

Kvaliteedispetsialist, tase 5; kvaliteedispetsialist, tase 6 ja kvaliteedijuht, tase 7 kutsestandardites kasutatud

TERMINID

Kutsestandardis kasutatud mõistete kirjeldamisel lähtume võimalusel ISO 9000, 19011 standarditest ning täiuslikkuse mudelitest (EFQM, CAF).

Koolituse hindamistasemed - Donald Kirkpatricku neljatasemeline koolituse hindamise mudel. Võimaldab anda koolitusele hinnangut läbi (1) koolitatavate reaktsiooni, (2) koolituse käigus õpitu, (3) tööalase käitumise muutuse või (4) läbi töötulemuste muutuse.

Juurpõhjus (*root cause*) - mittevastavuse algallikas.

Akrediteerimine (*accreditation*) - protseduur, millega pädev asutus annab ametliku tunnustuse, et asutus või isik on kompetentne täitma määratletud ülesandeid.

Asjakohane (*appropriate*) - otstarbekas, kontekstist lähtuv, sisaldab ka ajakohasust.

Assessor (*assessor*) - Organisatsiooni või protsessi (juhtimis)kvaliteedi taset hindav ja tagasisidet andev isik, kes toob välja hinnatavate kriteeriumide kaupa tugevused ja parendusvaldkonnad ning vajadusel annab taset iseloomustava skoori. Välise tunnustuse saamiseks vastavalt mingile juhtimiskvaliteedi (täiuslikkusmudelile) kasutatakse vastava ettevalmistuse saanud välishindajaid ehk assessoreid. Enesehindamisel tegutsevad assessoritena organisatsiooni enda erinevate valdkondade ja juhtimistasandite töötajad.

Audit (*audit*) - süstemaatiline, sõltumatu ja dokumenteeritud protsess auditi tõendusmaterjali hankimiseks ja selle objektiivseks hindamiseks, et määrata auditi kriteeriumide täitmise ulatus. Siseauditid, vahel nimetatud ka esimese osapoole auditid, teostatakse organisatsiooni enda poolt või tema volitusel juhtkonnapoolseks ülevaatuseks ja muudel sisemistel eesmärkidel ning nende alusel võib organisatsioon ise vastavust deklareerida. Välisauditid liigitatakse teise ja kolmanda osapoole audititeks. Teise osapoole auditeid teostavad organisatsioonist huvitatud pooled, nagu kliendid või muud isikud nende volitusel. Kolmanda osapoole auditeid teostavad välised sõltumatud auditeerimisorganisatsioonid, kes viivad läbi ISO 9001 või ISO 14001 nõuetele vastavuse sertifitseerimist või registreerimist. (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Audiitor (*auditor*) - tõendatud isiklike omadustega ja auditi teostamiseks vajaliku tõendatud kompetentsusega isik (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Audiitorile vajalikke isiklike omadusi kirjeldab standard ISO 19011.

Enesehindamine (*self-assessment*) - organisatsiooni tegevuste ja tulemuste põhjalik, süstemaatiline ja regulaarne ülevaatamine vastavalt täiuslikkusmudelile. Enesehindamise protsess võimaldab

organisatsioonil selgitada välja oma tugevad küljed ja parendusvaldkonnad, mille tulemuseks on planeeritud parendustegevus ja edusammude jälgimine (EFQM).

Ennetav tegevus (*preventive action*) - tegevus võimaliku mittevastavuse või muu ebasoovitava võimaliku olukorra põhjuse kõrvaldamiseks. Ennetav tegevus võetakse ette ilmnemise vältimiseks, samas kui korrigeeriv tegevus võetakse ette kordumise vältimiseks. (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Ettepanekute süsteem (*suggestion system*) - süsteem töötajatelt ettepanekute korjamiseks, nende hindamiseks ja elluviimiseks.

Huvipool (*stakeholder* (EFQM) *interested party* (ISO 9000)) - isik või grupp, kes on huvitatud organisatsiooni (3.3.1) toimivusest või edust (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Kõik need, kellel on huvi organisatsiooni, selle tegevuse ja saavutuste vastu. Siia võivad kuuluda kliendid, partnerid, töötajad, omanikud, valitsus ja seadusandjad (EFQM).

Indikaator ehk näitaja (*indicator*) - mingi mõõdetav näitaja, mis iseloomustab organisatsiooni toimimise tulemuslikkust (mõjusust) või tõhusust. Organisatsiooni üldiste eesmärkide 'tõlkimisel' mõõdetavateks alameesmärkideks kasutatakse toimivuse võtmenäitajaid (KPI - *key performance indicator*). Eristatakse ka tegevus- ja tuleminäitajaid. Iga näitaja peab olema seostatud konkreetsete mõõdikutega (näiteks, näitaja - kliendirahulolu tase; võimalikud mõõdikud - kliendirahuloluindeks, kaebuste arv, soovitusindeks).

Joondamine (*alignment*) - eesmärkide, tegevuspõhimõtete vms järjekindel kooskõlastamine ja nn lahtiharutamine (*deployment*) organisatsiooni erinevate juhtimistasandite või protsessi etappide vahel.

Juht (*manager, leader*) - inimesed, kes koordineerivad ja tasakaalustavad organisatsiooni ja kõikide tema huvipoolte huve. Juhtide all käsitletakse tippjuhtkonda, kõiki teisi erinevate tasandite juhte ja meeskondade liidreid. (EFQM)

Juhtimiskvaliteet (*excellence, quality of management*) - organisatsiooni võime saavutada tõhusa juhtimisega kõikide osapoolte rahulolu kasv.

Juhtimissüsteem (*management system*) - süsteem poliitika ja eesmärkide kindlaksmääramiseks ja nende eesmärkide saavutamiseks (nt kvaliteedi-, keskkonna-, töötervishoiu ja -ohutuse jne juhtimissüsteemid) (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Protsesside ja protseduuride raamistik, mida kasutatakse selle kindlustamiseks, et organisatsioon saaks täita oma eesmärkide saavutamiseks vajalikke ülesandeid (EFQM).

Kaardistamine (*mapping*) - väljaselgitamine ja valitud meetodika kohaselt kirjapanek.

Korrigeeriv tegevus (*corrective action*) - tegevus avastatud mittevastavuse või muu ebasoovitava olukorra põhjuse kõrvaldamiseks. Võib olla rohkem kui üks mittevastavuse põhjus. Korrigeeriv tegevus võetakse ette probleemi kordumise vältimiseks, samas kui ennetav tegevus võetakse ette ilmnemise vältimiseks. Tuleb teha vahet korrektsiooni (*correction*) ja korrigeeriva tegevuse vahel.

Korreksioon (*correction*) - on tegevus avastatud mittevastavuse kõrvaldamiseks. Korrektsiooni võib teostada koos korrigeeriva tegevusega. Korrektsioon võib olla näiteks ümbertöötlus või klassi muutmine. (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Kvaliteedieesmärk (*quality objective*) – kvaliteediga seonduv püüdlus või taotlus. Kvaliteedieesmärgid põhinevad tavaliselt organisatsiooni kvaliteedipoliitikal. Kvaliteedieesmärgid on tavaliselt organisatsiooni asjakohaste talituste ja tasemete jaoks spetsifitseeritud. (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Kvaliteedijuhtimissüsteem (*quality management system*) – süsteem kvaliteedipoliitika ja kvaliteedieesmärkide kindlaksmääramiseks ja nende eesmärkide saavutamiseks (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Kvaliteedikäsiraamat (*quality manual*) - dokument, mis spetsifitseerib organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Kvaliteedikäsiraamatud võivad olla detailidelt ja formaadilt erinevad, et sobida antud organisatsiooni suuruse ja keerukusega.

Kvaliteediplaan (*quality plan*) - dokument, mis spetsifitseerib, kelle poolt ja millal mis protseduure ja seonduvaid ressursse tuleb rakendada eri projekti, toote, protsessi või lepingu puhul. Kvaliteediplaan viitab sageli kvaliteedikäsiraamatu osadele või protseduuridokumentidele. (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Kvaliteedipoliitika (*quality policy*) – tippjuhtkonna ametlikult väljendatud organisatsiooni üldised, kvaliteediga seonduvad kavatsused ja suund. Üldiselt on kvaliteedipoliitika kooskõlas organisatsiooni üldpoliitikaga ja moodustab raamistiku kvaliteedi eesmärkide püstitamisele. (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Kvaliteediraamistik (*quality framework*) – organisatsiooni kvaliteetset toimimist ja/või juhtimiskvaliteeti süsteemselt kirjeldav geneeriline või sektorispetsiifiline (valdkondlik?) mudel, standard või kriteeriumide süsteem. Enamlevinud kvaliteediraamistikud on juhtimissüsteemide standardid ja täiuslikkumudelid (*excellence models*).

Kvaliteet (*quality*) - määr, milleni olemuslike karakteristikute kogum täidab nõudeid. (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Nõude all mõistetakse vajadust või ootust, mis on avaldatud, üldiselt eeldatav või kohustuslik. Võib kasutada täpsustavat täiendsõna, näitamaks nõude eritüüpe, nt tootenõue, kvaliteedi juhtimise nõue, kliendinõue. Nõudeid võivad esitada erinevad huvipooled.

Loovusmeetod (*creativity tool, creativity technique*) - ideede genereerimine uute või parendatud töötavade jaoks ja/või toodete ja teenuste jaoks. Mõtlemistehnika, mis aitab selle kasutajatel leida uusi ideid.

Meetod (*method*) - on tegutsemisviis, lahendusviis, otstarbekas toimimisviis, tehnika, tööriist mingi kindlalt piiritletud ülesande täitmiseks, sh. plaanipärasteks ja/või järjepidevaks tegutsemiseks.

Metoodika (*methodology*) - on korrastatud lähenemine suuremale tegevusele; õpetus mingi tegevuse või töö toimimisviisidest. Metoodika on õpetus, kus ja milleks meetodeid (tööriistu, tehnikaid) kasutada.

Metroloogia (*metrology*) - teadus mõõtmisest, mõõtmise ühtsuse tagamise meetoditest ja vahenditest ning vajaliku täpsuse saavutamise moodustest. Metroloogia hõlmab mõõtmise kõiki aspekte, nii teoreetilisi kui ka praktilisi, sõltumata mõõtetulemuste määramatusest ja rakendusvaldkonnast.

Mõjus (*effectiveness*) - plaanitud tegevuste teostatuse ja plaanitud tulemuste saavutamise määr (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Suhe püstitatud eesmärgi ja saavutatud mõju, efekti või tulemuse vahel (CAF 2013).

Vastavushindamine (*conformity assessment*) - nõuete täidetuse ulatuse määramine vastavalt etteantud kriteeriumidele ja/või standardile.

Mittevastavus (*nonconformity*) - nõude mittetäidetuse (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Mittevastavusraport (*nonconformity report*) - kirjalik dokument nõude mittetäidetuse registreerimiseks.

Muudatus (*change, alteration*) - planeeritud või planeerimata vastus mingite jõudude survele. Muudatus on organisatsiooni muutmise tulemus.

Muutus (*change, modification*) - organisatsiooni või selle osa oluline modifitseerumine e teisenemine. Muutus on organisatsiooni muutumise tulemus. Tihti kasutatakse mõisteid muutus ja muudatus sünonüümidenä.

Mõõdik (*measure*) - mõõdik on (töö)protsessi või tegevuse väljundi, tulemuse ja mõju kvantitatiivne või kvalitatiivne kirjeldus, mis iseloomustab mingi toimenäitaja taset.

Nõue (*requirement*) - vajadus või ootus, mis on avaldatud, üldiselt eeldatav või kohustuslik. Nt seadus, leping, kliendi nõue, standard (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Ohjamine (*control*) - protsessi iseloomulike karakteristikute kontrolli all hoidmine (nt etteantud piirväärtuste vahemikus), reguleerimine ja korrastamine. Organisatsiooni protsesse plaanitakse ja teostatakse tavaliselt väärtuse lisamiseks ohjatud tingimustes.

Organisatsiooniline täiuslikkus (*organizational excellence*) – Üldine töötamise viis, mille tulemuseks on kõigi huvipoolte (kliendid, töötajad, partnerid, ühiskond, omanikud) tasakaalustatud rahulolu, suurendades organisatsiooni pikaajalise edukuse tõenäosust (EFQM).

(Pidev) parendamine (*continual*) *improvement* - (korduv) tegevus nõuete täitmise võimekuse tõstmiseks. (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Probleemi lahendusmeetod (*problem solving tool*) - süstemaatiline meetod probleemide lahendamisel ja tegevuste planeerimisel. Uute lahenduste leidmisel ja kavandamisel kasutatakse sageli koos loovusmeetoditega. Kvaliteedijuhtimises eristatakse statistilisi (andmetel ja faktidel tuginevaid) ja loogilisi (kvalitatiivsed, kogemusele, arvamustele ja eksperthinnangutele tuginevaid) meetodeid. Probleemi lahendusmeetodite kasutamine eeldab meeskonnatööd. Probleemi lahendusprotsessi eri etappidel kasutatakse sageli mitut, omavahel kombineeritud meetodit. Probleemil lahendusmeetodite

tuntumad kogumid on 7 lihtsat (statistilist) meetodit ja 7 (uut) juhtimis- ja planeerimismeetodit, samuti 6 sigma meetoodika.

Protsess (*process*) - vastastikku seotud või vastastikust mõju avaldavate tegevuste kogum, mis muudab sisendid väljundiks (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Väärtust lisav tegevuste jada, mis annab erinevatest sisenditest vajaliku väljundi (EFQM).

Protsessi juhtimine (*process management*) - organisatsiooni kui vastastikku seotud protsesside süsteemi juhtimine ja ülevaatus. Selle tegevuse eesmärk on nii äritegevuse tulemuste kui ka protsessi toimivuse parendamine.

Protsessiomanik (*process owner*) - isik, kes vastutab organisatsioonis protsessi asjakohasuse ja toimivuse eest, kaasates vajadusel teisi organisatsiooni töötajaid. Vahel eristatakse protsessiomaniku (*process owner*, ka protsessi peremees, vastutaja) rolli protsessi halduri (*process manager*, ka protsessijuht) omast. Protsessi omanikul on üldvastutus protsessi eesmärgipärase ja mõjusa toimimise eest (*business excellence*); protsessi haldurid vastutavad eelkõige protsessi sujuva toimimise eest igapäevasel, operatiivtasandil (*operational excellence*).

Sisehindaja (*internal evaluator*) – vastava ettevalmistuse saanud organisatsiooni liige, kes osaleb sisehindamise protsessis. Sisehindajad tegutsevad peamiselt siseaudiitorite või enesehindamisprotsessi sisehindajate ehk assessoritena.

Sisehindamine (*internal evaluation*) – igasugune juhtimissüsteemi või selle hindamine, mida teostatakse organisatsiooni enda poolt. Sisehindamise peamised vormid on esimese osapoole audit ehk siseaudit (*internal audit*) ja enesehindamine ja enesehindamine (*self-assessment*)

Sisend (*input*) - materjal ja/või info, mis protsessis muundatakse väljundiks. Protsessi sisendid on tavaliselt teiste protsesside väljundid.

Standard (*standard*) - konsensuse alusel koostatud ja tunnustatud organisatsioonis vastuvõetud normdokument, milles tuuakse reeglid, juhtnõõrid ja omadused tegevuste või nende tulemuste kohta üldiseks ja korduvaks kasutamiseks ja mis on suunatud korrastatuse optimaalse taseme saavutamisele antud kontekstis (EVS-EN 45020:2008 "Standardimine ja standardimisega seotud tegevused"). Standard on dokument, mis kirjeldab toote või protsessi olulisi osi.

Sihtgrupp (*target group*) - ühis(t)e tunnus(t)ega inimeste rühm, kellele ettevõtte pakutav teenus, toode või nendega seotud info on suunatud.

Süsteem (*system*) - vastastikuses seoses olevate või vastastikust mõju avaldavate elementide kogum (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Taotlusdokument (*application (document)*) - vormikohane dokument välishindajatele (assessoritele, valideerijatele vms) esitamiseks eesmärgiga saada tagasisidet ja/või tunnustust organisatsiooni (juhtimis)kvaliteedi taseme kohta.

Toode/teenus (*product/service*) - protsessi tulemus ehk sisendeid väljunditeks muundav vastastikuses seoses olevate ja vastastikust mõju avaldavate tegevuste kogumi tulemus. Teenus on vähemalt ühe tegevuse tulemus, mis tingimata toimub tarnija ja kliendi vahelises liideses ning on tavaliselt mitteasjastatud. Teenuse osutamine võib hõlmata näiteks: tegevust kliendi tarnitud asjastatud toote

(nt remonditava auto) juures; tegevust kliendi tarnitud mitteasjastatud toote (nt maksudeklaratsiooni koostamiseks vajaliku kasumiaruande) juures; mitteasjastatud toote üleandmist (nt informatsiooni üleandmine teadmiste edastamise kontekstis); klienti ümbritseva keskkonna loomist (nt hotellides ja restoranides). (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Tõhusus (*efficiency*) - suhe saavutatud tulemuse ja kasutatud ressursside vahel (EVS-EN ISO 9000:2007. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

Täiuslikkusmudel (*excellence model*) – organisatsiooni juhtimiskvaliteedi küpsuse taseme (*maturity level*) ehk organisatsioonilise täiuslikkuse (*organizational excellence*) hindamiseks kasutatav kriteeriumide süsteem, mis kirjeldab organisatsiooni terviklikku toimimist. Tuntumad täiuslikkusmudelid on EFQM Excellence Model, Baldrige Performance Excellence Model, CAF (Common Assessment Framework) ja nende kohandused.

Välishindamine (*external assessment*) - sõltumatute välishindajate läbiviidud organisatsiooni või protsessi taseme hindamine, mille tulemusena antakse tagasisidet tugevuste ja parendusvaldkondade kohta, vajadusel ka numbriline taseme hinnang (skoor) ning asjakohane tunnustus.

Väljakutse (*challenge*) - takistuste- ja võidutundeküllane olukord või juhtum, mis võib olla tekkinud muudetud eesmärkide, muutunud riskide või võimaluste tõttu. Väljakutse lahendamiseks kasutatakse ennetavat tegevust.

Väljund(*output*) - protsessi vahetu tulemus. Eristatakse protsessi kogumõjust (*impact, outcome*) erinevatele huvipoolte jaoks, mis ilmneb teatud ajalise nihkega

Väärtusahel (*value chain*) - väärtusahel moodustub ettevõtte selliste tegevuste ketist, mille abil toodab ettevõtte lisaväärtust ja konkureerib muude, klientidele samuti väärtusi tootvate ettevõtetega. Väärtusahela loomise kriteeriumideks on klientide vajadused ja ootused, mida püütakse vastavalt võimalustele rahuldada.