan tevékenység, mint pl. valamely egység egy vagy több jellemzőjének mérése, szemrevételezése, vizsgálata vagy idomszeres ellenőrzése és az eredmények összehasonlítása az előírt követelményekkel annak érdekében, hogy megállapítsák, elérték-e a megfelelőséget minden egyes jellemzőre vonatkozóan. (MSZ EN ISO 8402:1996)
Minőségirányítás	Koordinált tevékenységek egy szervezet vezetésére és ellenőrzésére, a minőség szempontjából. (ISO/DIS 9000) Az általános irányítási feladatköröknek minden olyan tevékenysége, amely meghatározza a minőségpolitikát, a minőségre vonatkozó célkitűzéseket és feladatköröket, valamint megvalósítja azokat a minőségügyi rendszeren belül olyan eszközökkel, mint a minőségügyi tervezés, a minőségszabályozás, a minőségbiztosítás és a minőségfejlesztés. (MSZ EN ISO 8402:1996 alapján)

Minőségi szintek piaci igények szerinti szabályozása	A termékek, szolgáltatások minőségszintjének piaci megítélése közvetlen meghatározza annak eladhatóságát, így közvetlen hatással van az optimális minőségszint kialakításában. A piac által ily módon diktált szabályozás megköveteli a terméknek vagy szolgáltatásnak az adott piaci viszonyokra jellemző optimális nyereséget biztosító minőségszinthez való tervezését, ezáltal biztosítja a költséghatékony gyártás, szolgáltatásnyújtás kialakítását.
Minőségiszabályozás	A minőségirányítás része, amelynek középpontjában a minőségi követelmények teljesítése áll. (ISO/DIS 9000) Azok az operatív módszerek és tevékenységek, amelyek a minőségi követelmények teljesítését szolgálják, mint pl. a folyamat figyelése, a nem kielégítő teljesítőképesség okainak megszüntetése. (MSZ EN ISO 8402:1996 alapján)
Termék-előállítási (termelési) folyamat és szereplői	A termék-előállítási folyamat egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át. A termék-előállítási folyamat szereplői: - a termék vevője, felhasználója (gazdasági, jogi, környezeti, kulturális és társadalmi közeg), - a termék előállítója, (a tulajdonosok, akik tőkéjük rendelkezésre bocsátásával támogatják a folyamatokat), - a beszállítók (alvállalkozók), akik termékek vagy szolgáltatások biztosításával segítik a folyamatokat, - a munkatársak, valamint - a folyamathoz kapcsolódó más társadalmi csoportok vagy szervezetek.
Vizsgálat	Műszaki művelet, amely egy adott termék, folyamat vagy szolgáltatás egy vagy több jellemzőjének előírt eljárás szerinti meghatározásából áll. (ISO/DIS 9000)
2. A folyamatról alkotható modellek. A fontosabb folyamatfajták minőségügyi sajátosságai	
Benchmarking	A benchmarking (minőségszint-összehasonlítás) egy olyan vezetési eszköz, amely a másoktól és saját magunktól megszerzett tudást és annak tudatos felhasználását jelenti. Olyan információval szolgál, amely betekintést enged a fennálló hiányosságokba, és ezáltal elősegíti a kívánt célok elérését. „A benchmarking a legmagasabb szintű teljesítmény eléréséhez vezető legjobb üzleti gyakorlatok kutatása”. Értékelési technika, amelynek során a piaci szereplőkkel történő összehasonlítás által alakul ki a sorrend és mutatkoznak meg a tennivalók.
Folyamatok általános modellje	A termék-előállítás egy folyamat, melynek során anyag, energia és információ áramlása valósul meg. Sajátos jellege miatt sokszor az energia- és információközlés kombinációját és a munkaerő-áramlást külön kategóriaként emlegetik. Egyes folyamatok áttekintésénél külön kategóriát érdemes fenntartani az értékáramlásnak is.
Fő- és támogató folyamatok	A főfolyamat a tevékenységek olyan rendszere, amely erőforrásokat használ ahhoz, hogy bemeneteket kimenetekké alakítson át, amely kimenetek a vevők és más érdekelt felek részéről megfogalmazott elvárások elérését közvetlenül biztosítják. Rendszertámogató folyamat alatt a főfolyamatok megvalósulását biztosító tevékenységek és erőforrások rendszerét értjük.
Ismétlődő folyamatok szabályozása	Az ismétlődő folyamat (tömeggyártás, rövid lefolyású ismétlődő kiszolgálási folyamatok, stb.) jellegzetes résztevékenységei során rendre ugyanazokat a műveleteket végezzük és ugyanazokat a jellegzetes hibákat, követhetjük el. A hatékonyság értékelésére az ismétlődő folyamatok legfontosabb lépéseit kell rögzíteni, és ezekhez képest kell értékelni az eltéréseket. A folyamatjavítása során az elemzés, a kiértékelés és az eredmények visszacsatolása kapják a legnagyobb szerepet.
Logisztika	A logisztika általános célja bármely ellátási folyamat átfogó megoldása úgy, hogy koordináltan szervezi, irányítja és értékeli az anyagbiztosítást, a termelést, a raktározást és készletgazdálkodást, az áruelosztást és értékesítést, valamint ezek komplex és információs rendszerét.
Minőségügyi információs rendszerek	A minőségügyi információk rendszerébe elsősorban az előírások, a tényadatok, a beavatkozási stratégiák és az erőforrások rendszerét leíró adatok tartoznak.
PDCA	A minőségfejlesztés lépéseit önmagába záródó hurokként vagy egy ciklus ismételt körülforgásával ütemező szabályozás. A „P” a tervezés (plán), amely minden tudatos tevékenység első fázisa, és a legáltalánosabb értelemben vett célkitűzési és megvalósítási koncepciótól az eszköz-tervezésig más és más elmélyültséggel valósulhat meg. A „D” a tevékenység bevezetése (do), amely a megvalósítás tevékeny része, és szintén rendkívül eltérő tartalmakat vehet fel. A „C” a mérés és értékelés (check) sem korlátozható a műszaki értelemben vett vizsgálatokra, hanem valamennyi felülvizsgálatot és kiértékelést idesorolhatunk. Az „A” „tégymint” (act), egy olyan beavatkozás, amellyel az ellenőrzés eredményei szerint megerősítjük, vagy módosítjuk a tevékenységet a kitűzött cél érdekében.

Projektfolyamat/ szabályozása	Az egyedi, projektfolyamatok során a tervezési fázis, valamint a lehetséges hibaokok feltárása és kiküszöbölése is egyedi jellegű, kevesebb lehetőség nyílik a tapasztalatok alapján történő mechanikus visszacsatolásra. A folyamat célértékeit a folyamatelemek kölcsönhatásában az idő- és erőforrás-programozásban meglévő ismeretek alapján kell számszerűsíteni. A tervezett és a tény időintervallumok, valamint az erőforrás-felhasználás a projektmenedzsment eszközeivel követhetők nyomon.
Vállalati minőségi mutatórendszer	A minőségirányítási rendszer keretei között gyűjtött adatok egységesített kombinációjából képzett minőségmutatók rendszere, amelyek biztosítják a vevő szemével történő folyamatértékelést, a vezetők által lényegesnek ítélt működési szempontok szerinti számszerűsítését.
3. A minőség létrehozásának szervezeti, irányítási keretei (minőségmenedzsment) a vállalatnál	
Emberierőforrás-menedzsment	Az emberi erőforrás menedzsmentjén a vállalati célok teljesítése érdekében végzett mindazon tevékenységek együttesét értjük, amelyekkel biztosítható az alkalmazottak hatékony működése, az alkalmazottak, mint belső vevők bizalmának elnyerése, az alkotókészség és felelősség kifejlesztése, a dolgozók képességeinek és kreativitásának a vállalati célok felé irányítása.
Felelősségi (hatáskör) mátrix	A felelősségi, hatásköri mátrix táblázatos formában a feladatokkal kapcsolatos tevékenység típusokat és az azokhoz tartozó felelőségeket, jogköröket (döntés, végrehatás-kivitelezés-beavatkozás, együttműködés, ellenőrzés, tájékoztatás) rendeli egyértelműen személyhez vagy szervezeti egységhez.
Képzés	A képzés célja, hogy biztosítsa a munkatársak számára azokat az ismereteket, amelyek a készségekkel és a tapasztalatokkal együtt megvalósítják a felkészültségüket. A képzéssel kapcsolatosan a szervezetnek: - meg kell határoznia a munkatársak, felkészültségével kapcsolatos szükségletet, - a fejlődéshez szükséges képzéseket meg kell terveznie, gondoskodnia kell a szükségletek kielégítésére szolgáló képzésről, - ki kell értékelnie a megvalósított képzés hatékonyságát, megfelelő feljegyzéseket kell készítenie és megőriznie a képzésekről, a felkészültséggel kapcsolatos elvárásokról, a tapasztalatokról és végzettségekről. (ISO/DIS 9004)
Minőségpolitika	Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala. (ISO/DIS 9000)
Minőségügyi tervezés	A minőségirányítás része, amelynek középpontjában a minőségcélok kitűzése, valamint a szükséges operatív folyamatok és a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások meghatározása áll. (ISO/DIS 9000)
Minőségügyi tevékenységek motivációs rendszere	A munkatársak teljesítőképességének ösztönzésére irányuló vezetői eszközök hatását és következményeit nevezzük motivációnak. A vezetők feladata olyan ösztönző rendszer kidolgozása, amely az egyéni felelősségvállalás és sikeres teljesítés irányába hat. Egyénenként más-más időbeli elosztású és nagyságrendű motivációs eszközök alkalmazása indokolt, amely függ az önmegvalósítás szintjétől és a megvalósítás módjától.
Munkaköri leírás	A munkaköri leírásban a dolgozó munkakörével kapcsolatos jogai, kötelességei, függelmi viszonyai - a belső és/vagy külső szabályzatokkal összhangban - vannak munkahelyi vezetője által aláírt módon meghatározva.
Portfólió-elemzés	A portfólió-elemzés célja, hogy felderítsék a vállalat kedvező piaci kilátású részterületeit, ahol versenyelőnyök érhetők el. Sikeresen alkalmazható a stratégiai tervezés elemzőszakaszában. Segítségével a vállalati termékek különböző piacokon elfoglalt helye, vagy a vállalat egyes stratégiai üzletágai különböző szempontok szerint értékelhetők egy mátrix felhasználásával, valamint következtetések vonhatók le a várható piaci helyzetükről.
Stratégiai tervezés	Vezetői tevékenység, amellyel az innovációs célok érdekében a vállalaton belül elemi kívánt változásokat határozzák meg. Stratégiai tervezés során a vállalat részletesen elemzi jelenlegi helyzetét, meghatározza a jövőre vonatkozó elképzeléseit, céljait, áttekinti megvalósításuk módjait és kiválasztja közülük a ténylegesen követendő változatot. A megvalósítás rugalmas stratégiai akciók keretében történik.
SWOT-elemzés	A szervezet meghatározott szempontok szerinti értékeléséhez, a környezetében betöltött szerepének meghatározásához alkalmazható elemzési módszer. A SWOT az erősségek (Strength), gyenge pontok (Weaknesses), lehetőségek (Opportunities) és fenyegetések (Threats) angol szavak kezdőbetűiből álló rövidítés. Hasznos keretet ad a szervezet belső gyengeségeinek és erősségeinek, valamint a külső környezetben, illetve a jövőben rejlő esélyek és veszélyek tudatos meghatározására.
Szervezeti ábra (organogram)	A szervezet szerkezetét bemutató ábra, amely a szervezeti felépítés alapján egyértelműen ábrázolja az alá- és fölrendeltségi viszonyokat (mélységi tagoltság). A felelősségi körök, a hatáskörök és az emberek közti kapcsolatok meghatározott elrendezése. (ISO/DIS 9000)

Szerződés felülvizsgálata	Szerződés-felülvizsgálat olyan folyamat, amelyben a szervezet gondoskodik annak áttekintéséről, hogy a vevő által meghatározott! valamennyi követelményt megismerte és megértette-e, valamint a vállalt kötelezettségeinek eleget tud-e tenni, valamint szükséges mértékben dokumentálta-e, hogy azt a vevővel való egyeztetéshez, illetve a belső folyamataihoz felhasználhassa.
Szerződések	Minden, a vevővel való olyan egyezség, illetve kötelezettség vállalása, amelyet akár szóban, akár írásban, akár szokásjog alapján a vevő elvárhat.
Vezetőség minőséggel kapcsolatos feladatai	A vállalati kultúra az alkalmazottak - vállalatukkal kapcsolatos közvéleményének, szokásainak, értékítéletének, magatartásának, gondolkodási és cselekvési módjának összessége.
Vezetőségi felülvizsgálat (átvizsgálás)	A felső vezetésnek bizonyítani kell elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer létrehozása és tökéletesítése iránt azáltal, hogy <ul style="list-style-type: none"> - tudatosítja a szervezettel a vevői, valamint a jogszabályi követelmények teljesítésének fontosságát, - meghatározza és dokumentálja a minőségpolitikát, minőségcélokat, - dokumentálja az irányító és ellenőrző személyzet felelősségét, hatáskörét, kapcsolatát, - meghatározza az erőforrásokra vonatkozó követelményeket, kijelöli a minőségirányítási rendszert közvetlenül irányító megbízottat, valamint - felülvizsgálja a minőségirányítási rendszert és biztosítja a hatékony működést. (ISO/DIS 9004)
Szerkezeti felépítés	A minőségirányítási rendszer időszakos átvizsgálásán keresztül a rendszer hatásosságának és hatékonyságának kiértékelésére, valamint annak igazolására szolgáló eljárás, hogy milyen mértékben teljesítették a minőségpolitikát, a minőségcélokat. A vezetéségi átvizsgálási folyamat elemzi a folyó tevékenységeket, vizsgálja a fejlesztési lehetőségeket, amelyek a minőségirányítási rendszert tökéletesítenék. (ISO/DIS 9004)
4. A minőség létrehozásának módszerei a termék-előállítási/szolgáltatási folyamatok fázisai szerint	
Az optimalizálás célfüggvénye kompromisszumfüggvények (pl. Harrington)	Az optimalizálás célfüggvénye egy létező, egyértelmű és állandó elvárások alapján megfogalmazott követelményeket együttesen kielégítő feltételek (optimális beállítási paraméterek) matematikai leírása. A vevői igények felmérésén alapuló, egymásnak részben ellentmondó igények esetén az elvárásokat legjobban kielégítő optimális minőségjellemzők határozhatók meg kompromisszum függvény alkalmazásával.
Azonosítási és nyomon követési rendszer	A termékek azonosítási és nyomon követési rendszerének feladata, hogy a termékek tervezésével, gyártásával, ellenőrzésével és forgalmazásával összefüggő adatok, tevékenységek dokumentálva legyenek annak érdekében, hogy a termék életciklusának bármely pillanatában azonosíthatóvá és visszakereshetővé váljék.
Beszállítók kiválasztása és értékelése	Beszállítók/alvállalkozók kiválasztásának és értékelésének célja, hogy a szervezet csak olyan partnerekkel kerüljön beszállítói kapcsolatba, amelyek képesek a minőségi követelménynek megfelelő terméket vagy szolgáltatást biztosítani. Az ISO 9000 minőségirányítási rendszerek elvárják egy saját arculatra kialakított, saját célkitűzéseket figyelembe vevő értékelési módszer kidolgozását, ami alapján a rendszeres értékelést elvégzik. Az objektív összemérhetőség, összehasonlíthatóság alapfeltétele az eredmények számszerűsítése.
Beszerzés	A beszerzési, termelési és szolgáltatási folyamatokhoz felhasznált olyan alapanyagok, termékek, alkatrészek vagy szolgáltatások biztosítása, amelyeket más szervezet állít elő. A szállító termékeiben realizálódik a beszállított termék vagy szolgáltatás minősége, ezért a szervezetnek a készterméke és nyújtott szolgáltatásai minőségére befolyással levő valamennyi beszállított termék és szolgáltatás minőségi megfelelőségét biztosítani kell. A minőségirányítási rendszertől a szervezetek azt várják el, hogy a beszerzési folyamattal és magával a beszerzett termékkel kapcsolatban minőségi szempontból optimális, biztonságos, rendszerezett működésmódot határozzon meg.
Élettartam	Létesítmények, berendezések és azok elemeitől elvárt funkciók ellátásának időtartalma.
Értékelemzés	Az értékelemzés döntés-előkészítésre alkalmas módszer, amely alapvetően a gazdasági hatékonyság előtérbe helyezésével határozza meg a szükséges fejlesztési irányvonalat, a vevői igények költség szempontú számszerűsítésére alkalmas.
FMEA	Az FMEA (Failure Mode and Effects Analysis, FehlerMöglich-keiten und EinflußAnalyse: a lehetséges hibák és összefüggéseik elemzése) egy szisztematikus módszer a lehetséges hibák felismeréséhez, elemzéséhez, értékeléséhez, kezeléséhez és ezáltal a megelőzéséhez. A módszer a hibákat a becsült kockázatok alapján rangsorolja, így használatával a legfontosabb problémák szűrhetők ki és oldhatók meg.

Folyamatképeségi mutatók	A folyamatok képességének és szabályozottságának megítélését segítő mutatószámok. A folyamat képességének jellemzésére a kijelölt tűréstartomány és a minta kiértékelésekor meghatározott tapasztalati szórás aránya a megfelelő mérőszám. A termelés során változó körülmények az egy gépen hosszú távon egymás után gyártott termékek átlagos termékjellemzőinek mozgásában (eltolódásaiban) tükröződnek. Ha a gyártási folyamat során sok kisméretű mintából határozzuk meg az aktuális átlagos értéket, azzal az eltolódásoknak az értéke meghatározható. A hosszabb távon jelentkező eltolódások a folyamat szabályozatlanságára utalnak, ezért statisztikai mutatót használunk objektív elemzésükre. A folyamat képességének (paraméterállandóságának) mutatója C_p , a folyamat szabályozottságának mutatója C_k , amely figyelembe veszi az átlagérték tűrőhatáron belüli helyét is.
Kísérlettervezés	A kísérlettervezés lényege, hogy tapasztalati értékeket rögzítünk, melyeknél logikailag kiválasztunk bemenet(ek)et, független változó(ka)t és optimalizálandó jellemző(ke)t.
Kockázat, kockázatelemzés	A kockázat számszerűsítésére a bekövetkezési esély és a veszteség szorzata használható. Kockázat = a probléma bekövetkezésének valószínűsége Veszteség = ami konkretizálódhat az alábbiak szerint: P (a vevőhöz kerülés) * V (a hibával járó teljes költség)
Konfigurációmenedzsment	A konfiguráció egy termékben megtestesülő működési és működésmódi jellemzők összessége, amely magába foglalja az alakot, a fizikai, kémiai és egyéb működési jellemzőket és azok összhangját. A konfigurációmenedzsment a konfiguráció meghatározásából, szabályozásából, követéséből és felülvizsgálatából tevődik össze.
Logikai tervezés, hálótervek	A hálóterv az események, cselekvések logikai, technológiai, gazdasági kapcsolatainak feltárására és bemutatására, az elemzett folyamat időbeli lefolyásának grafikus ábrázolására alkalmas modell. Gyors, szemléletes áttekintést tesz lehetővé a rendszer részéről és egészéről. A valós folyamatokra vonatkozó hálós rendszerek segítségével egyértelmű információk nyerhetők a tervek, feladatok, illetve azok egyes elemeinek végrehajtásához szükséges idő-, erőforrás- és költségfelhasználásról.
Minőségpartneri kapcsolat	Minőségpartneri viszony kialakítása során a szervezet célja valóságosan segíteni a beszállítót, mert így megfelelő bizalom alakul ki a két fél között. Ekkor a minőségre kockázatot jelentő tényezők a kialakult bizalomból következő átláthatóság miatt ismertté válnak és csökkenthetők.
Műszaki tervezés tervezése	A műszaki tervezés tervezésén: - a műszaki tervezési/fejlesztési folyamat szakaszainak és - ezen szakaszok tevékenységeivel kapcsolatos felelősségi és hatáskörök meghatározását értjük.
Páronkénti összemérés	Eltérő szempontok (pl. eltérő fontosságú vevői elvárások, termékjellemzők) súlyozásos értékelésére alkalmas módszer.
Poka-yoke elv	A poka-yoke elv szerint kialakított folyamatra vagy konstrukcióra olyan elemek jellemzők, amelyek a folyamatnak csak azért részei, hogy a hibák előfordulását megakadályozzák. Minőségügyi felhasználásakor elvárás, hogy minél jobban illeszkedjen a rendszerbe anélkül, hogy rontaná annak hatékonyságát.
QFD	A QFD (Quality Function Deployment: minőségi funkciók lebontása) a vevői igények mind teljesebb kielégítésére törekvő szisztematikus tervezést előkészítő módszer. A QFD módszere alkalmas arra, hogy a vevőktől a termékről megszerzett információkat, mint bemenő, számszerűsített adatokat szolgáltatassa, amelyek a gazdasági és szakmai tervezés során hasznosíthatók.
Statisztikai folyamat szabályozás (SPC)	A statisztikai folyamatszabályozás (Statistical Process Control) célja a megkövetelt minőségi szint biztosítása. Eszköztára a folyamatjellemzésére alkalmas statisztikai módszerek segítségével történő elemzés, illetve a folyamatparaméterek és -beállítások helyesbítése. Mindez legtöbbször a termékek mintavételes ellenőrzési eredményei alapján gazdaságos.
Szabályozókártyák, vezérlés	Az ellenőrző (szabályozó-) kártya olyan grafikus módszer, amely statisztikai módszerek alkalmazásával mutatja meg egy folyamatról, hogy ellenőrzött („kézben tartott”) állapotban van-e. Az elemzés a tennék vagy a folyamat szabályozandó jellemzőjének időbeli eloszlását, állapítja meg és értékeli ki.
Termékjellemzők optimalizálása	A termékjellemzőkkel kapcsolatosan elvárt szempontok szerinti szélsőérték meghatározását optimalizálásnak nevezzük. A jellemzőt befolyásoló hatások és a hatásoknak az optimalizálandó jellemzővel való összefüggése ismeretében a befolyásoló tényezőkre meghatározható az az érték, amelyek eredményeképpen az optimalizálandó jellemző optimuma meghatározható.

Termelőrendszerek fenntartása, karbantartási stratégiák	A karbantartási stratégiák a termelő-berendezések, műszerek stb. rendelkezésre állásának biztosítása érdekében végzett tisztítási, javítási és egyéb állapotfenntartó tevékenységek időbeli és erőforrás-tervezésének elvei.
Vevő által beszállított termék	A vevő által beszállított termék a gyártó által beszerzett idegenárutól abban különbözik, hogy a vevő által rendelkezésre bocsátott idegenáru a vevő tulajdona, nemmegfeleléseért a vevő felel. Átadás-átvételtől a gyártónak külön kell gondoskodnia az idegenáru - állagmegőrzéséről, tárolásáról, - azonosításáról, nyomon követhetőségéről. A gyártó a beszállított alkatrészt, részegységet stb. ellenőrzi a beépíthetőség feltételeinek biztosításához: - minőségi megfelelés (az idegenáru minőségének hatása a késztermék minőségére), - illeszthetőség szempontjából. Az idegenáru bármilyen nemmegfeleléséről, károsodásáról, felhasználásra alkalmatlanná válásáról a vevőt tájékoztatni kell. Ennek logikus oka az., hogy a vevő a legtöbbször jelentős kockázatot vállal saját üzleti folyamataiban, így károsodás esetén veszteségei is jelentősek.
5. Mérési és vizsgálati tevékenységek	
Beérkező áruk ellenőrzése	A beérkező áruk (idegenáru) ellenőrzése során értékelni kell a beszerzett terméket mennyiségi és minőségi megfelelés szempontjából. Gondoskodni kell arról, hogy a beérkező terméket addig ne használják, vagy ne dolgozzák fel, amíg nem ellenőrizték vagy másképp nem igazolták, hogy az előírt követelményeknek megfelel. Eljárást kell kidolgozni arra az esetre, ha a beérkező áru sürgős gyártási célból a megfelelés igazolása hiányában mégis felhasználásra kerül. Biztosítani kell az áru külön tartását, valamint azt, hogy az előírt követelmények nemteljesítése esetén visszahívható és cserélhető legyen. A beérkező áru ellenőrzése mértékének és jellegének megállapításakor figyelembe kell venni a beszerzés helyén végzett minősítést és a minőségi megfelelés dokumentált kimutatását.
Gyártásközi ellenőrzés	A gyártásközi ellenőrzés során vizsgálni kell - folyamatfigyeléssel és szabályozási módszerekkel - a termékeket a minőségi elvárások vagy a dokumentált eljárások követelményei szerint. A terméket vissza kell tartani, amíg a megkívánt ellenőrzéseket és vizsgálatokat nem fejezték be és dokumentálták megfelelően.
Kalibrálás, hitelesítés	A kalibrálás a mérőeszközökre vonatkozó vizsgálat, bemérés, amelynek során egy, a műszer mérési hibájánál (pontatlanságánál) magasabb pontossági osztályba sorolt etalonhoz hasonlítva, vagy egy kisebb mérési pontatlanságú műszerrel vizsgálva megállapítják, hogy az eszköz megfelel-e az elvart (gyártó által specifikált) előírásoknak. A minősítés a mérési pontosság, ami az állandó hibát reprezentálja, és a megismételhetőségi szórás mint a véletlen hibát jellemző érték segítségével értelmezhető. A hitelesítés hatósági tevékenység annak vizsgálatára, hogy a mérőeszköz az adott pillanatban megfelel-e az előírt pontosságnak. A hitelesítés a Mérésügyi Törvény értelmében a nemzeti mérésügyi szervek, Magyarországon az Országos Mérésügyi Hivatal feladata és joga. A hitelesítés olyan bemérés, kalibrálás, amelyet az OMH mérőlaboratóriumai végeznek a hitelesítésre kerülő műszer mérési pontatlanságának meghatározására.
Körmérések	A körmérések célja meghatározni a mérés megismételhetőségének és reprodukálhatóságának értékét (az angol megfelelői alapján R&R). A vizsgálat elve, hogy a mérési eredmények megfelelőségét a körülmények változtatásával vagy a nélkül történő többszöri ismétlések eredményeinek ingadozásával becsülik.
Mérőeszköz-felügyelet	A mérőeszköz-felügyelet meghatározott minőségi célok érdekében működtetett tevékenységegyüttesként értelmezhető, amely sajátos folyamatok keretében (mérőeszköz-nyilvántartás, azonosíthatóság, visszakövethetőség, bemérések, karbantartás) összehangolt módon kezeli a mérőeszközöket.
Mérőeszközökkel szemben támasztott követelmények	Egy vizsgálati feladathoz olyan mérőeszközt kell kiválasztani, amelynek pontossága alkalmas a mérésben megfogalmazott „kérdés” megválaszolására. Ez az elvárás nem azonos a mérőeszköz kalibráltságának, hitelesítettségének tényével. A mérőeszközök adott mérési feladatra való alkalmasságát - a mérőeszköz C képességi mutatóját - többek között az előírt tűrések és a mérőeszközre jellemző mérési bizonytalanság (a megismételhetőségi körülmények közötti szórás) viszonyából határozzuk meg. Mérőeszközökkel szemben támasztott követelmények: pontosság, megismételhetőség, reprodukálhatóság, stabilitás, linearitás.
Mintavétel, statisztikai mintavételi tervek	Közel azonos kimenetű folyamatok esetében a teljes mennyiség végigvizsgálása helyett a sokaság meghatározott részét, a mintát megvizsgálva vonunk le következtetéseket a minőségre vonatkozóan. A mintavételi terv a vizsgálandó elemek kiválasztási menetét, a minta nagyságát és a minták mérése vagy minősítése alapján a tétel minősítésének módját tartalmazza.

Tételátvétel	A tétel meghatározott minősítés alapján történő elfogadása. Amennyiben a tétel minősítése mintavétel alapján történik, a teljes tételt megfelelőnek nyilvánítják. Megtörténhet a tételátvétel, ha a mintában a hibaszint egy meghatározott átvételi értéket nem lép túl. Amennyiben az elfogadható hibaszintet a minta túllépi, a teljes tételt nem megfelelőnek minősítik, a tétel válogatásra vagy visszautasításra kerül.
Validálás	A validálás mérési és statisztikai kiértékelési tevékenység alapján annak bizonyítása, hogy a mérőeszköz ismert nagyságú jellemző (megismételhetőségi körülmények közötti) újbóli mérésekor a megfelelő értékeket szolgáltatja-e.
Verifikálás	A verifikálás mérési és statisztikai kiértékelési tevékenység annak igazolására, hogy egy adott mérőeszközzel végzett mérések (az alkalmazott mérési eljárás, mód, a felhasznált mérőkör és technikai körülmények függvényében) alkalmasak-e a vizsgált jellemző kívánt pontosságú leképezésére.
Végellenőrzés	A végellenőrzésnek igazolnia kell azon más, szükséges vizsgálatok elfogadható eredményeit, amelyeket korábban a követelmények teljesülésének igazolása céljából végeztek. A terméket nem szabad kiszállítani, míg az összes, a minőségi előírásokban vagy dokumentált eljárásokban előírt tevékenységet kielégítően el nem végeztek, és az ezzel kapcsolatos adatok és dokumentáció rendelkezésre nem áll és nincs jóváhagyva.
6. A menedzsmentet támogató eszközök a minőség létrehozásában	
Ádatfelvételező / adatgyűjtő lap	Lehetővé teszi a hatékony adatrögzítést. Az adatlapot a vizsgált probléma jellege és a felvett adatok bonyolultsága szerint kell kialakítani.
Belső audit	A minőségirányítási rendszerek rendszeres, időszakos felülvizsgálata belső auditokon keresztül biztosítható. A rendszer működésének jóváhagyása során ellenőrzik, hogy: <ul style="list-style-type: none"> - a minőségügyi rendszer dokumentációja a vonatkozó minőségügyi szabvány elvárásait és a vállalati minőségügyi célokat kielégíti-e, - a minőségügyi rendszer tevékenységei megfelelnek-e a rendszerépítés során kialakított eljárásoknak, azaz a működésmód a leírtak szerint történik-e, - az eljárásokat, tevékenységeket, ellenőrzéseket hatékonyan hajtják-e végre.
Brainstorming	A brainstorming olyan csoportos alkotótechnika, amelynek célja az egyéni ötletek minél teljesebb összegyűjtése és új ötletek feltárása. A problémamegoldási folyamat több lépésénél is használható. A problémát befolyásoló tényezők, a probléma különböző szempontú megközelítése, illetve a megoldási utak meghatározására szolgáló módszer. Nem helyettesíti az elmélyült elemzést, de lehetővé teszi, hogy többszempontú, gyors megközelítést adjon a problémával kapcsolatban
Csoportos problémamegoldás	A probléma szakmai területéhez és összetettségéhez illeszkedően kialakított csoport szervezett együttműködése a megoldás keresésére különböző probléma-megoldási technikák alkalmazása mellett. A csoportmunkának számos előnye (tudástöbblet, több érdekszféra, minőség tudat) jelentkezik az egyéni problémamegoldással szemben, amennyiben néhány a csoportos együttműködés hatékonyságát biztosító szempont (irányítás, előkészítés stb.) betartásra kerül.
Dolgozói elégedettség mérése	A dolgozói és munkatársi elégedettségről a szervezet értékelése. Annak felmérése és javítása, hogy milyen mértékben teljesültek a dolgozók elvárásai, figyelembe véve a munka teljesítményre gyakorolt hatását is.
Folyamatábra	A folyamatábra, vagy Flow-Chart diagram a kitűzött célokhoz vezető utakat grafikusan jeleníti meg úgy, hogy a döntések és elágazások áttekinthetővé váljanak. Ezzel minden logikailag elképzelhető fordulat esetére átgondolható a továbblépés, valamint az egyes kritikus pontokhoz illetékes személyek vagy gazdasági egységek és a folyamathoz tartozó dokumentumok rendelkezhetők.
Helyesbítő és megelőző intézkedés	A helyesbítő és megelőző intézkedés célja a felmerült problémák megszüntetése, az ismételt előfordulásának kiküszöbölése vagy a lehető legkisebbre való csökkentése.
Ishikawa-diagram	Az ok-hatás diagram (szerzője nevében Ishikawa-, alakja alapján halszálladiagram) olyan grafikus ábrázolásmód, amely a tünethez rendelhető okokat rendezi logikai rendszerbe, illetve az okokat kiváltó okokat is összegyűjthetővé teszi.
K-J diagram	A K-J (más néven affinity-diagram, hasonlósági diagram, névadója Kawakita Jiro) problémák, ötletek, vélemények feltárására, csoportosítására eszköz. A „Mi a probléma” típusú kérdések megválaszolásához, tisztázásához nyújt segítséget, alkalmas eszköz a vélemények strukturálására, a fő problémák, fő kérdések meghatározására.

Minőségirányítási dokumentációs rendszer	A minőségirányítási rendszerek nemcsak a tevékenységek dokumentálását követelik meg, hanem teljes dokumentációs rendszert működtetnek. A feladatok írásos rögzítése úgy válik rendszerré, hogy egyrészt a folyamatokba szervezett tevékenységeket a szervezet struktúrája, hierarchiája tükrében, rendezetten jelentetik meg, másrészt szisztematikus módon ellenőrzik a dokumentált folyamatok hatékonyságát és az írásban rögzített állapot valósággal való kapcsolatát (a folyamatok végrehajthatóságát).
Minőségirányítási eljárás	A szervezet minőségi céljainak megvalósításához rendelt főbb eszközöket: folyamatokat, tevékenységeket, az ezekhez szükséges felelőségeket és hatásköröket bemutató rendszerdokumentum. Az eljárások a szervezet szellemi termékét képezik, a rendszerépítés és -fenntartás know-how-ját tartalmazzák, ezért alapvetően a belső felhasználás számára készülnek.
Minőségirányítási feljegyzések	A működés során megvalósuló tevékenységekhez adatszolgáltatásra, a működés igazolására szolgáló tényrögzítő dokumentumok.
Minőségirányítási kézikönyv	A minőségirányítási rendszer alapdokumentuma, amely a szervezet minőségi céljait és e célok megvalósításához rendelt főbb eszközeit tartalmazza. A Minőségirányítási kézikönyv a rendszerbe szervezett tevékenységek közös hivatkozási alapja, további feladata a külső felhasználók (a szervezet vevői és beszállítói) felé a minőségirányítási rendszer bemutatása.
Nem megfelelő termék kezelése	A nem megfelelő termék kezelésével kapcsolatos szabályozások célja: - a nem megfelelő termék vevőhöz való kikerülésének megakadályozása, - a nem megfelelő termék további feldolgozásából előálló szükségtelen költségek elkerülése. A nem megfelelő termék kezelésével kapcsolatos feladatok: - azonosítás, - elkülönítés, - átvizsgálás és rendelkezés a termék további sorsáról, - a rendelkezés alapján történő beavatkozás, - a nemmegfelelőség ismételt elkerülése érdekében tett intézkedések.
Pareto-elemzés	Célja a hibaokokat gyakoriságuk vagy következményeik szerint rangsorolni, hogy irányt mutasson a hatékony beavatkozásra. A Pareto-diagram segítségével egyszerűen szétválaszthatók lényeges és lényegtelen hibaokok, feltárhatók a problémák egymáshoz viszonyított súlya, figyelemmel kísérhető a különböző változások hatása, a javító intézkedések eredményessége.
Vevői elégedettség	A vevői megelégedettség a vevő észlelése arról, hogy milyen mértékben teljesültek a vevő követelményei. (ISO 9000:2005)
Végrehajtási utasítás	A minőségirányítási rendszer tevékenységeit és termékspecifikus adatait részleteiben bemutató dokumentumok, amelyek a szervezetnél folyó (szakmai) munka know-how-ját tartalmazzák, ezért elsődlegesen a belső felhasználás számára készülnek. A beszállítói minőség javítása és mérésének egyértelművé tétele érdekében a dokumentumok csak kellő felülvizsgálat után adhatók ki külső felhasználóknak.
7. A minőségirányítási rendszer kialakítása, felülvizsgálata és fejlesztése	
Audit	Az audit rendszerezett és független vizsgálat annak meghatározására, hogy a minőséggel kapcsolatos tevékenységek és a rájuk vonatkozó eredmények megfelelnek-e a tervezett intézkedéseknek; ezeket az intézkedéseket hatékonyan megvalósították-e; és alkalmasak-e ezek a célok elérésére. (ISO 8402:1994)
Minőségirányítási rendszer építése (a fontosabb gyakorlati lépések)	A minőségirányítási rendszer építésének fontosabb lépései: - helyzetfelmérés, munkaterv kialakítása, - munkatársak képzése, fogadókészség kialakítása, - folyamatszabályozások, rendszerleírások elkészítése, - gyakorlati bevezetés, működtetés, - rendszerfelügyelet, -fejlesztés.
Tanúsítás	A minőségirányítási rendszer külső, független, a tanúsítási tevékenységre akkreditált szervezet általi felülvizsgálata. A felülvizsgálat során bizonyítandó, hogy a vállalat kielégíti az alapul vett szabvány által megfogalmazott követelményeket.
8. A minőségirányítás gazdasági vonásai	
Értékelési költségek	A termék értékelésével, vizsgálatával kapcsolatos költségek, amelyek befektetés típusú költségek. Főként a minőségügyi ellenőrzésekkel kapcsolatosan lépnek fel.
Hibaköltségek	A hibaköltség a már elkövetett hibák költségeit tartalmazza, amelyeknél utólagos költségregisztrálásra van mód. A hibaköltségek irányulhatnak a gyártónál vagy a felhasználónál jelentkező hibák javítására, vagy a hibák által okozott kárral kapcsolatos kártalanításra. E költségcsoport a veszteségek kategóriájába sorolandó.
Megelőzési költségek	A megelőzési költségek közé sorolható minden olyan eljárás, berendezés, erőfeszítés költsége, amelyet a termékhibák megelőzésére fordítunk.

Minőségköltések (a minőséggel kapcsolatos költségek)	A minőséggel kapcsolatos költségek (minőségköltések) a szervezetnél széles körben felmerülő azon költségek, amelyeket a termék teljes életciklusa során a termék megfelelőségének biztosítása érdekében rövid és hosszú időtávon használnak fel, illetve amelyek a tennék nem megfelelő minősége következtében keletkeznek.
9. A szervezetmenedzsment és a minőségirányítási rendszerek	
GMP, GLP	A GMP (Good Manufacturing Praxis: a helyes gyártási gyakorlat) a gyógyszergyártás területén kötelezően alkalmazott rendszer, aminek segítségével a gyógyszergyártó biztosítja, hogy termékei megfeleljenek arra a célra, amelyre szánták őket. Ezenkívül biztosítani kell, hogy a gyógyszertermékek nem veszélyeztetik a betegeket a gyártás vagy az ellenőrzés hiányosságai miatt. GLP (Good Laboratory Praxis: a helyes laboratóriumi gyakorlat) a GMP-rendszerek analógiájára a különleges tisztasági, higiéniai követelményeket támaztató laboratóriumok tevékenységeinek szabályozására szolgáló elvárásrendszer.
HACCP	A HACCP (Hazard Analysis on Critical Control Points: veszélyelemzés a kritikus szabályozási pontokon) a higiéniai követelmények kielégítésére, mikrobiológiai, biológiai, kémiai és fizikai veszélyek elkerülésére alkalmas rendszer. A HACCP-rendszer a gyártás mentén jól meghatározható ellenőrzési pontokkal tagolt folyamatok formájában értelmezi. A kritikus szabályozási pontok azok az ellenőrzési pontok, amelyek szabályozásával a meghibásodás, a károk bekövetkezésének veszélye megszüntethető, vagy kockázata minimálisra, illetve elfogadható mértékűre csökkenthető.
Integrált vezetési rendszerek	A menedzsmentterületek harmonizált részhalmozai, amelyek akár alapelviileg, akár módszertanilag illeszkednek egymáshoz.
ISO 9000 szabványcsalád	Az ISO 9000 szabványrendszer a vezetők által, szervezetfejlesztés útján bevezetett minőségirányítási rendszer. A minőség létrehozásának - a vevői elvárások piacutatással történő összegyűjtésén a termék tervezésén, gyártásán keresztül a termék felhasználási folyamatának végéig, a megsemmisítésig terjedő - folyamataihoz kapcsolódóan az ISO 9000-es szabványok rendszerbe foglalt követelményeket támasztanak a szervezet menedzsmentjével szemben, és fejlesztési irányelveket határoznak meg számára.
Minőségdíjak, üzleti kiválóság díjak	Az üzleti kiválóság modellje szerint értékelő nemzeti vagy nemzetközi alapítványok által adományozott díj (például: EFQM, Nemzeti Minőségi Díj, Malcolm Baldrige Díj). Az üzleti kiválóságot a díjak több, előre meghatározott szempont szerint értékelik. A besorolás alapja a szervezetek által lefolytatott önértékelés.
Minőségkörök	A minőségkörök részvételére támaszkodó minőségirányítási rendszerek alapvetően alulról építkeznek. A minőségkörök a nemmeg-felelőségek tervezett megszüntetésére a leghatékonyabb beavatkozást a gyártásban közvetlenül részt vevők közreműködésében találták meg. A személyes, minőség iránti elkötelezettségen, önkéntes részvételen alapuló minőségkörök olyan, a termelésben dolgozó 5-8 fős kollektívák, amelyek rendszeres időközönként egy-egy jól körülhatárolt téma irányított megvitatására, megoldására ülnek össze.
Önértékelési módszerek	A szervezet és a szervezeti eredmények megítélésének módja. Az értékelést általában a megmértetés kritériumainak fokozatonként besorolt és közreadott listája támogatja.
ISO/TS 16949	Az ISO/TS 16949 minőségirányítási rendszer az autóiipari cégek és beszállítóik számára létrehozott szabályozás. Felépítésében részben MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány, részben annak kiegészítése, illetve specifikálása az autóiipari környezetre. A szabályozás lényegi eleme a beszállítók által végzett beszerzési, gyártási és szállítási folyamatok a vevő részéről történő egységes, magas szintű irányítása.
TQM	A TQM — Totál Quality Management -, azaz átfogó minőségirányítási rendszerek stratégiája, egy minőségügyi megközelítési mód („filozófia”), mely felülről építkező rendszer létrehozását támogatja, s amely a minőség megvalósítását elsősorban vezetői feladatnak tekinti. A TQM három alapelviileg támaszkodik: a vevő központúság, a folyamatos javítás és a csoportmunka elvére.