

ГЛОССАРИЙ

Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма, «рыбий скелет») – инструмент качества, служащий для наглядного представления причинно-следственных связей между объектом анализа и влияющими на него факторами.

Диаграмма Парето – инструмент, позволяющий разделить факторы, влияющие на возникшую проблему, на важные и несущественные для распределения усилий по ее решению.

Гистограмма – инструмент, который позволяет наглядно изобразить и легко выявить структуру и характер изменения полученных данных, которые трудно заметить при их табличном представлении.

Запросы и предпочтения – набор вариантов удовлетворения первичных потребностей, возникающих у потребителя под воздействием ощущений.

Затраты на качество – расходы, связанные с установлением уровня качества, его достижением в процессе производства, контролем, оценкой и информацией о соответствии продукции требованиям качества, надежности и безопасности, а так же расходы, связанные с установлением отказов изделий на предприятии или в условиях его эксплуатации потребителем.

Зона толерантности – отражает диапазон «терпимости» потребителей к внешнему виду персонала, помещению, оборудованию, соблюдению сроков предоставления услуги, отзывчивости, вежливости работников, их профессиональным знаниям и навыкам, способности создавать атмосферу доверия и сохранить конфиденциальность, степени проявления индивидуальности подходов обслуживания.

Индивидуализированные услуги (*Customized Services*) – услуги сильно адаптируются к потребностям каждого клиента, и каждый клиент отличается особыми, лишь ему свойственными потребностями и запросами.

Инновация – коренное преобразование, которое изменяет статус-кво и осуществляется в результате крупных инвестиций в новую технологию и/или оборудование.

Качество в его современном понимании – системная концепция, затрагивающая все аспекты деятельности организации, а не только технические и потребительские характеристики товара или услуги, способные удовлетворять и оправдывать ожидания клиента.

Качество – совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары для соответствия своему назначению.

Качество жизни – подразумевает здоровье, образование, рациональное питание, стабильную, экологически чистую окружающую среду, включая жилище; безопасность, здравоохранение; участие в жизни общества, создание необходимых услуг для его развития, справедливость и равенство мужчин и женщин.

Кайдзен – японская философия или практика, которая фокусируется на непрерывном совершенствовании процессов производства, разработки, вспомогательных бизнес-процессов и управления, а так же всех аспектов жизни.

Контрольный листок – специальный бланк для сбора данных, облегчающий процесс сбора, способствующий точности сбора данных и автоматически приводящий к некоторым выводам.

Контрольные карты (контрольные карты Шухарта) – инструмент, позволяющий отслеживать изменение показателя качества во времени для определения стабильности технологического процесса, а также корректировки процесса для предотвращения выхода показателя качества за допустимые пределы.

Кружок качества – группы добровольцев, основной деятельностью которых являются мероприятия, нацеленные на контроль качества, саморазвитие, взаимное образование, контроль технического процесса и совершенствование на рабочем месте.

Массовые Услуги (*Mass Services*) – услуги стандартизированы, но ядро услуги, формирующее удовлетворенность / неудовлетворенность клиента, лежит в нематериальной плоскости: на суждение клиента о качестве работы компании влияют нематериальные факторы и лишь незначительно – материальные.

Массово индивидуализированные услуги (*Mass Customized Services*) – услуги предоставляются в нескольких ожидаемых и предсказуемых «форматах».

Массово производимые услуги (*Mass Produced Services*) – услуги максимально стандартизированы, преобладает материальная составляющая, которая и является основой, базисом услуги.

Менеджмент – область знаний и профессиональная деятельность, направленная на формирование и обеспечение целей организации и их достижение путем рационального использования имеющихся ресурсов.

Менеджмент качества – деятельность, направленная на планирование, целеполагание, обеспечение, контроль, улучшение качества продукции и услуг, производимых конкретным предприятием.

Методы менеджмента – это система правил и процедур принятия управленческих решений по различным задачам с целью эффективного развития организации, позволяющая снизить интуитивность характера управления, внести упорядоченность, обоснованность в построение и функционирование системы управления организацией.

Нужда – испытываемый человеком недостаток в чем-то необходимом.

Поддержание – действия, призванные сохранять текущие технологические, управленческие и организационные стандарты.

Потребность – это нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и индивидуальностью человека.

Потребительская удовлетворенность – отражает степень совпадения характеристик и свойств товара с ожиданиями, связанными с этим товаром.

Совершенствование – действия, направленные на улучшение действующих стандартов.

Стандарт – документ, в котором в целях добровольного и многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки или оказания услуг.

Стандартизация – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции, работ и услуг.

Стратификация – процесс сортировки (разделения) полученных данных на отдельные группы (страты) согласно некоторым критериям или факторам, результаты которого часто представлены в виде диаграмм или графиков.

Структура потребительских нужд, запросов и предпочтений – совокупность внутренних (цели, личные качества, социальное положение) и внешних (место работы и окружающая среда, политическая система и нормативная база) факторов.

Услуга – результат непосредственного взаимодействия поставщика (исполнителя) и потребителя и деятельности поставщика по удовлетворению запросов пользователя.

ISO – International Organization Standardization – Международная организация по стандартизации, занимающаяся выпуском стандартов.

TPS – производственная система Toyota.

SERVQUAL (*Service Quality*) – специальный инструмент, разработанный А. Парашураманом, В.А. Зайтамл и Л.Л. Берри для определения качества услуг, в основе которого лежит предположение о том, что потребитель оценивает качество услуги, сравнивая свои ожидания с фактическим восприятием этой услуги после покупки.

Gap-модель (от англ. gap – разрыв) – модель расхождений, модель разрывов – разработана американскими исследователями А. Парашураманом, В.А. Зайтамл, Л.Л. Берри, используемая для анализа качества сервиса и совершенствования менеджмента организаций.