

LISA 3

TERMINID

Kutsestandardis kasutatud mõistete kirjeldamisel on lähtutud ISO juhtimissüsteemide standarditest (nt ISO 9000, ISO 19011) ning täiuslikkuse mudelitest (nt EFQM, CAF).

Termin	Definitsioon
Akrediteerimine (<i>accreditation</i>)	Vastavushindamisasutuse konkreetsete vastavushindamistoimingute teostamise pädevuse tõendamine kolmanda osapoole poolt (EVS-EN ISO/IEC 17000:2005. Vastavushindamine. Sõnavara ja üldpõhimõtted)
Asjakohane (<i>appropriate</i>)	Otstarbekas, kontekstist lähtuv, sisaldab ka ajakohasust
Assessor (<i>assessor</i>)	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 (täiuslikkusemudelile) kasutatakse vastava ettevalmistuse saanud välishindajaid ehk assessoreid. Enesehindamisel tegutsevad assessoritena organisatsiooni enda erinevate valdkondade ja juhtimistasandite töötajad.
Audiitor (<i>auditor</i>)	Auditit läbiviiv isik (EVS-EN ISO 19011:2018. Juhtimissüsteemi auditeerimise juhised). Audiitorile vajalikke isiklike omadusi kirjeldab standard ISO 19011.
Audit (<i>audit</i>)	Süsteemaatiline, sõltumatu ja dokumenteeritud protsess objektiivsete tõendite hankimiseks ja selle objektiivne hindamine, et määrata audit kriteeriumide täitmise ulatus. Siseauditeid, vahel nimetatud ka esimese osapoole auditid, viiakse läbi organisatsiooni enda poolt või tema volitusel juhtkonna poolseks ülevaatuseks ja muudel sisemistel eesmärkidel ja see võib olla aluseks organisatsiooni iseenda vastavuse deklareerimiseks. Sõltumatust saab näidata auditeeritava tegevusega vastutuse puudumise kaudu. Välisauditid hõlmavad teise ja kolmanda osapoole auditeid. Teise osapoole auditeid viivad läbi organisatsioonist huvitatud pooled, näiteks kliendid või teised isikud nende volitusel. Kolmanda osapoole auditeid viivad läbi välised sõltumatud auditeerimis-organisatsioonid nagu need, kes viivad läbi vastavuse sertifitseerimist/registreerimist või valitsusasutused. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Dokument (<i>document</i>)	Teave ja seda sisaldav kandja. NÄIDE: Tõendusdokument, spetsifikatsioon, protseduuri dokument, joonis, aruanne, standard. MÄRKUS: Kandja võib olla paber, magnet-, elektrooniline või optiline arvutiketas, foto või näidis või nende kooslus.

	Dokumentide kogumit, näiteks spetsifikatsioonid ja tõendusdokumendid, nimetatakse sageli “dokumentatsiooniks”. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimis-süsteemid. Alused ja sõnavara)
Eestvedamine (<i>leadership</i>)	Eestvedamine on viis, kuidas juhid töötavad välja organisatsiooni missiooni ja visiooni ning aitavad neid ellu rakendada. Eestvedamine peegeldab ka seda, kuidas juhid arendavad väärtusi, mis on pikaajalise edukuse eelduseks, ning rakendavad neid asjakohase tegevuse ja käitumise kaudu. Eestvedamine näitab, kuidas juhid isiklikult aitavad tagada juhtimissüsteemi arendamist, rakendamist ja hindamist ning seda, et organisatsioon oleks alati keskendunud muutustele ja uuenduslikkusele. Sõna „eestvedamine” võib viidata ka organisatsiooni tüürivale juhtkonnale. (CAF 2020)
Enesehindamine (<i>self-assessment</i>)	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 (Täiuslikkuse hindamine. Praktiline teejuht organisatsiooni enesehindamise strateegia edukaks väljatöötamiseks, elluviimiseks ja ülevaatuseks (2006). Eesti Kvaliteediühing ja EFQM)
Ennetav meede (<i>preventive action</i>)	Meede võimaliku <i>mittevastavuse</i> või muu võimaliku ebasoovitava olukorra põhjuse kõrvaldamiseks. MÄRKUS Võib olla rohkem kui üks võimaliku mittevastavuse põhjus. Ennetav meede võetakse tarvitusele ilmlemise vältimiseks, samas kui korrigeeriv meede võetakse tarvitusele kordumise vältimiseks. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Ettepanekute süsteem (<i>suggestion system</i>)	Süsteem töötajatelt ettepanekute korjamiseks, nende hindamiseks ja elluviimiseks
Huvipool (<i>stakeholder</i> (EFQM; CAF), <i>interested party</i> (ISO 9000))	Isik või organisatsioon, kes võib mõjutada, olla mõjutatud või tunnetab ennast mõjutatuna mingist otsusest või tegevusest. NÄIDE: Kliendid, omanikud, inimesed organisatsioonis, <i>tarnijad</i> , pankurid, regulatiivsed asutused, ametiühingud, partnerid või ühiskond, kes võib hõlmata konkurente või vastanduvaid survegrupe. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Isik, grupp või organisatsioon, kellel on otseselt või kaudselt asja või huvi organisatsiooni, selle tegevuste ja toimimise suhtes, kuna ta saab organisatsiooni mõjutada või olla sellest ise mõjutatud. Välised huvipooled on näiteks omanikud (aktsionärid), kliendid, tarnijad, partnerid, riigiasutused ja kogukonna või ühiskonna esindajad. Silmapaistev organisatsioon arvestab oma huvipoolte vajaduste, nõuete, soovide ja ootustega, tasakaalustab neid ja hindab oma tulemuslikkust kõige olulisemate ehk võtmehuvipoolte osas (EFQM-i mudel 2020)

	Huvipooled on kõik need, kellel on rahaline või muu huvi organisatsiooni tegevuse vastu. Organisatsiooni-sisesed ja -välised huvipooled võib liigitada nelja põhikategooriasse: poliitiline võim; kodanikud/kliendid; organisatsioonis töötavad inimesed; partnerid. Näiteid huvipoolte kohta: poliitikakujundajad, kodanikud/ kliendid, töötajad, ühiskond, järelevalveasutused, meedia, koostööpartnerid jne. Huvipoolte hulka kuuluvad ka riigiasutused. (CAF 2020)
Indikaator ehk näitaja (<i>indicator</i>)	Näitajateks nimetatakse mõõdetavaid suurus, mis iseloomustavad organisatsiooni saavutatavaid tulemusi. (CAF 2020)
Joondamine (<i>alignment</i>)	Eesmärkide, tegevuspõhimõtete vms järjekindel kooskõlastamine ja nn lahti harutamine (<i>deployment</i>) organisatsiooni erinevate juhtimistasandite või protsessi etappide vahel.
Juht (<i>manager, leader</i>)	Inimesed, kes koordineerivad ja tasakaalustavad organisatsiooni ja kõikide tema huvipoolte huve. Juhtide all käsitletakse tippjuhtkonda, kõiki teisi erinevate tasandite juhte ja meeskondade liidreid.
Juhtimiskvaliteet (<i>excellence, quality of management</i>) Vt ka täiuslikkus (<i>excellence</i>)	Organisatsiooni võime saavutada tõhusa juhtimisega kõikide osapoolte rahulolu kasv. (EFQM-i mudel 2013)
Juhtimissüsteem (<i>management system</i>)	Organisatsiooni omavahel seotud või vastastikku toimivate elementide kogum <i>juhtpõhimõtete</i> ja <i>eesmärkide</i> ning nende eesmärkide saavutamiseks vajalike <i>protsesside</i> sisseadmiseks (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Protsesside, nendega seonduvate tegevus/tulemusnäitajate ja protsessijuhtimise ning parendussüsteemide raamistik, mida kasutatakse organisatsiooni (tegevuse) mõtte ja visiooni elluviimise tagamiseks (EFQM-i mudel 2020)
Juhtpõhimõtted (<i>policy</i>)	Organisatsiooni <i>tippjuhtkonna</i> poolt ametlikult väljendatud <i>organisatsiooni</i> kavatsused ja suund (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Juurpõhjus (<i>root cause</i>)	Mittevastavuse algallikas
Kaardistamine (<i>mapping</i>)	Väljaselgitamine ja valitud meetodika kohaselt kirjapanek
Kliendirahulolu (<i>customer satisfaction</i>)	Kliendi taju tema ootuste täidetuse määra kohta. MÄRKUS: Organisatsioon ei pruugi olla teadlik klientide või isegi konkreetse kliendi ootustest enne toote või teenuse pakkumist. Kõrge kliendirahulolu saavutamiseks võib osutada vajalikuks kliendi ootuse rahuldamine isegi siis, kui see ei ole avaldatud ega üldiselt eeldatud ega kohustuslik. Kaebused on madala

	kliendirahulolu üldiseks näitajaks, kuid nende puudumine ei tähenda tingimata kõrget kliendirahulolu. Isegi kui kliendi nõuded on temaga kokku lepitud ja täidetud, ei taga see tingimata kliendi kõrget rahulolu. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Klient (<i>customer</i>)	Isik või organisatsioon (3.9), kes võiks saada või saab toote või teenuse, mis on kavatsatud sellele isikule või organisatsioonile või mida see isik või organisatsioon nõuab NÄIDE Tarbija, klient, lõppkasutaja, jaemüüja, sisemise protsessi toote või teenuse vastuvõtja, tulusaaja ja ostja. MÄRKUS: Klient võib olla organisatsiooni-sisene või organisatsiooniväline. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Kodanik/klient	Kodaniku/kliendi mõistet kasutatakse selleks, et rõhutada avaliku sektori organisatsioonide dualset suhet kodanikega, kes ühest küljest on avalike teenuste tarbijad ja teisest küljest on valijate ja maksumaksjatena avalike teenuste ja nende väljundite omanikud. (CAF 2020)
Kompetentsus (<i>competence</i>)	Võime rakendada teadmisi ja oskusi soovitud tulemuste saavutamiseks MÄRKUS: Tõendatud kompetentsust nimetatakse vahel ka kvalifikatsiooniks. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Kompetents (<i>competence</i>)	Kompetents hõlmab isiku teadmisi, oskusi ja hoiakuid, millele ta tööd tehes tugineb. Kui isik on võimeline ülesande edukalt täitma, siis loetakse, et ta on saavutanud teatava kompetentsitaseme. (CAF 2013) Võimekus teha midagi hästi või tõhusalt (EFQM 2020)
Korrigeeriv meede (<i>corrective action</i>)	Meede mittevastavuse põhjuse kõrvaldamiseks ja kordumise vältimiseks. MÄRKUS: Võib olla rohkem kui üks mittevastavuse põhjus. Korrigeeriv meede võetakse tarvitusele kordumise vältimiseks, samas kui ennetav meede võetakse tarvitusele ilmlemise vältimiseks. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Korrektsoon (<i>correction</i>)	Meede avastatud mittevastavuse kõrvaldamiseks. MÄRKUS: Korrektiooni võib teostada enne, samal ajal või pärast korrigeerivat meetet. Korrektioon võib olla näiteks ümbertöötamine või klassi muutmine (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Kvaliteedialane eesmärk (<i>quality objective</i>)	Kvaliteediga seonduv eesmärk - tulemus, mida soovitakse saavutada MÄRKUS: Kvaliteedialased eesmärgid põhinevad tavaliselt organisatsiooni kvaliteedialastel juhtpõhimõtetel. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimis-süsteemid. Alused ja sõnavara)
Kvaliteedijuhtimine (<i>quality management</i>) CAF 2013: Terviklik kvaliteedijuhtimine (<i>total</i>)	Kvaliteediga seonduv juhtimine. MÄRKUS: Kvaliteedijuhtimine võib hõlmata kvaliteedialaste juhtpõhimõtete ja kvaliteedialaste eesmärkide ning nende kvaliteedialaste eesmärkide saavutamiseks protsesside sisseseadmist kvaliteedi planeerimise, kvaliteeditagamise, kvaliteediohje ja kvaliteediparenduse kaudu. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)

<i>quality management or quality management</i>)	Terviklik kvaliteedijuhtimine on juhtimisfilosoofia, mille kohaselt on kogu organisatsioonil (põhi-, juhtimis- ja tugiprotsessidel) kohustus tagada organisatsiooni toodete/teenuste ja protsesside kvaliteet, otsides pidevalt viise, kuidas parandada protsesside kõigi etappide mõjusust. Terviklik kvaliteedijuhtimine peaks hõlmama enamikku organisatsiooni tegevuse tahke ja tuginema terviklikule juhtimiskäsitlusele, et vastata klientide vajadustele või nõudmistele. See käsitlusviis eeldab huvipoolte kaasamist. (CAF 2020)
Kvaliteedijuhtimissüsteem (<i>quality management system</i>)	Juhtimissüsteemi osa, mis seondub kvaliteediga (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). See on organisatsiooni suunamise ja juhtimise koordineeritud toimingute kogum, mille eesmärk on pidevalt parandada organisatsiooni tegevuse mõjusust ning tõhusust. (CAF 2020)
Kvaliteedijuhtimissüsteemi teostus (<i>quality management system realization</i>)	Kvaliteedijuhtimissüsteemi sisseadmise, dokumenteerimise, elluviimise, toimivana hoidmise ja pideva parendamise protsess (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Kvaliteedikäsiraamat (<i>quality manual</i>)	Organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi spetsifikatsioon. MÄRKUS: Kvaliteedikäsiraamatud võivad olla detailide ja formaadi poolest erinevad, et sobida antud organisatsiooni suuruse ja keerukusega. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Kvaliteediplaan (<i>quality plan</i>)	Spetsifikatsioon, mis sätestab, millal ja kelle poolt tuleb spetsiifilise objekti puhul protseduure ja seonduvaid ressursse rakendada. MÄRKUS: Siia kuuluvad tavaliselt need protseduurid, mis esitavad kvaliteedijuhtimise protsesse ning toote ja teenuse teostuse protsesse. Kvaliteediplaan viitab sageli kvaliteedikäsiraamatu osadele või protseduuri dokumentidele. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Kvaliteedialased juhtpõhimõtted (<i>quality policy</i>)	Juhtpõhimõtted, mis seonduvad kvaliteediga MÄRKUS: Üldiselt on kvaliteedialased juhtpõhimõtted koosõlas organisatsiooni üldiste juhtpõhimõtetega, neid saab joondada organisatsiooni visiooni ja missiooniga ning need moodustavad raamistiku kvaliteedialaste eesmärkide püstitamisele. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Kvaliteeditagamine (<i>quality assurance</i>)	Kvaliteedijuhtimise osa, mis keskendub kindlustunde hankimisele, et kvaliteedinõuded saavad täidetud (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)

Kvaliteediraamistik (<i>quality framework</i>)	Organisatsiooni kvaliteetset toimimist ja/või juhtimiskvaliteeti süsteemselt kirjeldav geneeriline või sektorispetsiifiline (valdkondlik?) mudel, standard või kriteeriumide süsteem. Enamlevinud kvaliteediraamistikud on juhtimissüsteemide standardid ja täiuslikkumudelid (<i>excellence models</i>)
Kvaliteet (<i>quality</i>)	Määr, milleni objekti olemuslike karakteristikute kogum täidab nõuded MÄRKUS: Terminit "kvaliteet" saab kasutada koos omadussõnadega nagu halb, hea või suurepärase. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara) Kvaliteet avalikus sektoris: Kvaliteet tähendab niisuguse avaliku teenuse osutamist, mille omadused püsivalt vastavad: <ul style="list-style-type: none"> • kehtestatud tingimustele ja nõuetele (seadused, õigusaktid, muu regulatsioon); • kodanike/klientide ootustele; • kõigi teiste huvipoolte (poliitilised ja finantsringkonnad, asutused, töötajad) ootustele. (CAF 2020)
Loovus (<i>creativity</i>)	Ideede genereerimine uute või parendatud protsesside, toodete, teenuste, lahenduste, süsteemide või sotsiaalsete suhete jaoks (EQFM-i mudel 2020)
Meetod (<i>method</i>)	Tegutsemisviis, lahendusviis, otstarbekas toimimisviis, tehnika, tööriist mingi kindlalt piiritletud ülesande täitmiseks, sh. plaanipärasteks ja/või järjepidevaks tegutsemiseks
Metoodika (<i>methodology</i>)	Korrastatud lähenemine suuremale tegevusele; õpetus mingi tegevuse või töö toimimisviisidest. Metoodika on õpetus, kus ja milleks meetodeid (tööriistu, tehnikaid) kasutada
Metroloogia (<i>metrology</i>)	Teadus mõõtmisest ja selle rakendamine (EVS 758. Metroloogia. Terminid ja määratlused). Metroloogia hõlmab mõõtmise kõiki aspekte, nii teoreetilisi kui ka praktilisi, sõltumata mõõtetulemuste määramisest ja rakendusvaldkonnast
Missioon (<i>mission/mission statement</i>) Vt ka mõte (<i>purpose</i>)	Tippjuhtkonna poolt väljendatud organisatsiooni olemasolu eesmärk (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimis-süsteemid. Alused ja sõnavara) Organisatsiooni olemise eesmärk – mida peab organisatsioon huvipoolte jaoks saavutama ning miks organisatsioon olemas on. Avaliku sektori organisatsiooni missioon tuleneb avalikust poliitikast ja/või organisatsiooni seadusjärgsest mandaadist. Missiooni kontekstis saavutatavad lõppeesmärgid sõnastatakse organisatsiooni visioonina. Missioonilause on missiooni sõnastus, mida muudetakse harva ja mis vastab järgmistele küsimustele: Mis on organisatsiooni olemuslik eesmärk? Mis

	tooteid või teenuseid valmistatakse/pakutakse? Kes on peamisteks klientideks? Mis on organisatsiooni väärtused? (CAF 2020)
Mittevastavus (<i>nonconformity</i>)	Nõude mittetäidetuse (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Mittevastavusraport (<i>nonconformity report</i>)	Kirjalik dokument nõude mittetäidetuse registreerimiseks
Muudatus (<i>change, alteration</i>)	Planeeritud või planeerimata vastus mingite jõudude survele. Muudatus on organisatsiooni muutmise tulemus.
Muutus (<i>change, modification</i>)	Organisatsiooni või selle osa oluline modifitseerumine e teisenemine. Muutus on organisatsiooni muutumise tulemus. Tihti kasutatakse mõisteid muutus ja muudatus sünonüümidena
Mõjus (effectiveness*)	Plaanitud tegevuste teostatuse ja plaanitud tulemuste saavutatuse määr (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara) Mõjus väljendab püstitatud eesmärgi ning saavutatud mõju, tagajärje või tulemuse vahelist suhet. (CAF 2020) *Inglise keeles kasutatavad <i>effectiveness</i> ja <i>efficiency</i> on eesti keelde tõlgitavad ka kui efektiivsus
(Tegevuse) mõte (<i>purpose statement</i>) Vt ka missioon (<i>mission</i>)	Organisatsiooni olemasolu mõte (<i>raison-d'être</i>), s.o. huvipooltele arusaadav kirjeldus, mida ja miks organisatsioon teeb (EFQM-i mudel 2020)
Mõõdik (<i>measure</i>)	Mõõdik on (töö)protsessi või tegevuse väljundi, tulemuse ja mõju kvantitatiivne või kvalitatiivne kirjeldus, mis iseloomustab mingi toimenäitaja taset
Mõõtmine (<i>measurement</i>)	Väärtuse kindlaksmääramise protsess. MÄRKUS Vastavalt standardile ISO 3534-2 on kindlaksmääratav väärtus tavaliselt kvantitatiivne. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Nõue (<i>requirement</i>)	Vajadus või ootus, mis on avaldatud, üldiselt eeldatav või kohustuslik. MÄRKUS "Üldiselt eeldatav" tähendab, et see vajadus või ootus tuleneb organisatsiooni ja huvipoolte tavast või üldisest praktikast. Spetsifitseeritud nõue on nõue, mis on

	avaldatud, nt mingi dokumenteeritud teabena. Nõudeid võivad esitada erinevad huvipooled või organisatsioon ise. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimis-süsteemid. Alused ja sõnavara)
Ohjamine (<i>control</i>)	Protsessi iseloomulike karakteristikute kontrolli all hoidmine (nt etteantud piirväärtuste vahemikus), reguleerimine ja korrastamine. Organisatsiooni protsesse plaanitakse ja teostatakse tavaliselt väärtuse lisamiseks ohjatud tingimustes
Parandamine (<i>repair</i>)	Mittevastavale tootele või teenusele rakendatav meede selle ettenähtud kasutuseks vastuvõetavaks tegemiseks MÄRKUS: Mittevastava toote või teenuse edukas parandamine ei muuda toodet või teenust alati nõuetele vastavaks. Koos parandamisega võib olla vajalik rakendada mööndust, (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
(Järjepidev) parendamine (<i>continual</i>) <i>improvement - järjepidev parendamine</i>	Korduv tegevus tulemuslikkuse suurendamiseks. MÄRKUS: Eesmärkide sisseseadmise ja parendusvõimaluste leidmise protsess on järjepidev protsess, mis toimub auditi leidude ja auditi järelduste, andmete analüüsi, juhtkonnapoolsete ülevaatuste või teiste vahendite kasutamise kaudu ja viib üldiselt korrigeeriva meetmeni või ennetava meetmeni. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Probleemilahendusmeetod (<i>problem solving tool</i>)	Süsteemaatiline 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. Probleemilahendusmeetodite tuntumad kogumid on 7 lihtsat (statistilist) meetodit ja 7 (uut) juhtimis- ja planeerimismeetodit, samuti 6 sigma meetoodika.
Projekt (<i>project</i>)	Ühekordne <i>protsess</i> , mis koosneb koordineeritud ja ohjatud tegevuste kogumist, millel on alustamise ning lõpetamise kuupäevad ja mis võetakse ette spetsiifilistele <i>nõuetele</i> , sh aja, maksumuse ja ressursside piirangud, vastava <i>eesmärgi</i> saavutamiseks (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Protseduur (<i>procedure</i>)	Spetsifitseeritud viis tegevuse või <i>protsessi</i> teostamiseks. MÄRKUS: Protseduurid võivad olla dokumenteeritud või mitte. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara) See on üksikasjalik ja täpne kirjeldus selle kohta, kuidas tegevust tuleks läbi viia. (CAF 2020)
Protsess (<i>process</i>)	Omavahel seotud või vastastikku toimivate tegevuste kogum, mis kasutab sisendeid kavatsatud tulemuste loomiseks (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara).

	<p>Vastastikuses seoses olevate ajas korduvate tegevuste kogum, kus ühe tegevuse väljund muutub teise tegevuse sisendiks. Protsessid lisavad sisemistele ja välistele klientidele väärtust, muundades ressursse kasutades sisendeid väljunditeks. Tavaliselt on kolme tüüpi protsesse: põhi- ehk tuumikprotsessid, juhtimisprotsessid ja tugiprotsessid (EFQM-i mudel 2020) Protsess hõlmab omavahel seotud toiminguid, mille tulemusena saavad sisenditest väljundid ja (lõpp)tulemused ning tekib lisaväärtus. (CAF 2020)</p>
Protsessijuhtimine (<i>process management</i>)	Organisatsiooni kui vastastikku seotud protsesside süsteemi juhtimine ja ülevaatus. Selle tegevuse eesmärk on nii äritegevuse tulemuste kui ka protsessi toimivuse parendamine
Protsessiomanik (<i>process owner</i>)	<p>Isik, kes vastutab protsesside kavandamise, parendamise ja elluviimise eest ning protsesside organisatsioonisisese koordineerimise ja omavahelise seostamise eest. (CAF 2020)</p> <p>Vahel eristatakse protsessiomaniku (<i>process owner</i>, ka protsessi peremees, vastutaja) rolli protsessi halduri (<i>process manager</i>, ka protsessijuht) omast. Protsessi omanikul on üldvastutus protsessi eesmärgipärase ja mõjusa toimimise eest (<i>business excellence</i>); protsessi haldurid vastutavad eelkõige protsessi sujuva toimimise eest igapäevasel, operatiivtasandil (<i>operational excellence</i>).</p>
Risk (<i>risk</i>)	Määramatuse mõju. MÄRKUS: Mõju on kõrvalekalle oodatust – kas positiivne või negatiivne. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Riski väljendatakse sageli sündmuse tagajärgede (sh asjaolude muutus) ja seotud esinemise tõenäosuse kooslusena (ISO Guide 73:2009)
Seire (<i>monitoring</i>)	Süsteemi, protsessi, toote, teenuse või tegevuse seisundi kindlaksmääramine EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Sertifitseerimine (<i>certification</i>)	Toodete, protsesside, süsteemide või isikute nõuetele vastavuse tõendamine kolmanda osapoole poolt (EVS-EN ISO/IEC 17000:2005. Vastavushindamine. Sõnavara ja üldpõhimõtted)
Sihtgrupp (<i>target group</i>)	Ühis(t)e tunnus(t)ega inimeste rühm, kellele ettevõtte pakutav teenus, toode või nendega seotud info on suunatud.
Sisend (<i>input</i>)	<p>Materjal ja/või info, mis protsessis muundatakse väljundiks. Protsessi sisendid on tavaliselt teiste protsesside väljundid.</p> <p>Igasugused andmed, teadmised, materjalid ja muud ressursid, mida kasutatakse millegi valmistamiseks või koostamiseks. (CAF 2020)</p>
Standard (<i>standard</i>)	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.
Süsteem (<i>system</i>)	Omavahel seotud või vastastikku toimivate elementide kogum (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Tagasiside (<i>feedback</i>)	(kliendi vm huvipoolte) arvamused, kommentaarid ja huvi väljendused <i>toote, teenuse</i> või kaebuste käsitlemise <i>protsessi</i> kohta (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara; ISO 10002:2014)
Taju (<i>perception</i>)	Huvipoolte arvamus organisatsioonist (EFQM 2020)
Tarnija (<i>hankija</i>) (<i>supplier, provider</i>)	Organisatsioon, kes pakub toodet või teenust. NÄIDE: Toote või teenuse tootja, turustaja, jaemüüja või edasimüüja. MÄRKUS: Tarnija võib olla organisatsioonisisene või organisatsiooniväline. Lepingulise vahekorra puhul nimetatakse tarnijat mõnikord "lepingupooleks". (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Teenus	Organisatsiooni väljund (protsessi tulemus), mille puhul vähemalt üks tegevus peab toimuma organisatsiooni ja kliendi vahel. MÄRKUS: Teenuse domineerivad elemendid on tavaliselt mittemateriaalsed. Teenus hõlmab sageli kliendi liideses toimuvaid tegevusi kliendi nõuete tuvastamiseks, aga ka teenuse osutamise vältel ning see võib sisaldada jätkuvat suhet, näiteks pangad, raamatupidamine või avaliku sektori organisatsioonid, nt koolid või haiglad (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimis-süsteemid. Alused ja sõnavara)
Toode (<i>product</i>)	Organisatsiooni väljund (protsessi tulemus), mida saab toota ilma kliendi ja organisatsiooni vahelise suhtluseta. MÄRKUS. Toote valmistamine saavutatakse ilma vajaduseta tarnija ja kliendi vahelise suhtluse järele, kuid võib sageli sisaldada seda teenuse elementi kliendile toote kättetoimetamisel. Toote domineerivaks elemendiks on, et see on tavaliselt materiaalne. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimis-süsteemid. Alused ja sõnavara). Toode võib koosneda kaupadest, teenustest või lahendustest, mis on organisatsiooni töö tulemus. Enne tarbimist või kasutamist jaotatakse tooteid jaotuskanali kaudu. (EFQM-i mudel 2020)
Tõhusus (<i>efficiency*</i>)	Suhe saavutatud tulemuse ja kasutatud ressursside vahel (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara) Väljundid võrrelduna sisendite või kuludega. Tõhususe võib võrdsustada tootlikkusega. Tootlikkuse mõõtmisel võib võtta aluseks kõikide tootmistegurite sisendi kogutootlikkus) või konkreetse teguri sisendi (tööjõu või kapitali tootlikkus). (CAF 2020) *Inglise keeles kasutatavad <i>effectiveness</i> ja <i>efficiency</i> on eesti keelde tõlgitavad ka kui efektiivsus

Täiuslikkus (<i>excellence</i>) Vt ka juhtimiskvaliteet (<i>excellence, quality of management</i>)	Tähelepanuväärselt edukas tegutsemine organisatsiooni juhtimisel ja tulemuste saavutamisel, mille aluseks on EFQMi poolt määratletud tervikliku kvaliteedijuhtimise põhimõtted. Need on keskendumine tulemustele, kliendikesksus, eestvedamine ja eesmärgipärasus, protsessidele ja faktidele tuginev juhtimine, töötajate kaasamine, pidev parnemine ja uuenemine, vastastikku kasulikud partnerlussuhted ja ühingute sotsiaalne vastutus (CAF 2020)
Täiuslikkusmudel (<i>excellence model</i>)	Organisatsiooni juhtimiskvaliteedi küpsuse taseme (<i>maturity level</i>) ehk organisatsioonilise täiuslikkuse (<i>organizational excellence</i>) hindamiseks kasutatav kriteeriumide süsteem, mis kirjeldab organisatsiooni terviklikku toimimist. Tuntumad täiuslikkusmudelid on <i>EFQM Model</i> , <i>Baldrige Performance Excellence Model</i> , CAF ja nende kohandused
Vastavus (<i>conformity</i>)	Nõude täidetud (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Vastavushindamine (<i>conformity assessment</i>)	Toodet, protsessi, süsteemi, isikut või asutust käsitlevate etteantud nõuete täidetuse demonstreerimine (EVS-EN ISO/IEC 17000:2005. Vastavushindamine. Sõnavara ja üldpõhimõtted)
Visioon (<i>vision</i>)	Tippjuhtkonna poolt väljendatud pürgimus, milliseks organisatsioon soovib saada (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara). Kirjeldus, mida organisatsioon püüab pikema aja jooksul saavutada. See peaks olema selgeks juhiseks praeguse ja tuleviku tegevussuuna valikul ning koos organisatsiooni (tegevuse) mõttega strateegiate ja juhtpõhimõtete aluseks. (EFQM 2020). Visioon kui saavutatav unistus või püüdlus peegeldab seda, mida organisatsioon tahab teha ja mis suunas ta soovib liikuda. Sellise unistuse või püüdluse konteksti määrab organisatsiooni missioon. (CAF 2020)
Väljund (<i>output</i>)	<i>Protsessi</i> tulemus. MÄRKUS: Kas <i>organisatsiooni</i> väljundiks on <i>toode</i> või <i>teenus</i> , sõltub domineerivatest <i>karakteristikutest</i> , nt galeriis müügil olev maal on toode, kuid komisjonimüüki pandud maali tarnimine on teenus; jaemüügi kaupluses ostetud hamburger on toode, kuid restoranis tellimuse saamine ja tellitud hamburgeri serveerimine on osa teenusest. (EVS-EN ISO 9000:2015. Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)
Väärtusahel (<i>value chain</i>)	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