



Quality management and quality assurance - Vocabulary

Management de la qualité et assurance de la qualité - Vocabulaire

Qualitätsmanagement - Begriffe

Tato norma obsahuje ISO 8402:1994, která byla převzata beze změn do ISO 840:1995.

Národní předmluva

Druhé vydání ISO 8402 podstatně rozšiřuje první vydání. Obsahuje řadu nových termínů, pro které v češtině dosud nejsou zavedeny běžné ekvivalenty, a bylo proto nutno vytvořit v češtině termíny nové. V první řadě sem patří termín „entity; item“, pro který byl na prvním místě ponechán mezinárodní termín „entita“, ale zároveň se připouští synonyma „jednotka“ a „položka“. Dalšími obtížně přeložitelnými termíny jsou zejména „processed materials“ a „hold point“. Po obsáhlých diskuzích se přijalo řešení uvedené v normě.

Zvláštní pozornost byla věnována dvojici anglických termínů „quality management“ a „quality control“. Jde o termíny, kde problémy s překladem byly již při 1. vydání ISO 8402. Praxe ukázala, že tehdy přijaté řešení (tj. termíny „řízení jakosti“ a „operativní řízení jakosti“) nebylo optimální a ne vždy bylo technickou veřejností přijímáno kladně. Jako vhodnější se jeví ponechat pro anglický termín „quality control“ již v minulosti používaný ekvivalent „řízení jakosti“ a pro relativně nový termín „quality management“ přijmout zcela nový český ekvivalent „management jakosti“. Zpracovatel byl postaven před problém volit mezi věcně správnějším řešením a skutečností, že dosavadní termíny se od roku 1991 používaly a jsou zavedeny v řadě dokumentů a že radikální změna po krátké době užívání nepřispívá k ustálení české terminologie v této oblasti. Po dlouhých diskuzích se většina přiklonila k zavedení věcně správnějších ekvivalentů s tím, že u termínu „řízení jakosti“ ve smyslu „quality control“ je možno používat dosavadní termín „operativní řízení jakosti“. V normě je slovo „operativní“ uvedeno v závorce. Znamená to, že jej lze vynechat, pokud tím nedojde k záměně

významu. Výhodou nově zaváděného českého termínu je, že překlady složených termínů obsahujících slovo „control“ (např. design control, document control) jsou v češtině přirozenější než dosavadní pojetí, které vedlo k nezvyklým spojeníům (např. operativní řízení návrhu, operativní řízení dokumentace).

Obdobná situace byla u termínu „koncepce jakosti“ (anglicky „quality policy“, kde byla dána přednost ekvivalentu „politika jakosti“).

Dále byla doplněna synonyma u těch termínů, u nichž bude účelné postupně přejít na vhodnější, zejména mezinárodní termíny, např. „verifikace“ (angl. „verification“), dříve pouze „ověřování“, „validace“ (angl. „validation“) dříve pouze „potvrzování platnosti“, „kvalita“ (angl. „quality“), dříve pouze „jakost“, „audit“ (angl. „audit“), dříve pouze „prověrka“ atp.

Citované normy

ISO 3534-1 zavedena v ČSN ISO 3534-1 Statistika - Slovník a značky - Část 1: Pravděpodobnost a obecné statistické termíny (01 0216)

ISO 3534-2 zavedena v ČSN ISO 3534-2 Statistika - Slovník a značky - Část 2: Statistické řízení jakosti (01 0216)

ISO 3534-3 zavedena v ČSN ISO 3534-3 Statistika - Slovník a značky - Část 3: Navrhování experimentů (01 0216)

ã Český normalizační institut, 1995

18202

Strana 2

IEC 50(191) zavedena v ČSN IEC 50(191) Mezinárodní elektrotechnický slovník - Kapitola 191: Spolehlivost a jakost služeb (01 0216)

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO 8402 z 22. 2. 1991, která tím pozbývá platnosti v celém rozsahu.

Vypracování normy

Zpracovatel: Suprocet, Petrohradská 13, Praha 10, IČO 41208901, Ing. Ota Tománek

Technická normalizační komise: TNK 6 Řízení jakosti

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Zdeněk Rosa

Strana 3

MANAGEMENT JAKOSTI A ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI - SLOVNÍK

**ISO 8402
Druhé vydání
1994-04-01**

MDT: 658.56

Deskriptory: quality, quality management, quality assurance, vocabulary.

Obsah	strana
Předmět normy	6
Termíny a definice	6
Kapitola 1: Všeobecné termíny	6
Kapitola 2: Termíny vztahující se k jakosti	10
Kapitola 3: Termíny vztahující se k systému jakosti	16
Kapitola 4: Termíny vztahující se k nástrojům a metodám	22
Příloha A Literatura	28
Abecední rejstříky	30
Český	30
Anglický	31
Francouzský	33
Scope	6
Terms and definitions	6
Section 1: General terms	6
Section 2: Terms related to quality	10
Section 3: Terms related to the quality system	16
Section 4: Terms related to tools and techniques	22
Annex A Bibliography	28
Alphabetical indexes	30
Czech	30
English	31
French	33

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních organizací (členů ISO). Na mezinárodních normách obvykle pracují technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být zastoupen v této technické komisi. Práce se zúčastňují i mezinárodní organizace, vládní i nevládní, s nimiž ISO navázalo pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liason with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % z hlasujících členů.

Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Mezinárodní norma ISO 8402 byla připravena technickou komisí ISO/TC 176 - *Menagement jakosti a zabezpečování jakosti*, subkomise SC 1, *Pojmy a terminologie*.

International Standard ISO 8402 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 1, *Concepts and terminology*.

Strana 4

Toto druhé vydání ruší a nahrazuje první vydání (ISO 8402:1986), které bylo revidováno a podstatně rozšířeno.

This second edition cancels and replaces the first edition (ISO 8402:1986), which has been revised and substantially extended.

Příloha A této mezinárodní normy je jen pro informaci.

Annex A of this International Standard is for information only.

Úvod

Mnoho obvyklých, běžně používaných slov se v oblasti jakosti používá ve specifickém nebo zúženém významu ve srovnání s jejich plnými slovníkovými definicemi. Důvodem bývá:

- přijetí terminologie v oblasti jakosti různými odvětvími obchodu a průmyslu s cílem vyhovět jejich specifickým potřebám,
- zavedení mnoha termínů odborníky v oblasti jakosti v různých průmyslových a hospodářských odvětvích.
- the adoption of quality terminology by different sectors of business and industry to suit their specific perceived needs,
- the introduction of a multiplicity of terms by quality professionals in different industrial and economic sectors.

Záměrem této mezinárodní normy je vyjasnit a normalizovat termíny z oblasti jakosti tak, jak se používají v oblasti managementu jakosti. Tyto termíny a definice jsou probírány a seskupeny v textu podle jejich logické náplně. Pro snazší používání jsou též seřazeny podle abecedy v rejstříku.

Slovo **jakost** (2.1) v běžném používání často znamená pro různé lidi různé věci. V této mezinárodní normě je **jakost** definována jako **celkový souhrn znaků entity, které ovlivňují schopnost uspokojovat stanovené a předpokládané potřeby**.

Introduction

Many ordinary words, in everyday use, are used in the quality field in a specific or restricted manner compared with the full range of dictionary definitions, due to such reasons as:

- the adoption of quality terminology by different sectors of business and industry to suit their specific perceived needs,
- the introduction of a multiplicity of terms by quality professionals in different industrial and economic sectors.

The intent of this International Standard is to clarify and standardize the quality terms as they apply to the field of quality management. These terms and definitions are discussed and grouped together in the text according to logical topics. They are also regrouped in an alphabetical index at the end for convenience.

The word **quality** (2.1) in popular usage often means different things to different people. In this International Standard **quality** is defined as **the totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs.**

Existuje mnoho různých způsobů používání slova jakost. Tato různá použití způsobují značný zmatek a nedorozumění. Dva možné způsoby použití jsou „shoda s požadavky“ a „stupeň dokonalosti“. „Shoda s požadavky“ vede řadu lidí k názoru, že „jakost je levnější“, což je v mnoha případech pravda. Na druhé straně „stupeň dokonalosti“ vytváří představu, že „jakost je dražší“, což je v některých případech též pravdivé. Aby se tento zmatek alespoň částečně odstranil, dá se pro vyjádření stupně dokonalosti použít jiný termín - **třída** (2.2). Termín třída se většinou používá k popisu technické dokonalosti. Třída odráží plánovaný nebo uznaný rozdíl v požadavcích na jakost. Ačkoliv různé kategorie třídy si nemusí navzájem odpovídat ze všech hledisek, lze použít ukazatele třídy ve smyslu pořadí popisujícího různé úrovně technické dokonalosti. Jako příklad tohoto použití může sloužit skutečnost, že je nákladnější zařídit a provozovat pětihvězdičkový hotel než penzion.

There are many different usages of the word quality. These different usages create considerable confusion and misunderstanding. Two such usages are „conformance to requirements“ and „degree of excellence“. „Conformance to requirements“ leads people to argue that „quality costs less“, which in some cases it does. Conversely, „degree of excellence“ implies that „quality costs more“, which in some cases it does. In order to resolve some of the confusion in the usage of the word quality, another term **grade** (2.2) can be used to describe the degree of excellence. The term grade is used, when needed, to describe the sense of technical excellence. Grade reflects a planned or recognized difference in the requirements for quality. Although the different categories of grade do not necessarily stand in rank order relationship to each other, grade indicators can readily be used in a rank order sense to describe the sense of technical excellence. An example of this usage is that it costs more to provide and run a five-star hotel than a boarding house.

V rámci celé této mezinárodní normy se používá termín **výrobek** (1.4). Je to **výsledek činností nebo procesů** a může být hmotný nebo nehmotný nebo může být kombinací obou. Podle běžné normalizační praxe v oblasti managementu jakosti přijaté v ISO jsou výrobky klasifikovány do čtyř druhových kategorií výrobků:

The term **product** (1.4) is used throughout this International Standard. It is the **result of activities or processes** and can be tangible or intangible, or a combination thereof. In current ISO quality management standardization, products are classified in four generic product categories:

-
- hardware (např. části, díly, montážní skupiny),
 - software (např. počítačové programy, postupy, informace, data, záznamy),
 - zpracované materiály (např. suroviny, kapaliny, pevné látky, plyny, plechy, dráty),
 - služby (např. pojištění, bankovní operace, doprava).

Uznává se, že výrobky jsou zpravidla kombinací těchto obecných kategorií výrobků. Termíny a pojmy uvedené v této mezinárodní normě jsou použitelné pro libovolný výrobek.

Termín **entita** (1.1) použitý v této mezinárodní normě zahrnuje termín **výrobek**, ale jeho význam se dále rozšiřuje tak, aby se například vztahoval i na činnost, **proces** (1.2), **organizaci** (1.7) nebo osobu.

- hardware (e. g. parts, components, assemblies),
- software (e. g. computer programs, procedures, information, data, records),
- processed materials (e. g. raw materials, liquids, solids, gases, sheets, wires),
- services (e. g. insurance, banking, transport).

It is recognized that products generally involve combinations of these generic product categories. The terms and concepts presented in this International Standard are intended to be applicable to any product.

In this International Standard, the term **entity** (1.1) includes the term **product**, but extends further to cover, for example, activity, **process** (1.2), **organization** (1.7) or person.

Zmatek vznikl při chápání termínů (**operativní řízení jakosti** (3.4), **zabezpečování jakosti** (3.5), **management jakosti** (3.2) a **komplexní management jakosti** (3.7). Cílem této mezinárodní normy je uvedené pojmy vyjasnit.

Confusion has arisen in understanding the terms **quality control** (3.4), **quality assurance** (3.5), **quality management** (3.2) and **total quality management** (3.7). This International Standard is intended to clarify these concepts.

Jednoduše řečeno, **(operativní) řízení jakosti** se týká operativních prostředků použitých pro splnění **požadavků na jakost**, zatímco **zabezpečování jakosti** směřuje k poskytování důvěry ve splnění těchto požadavků jak uvnitř organizace, tak i mimo ni ve vztahu k **zákazníkům** (1.9) a úředním orgánům. V mezinárodních normách se anglické termíny „ensure“ a „assure“ používají v tomto smyslu: „ensure“ znamená učinit jistým, spolehlivě zajistit, „assure“ znamená poskytnout důvěru sám sobě nebo jiným.

In simplified terms, **quality control** concerns the operational means to fulfil the **quality requirements**, while **quality assurance** aims at providing confidence in this fulfilment, both within the organization and externally to **customers** (1.9) and authorities. Within International Standards, the English terms „ensure“ and „assure“ are used in the following sense: „ensure“ means to make sure or certain, „assure“ means to give confidence to oneself or to others.

Management jakosti zahrnuje jak **(operativní) řízení jakosti**, tak **zabezpečování jakosti** a rovněž i dodatečné pojmy **politika jakosti** (3.1), **plánování jakosti** (3.3) a **zlepšování jakosti** (3.8). **Management jakosti** se uplatňuje prostřednictvím **systému jakosti** (3.6). Tyto pojmy je možné rozšířit na všechny části organizace.

Quality management includes both **quality control** and **quality assurance**, as well as the additional concepts of **quality policy** (3.1), **quality planning** (3.3) and **quality improvement** (3.8). **Quality management** operates throughout the **quality system** (3.6). These concepts can be extended to all parts of an organization.

Komplexní management jakosti přináší do těchto pojmů dlouhodobou globální strategii řízení a účast všech členů organizace ve prospěch samotné organizace, jejích členů, zákazníků a celé společnosti.

Total quality management brings to these concepts a long-term global management strategy and the participation of all members of the organization for the benefit of the organization itself, its members, its customers and society as a whole.

Všechny pojmy uvedené v této mezinárodní normě mají jak ekonomické, tak i časové souvislosti. To je třeba mít na paměti při výkladu všech definic v této mezinárodní normě, i když to není výslovně u každé definice uvedeno.

All concepts addressed in this International Standard have both economic and time implications. This should be recognized in the interpretation of all definitions in this International Standard even though it has not been explicitly stated in each definition.

Rozdíl mezi termíny **vada** (2.11) a **neshoda** (2.10), který činí tato mezinárodní norma, je zásadní, jelikož to má právní význam, zvláště ve spojení s **odpovědností za výrobek** (2.12). Proto se má termín **vada** používat s krajní opatrností.

The distinction made in this International Standard between the terms **defect** (2.11) and **nonconformity** (2.10) is crucial as it has legal connotations, particularly those associated with **product liability** (2.12) issues. Consequently, the term **defect** should be used with extreme care.

Strana 6

Termíny definované v této mezinárodní normě nacházejí přímé použití v mezinárodních normách jakosti, které jsou uvedeny v příloze A.

The terms defined in this International Standard have direct application to the International Standards on quality given in annex A.

Seznam ostatních souvisejících norem je uveden v příloze A. Zvláštní pozornost je třeba věnovat terminologickým normám z oblasti statistiky: část 1 až 3 ISO 3534.

Other pertinent standards are listed in annex A. Special attention should be paid to vocabulary standards in the statistics field: parts 1 to 3 of ISO 3534.

Předmět normy

Tato mezinárodní norma stanoví základní termíny vztahující se k pojmům jakosti použitelným ve všech oblastech pro přípravu a používání norem vztahujících se k jakosti a pro vzájemné porozumění v mezinárodních vztazích.

-- Vynechaný text --