CERTIFICARE PROFESIONALĂ BENCHMARKING

Dicționar de termeni

A

Acuratețe
Gradul de precizie al unei valori estimative, față de o valoare reală.

Analiză
O tehnică utilizată pentru descoperirea modelelor semnificative în lucrul cu datele. Îmbunătățește analiza datelor și susține o mult mai bună luare a deciziilor.

Arhitectura Managementului de Performanță
Un construct conceptual care ilustrează instrumentele managementului performanței și relația dintre ele, ca parte a sistemului de management al performanței. Arată interacțiunea dintre componentele sistemului și evidențiază rolul fiecăreia dintre ele.

Asigurarea calității
Un sistem planificat de proceduri, verificări ale performanței, audit de calitate, și acțiuni corective care asigură cel mai înalt standard al calității produselor, prelucrate în timpul ciclului de viață al studiului. Asigurarea calității presupune identificarea indicatorilor cheie ai calității utilizați în acest sens.

Audit
O cercetare independentă a datelor, pentru formarea unei opinii competente în legătură cu eficiența și eficacitatea activităților sau proceselor companiei. Oferă recomandări pentru corectarea erorilor existente și pentru îmbunătățirea sistemelor, proceselor și procedurilor.

Audit de calitate
Procesul examinării sistematice a sistemului calitativ al unei organizații, printr-un auditor sau printr-o echipă internă sau externă de calitate. Evaluează gradul în care planificarea managementului de calitate a evidențiat asigurarea calității, controlul calității, realizarea acțiunilor corective, etc., și dacă acestea au fost tratate într-un mod eficient.

B

Balanced Scorecard
Un sistem de management al performanței care asigură o vizibilitate mai amplă față de modelele tradiționale, și care nu pune accent doar pe indicatorii de performanță de tip financiar, dar și pe alte elemente importante pentru dezvoltarea organizației. Balanced Scorecard se bazează pe 4 perspective - Financiară, Clienți, Procese Interne, și Învățare și Dezvoltare. Susține alinierea activităților afacerii la viziunea și strategia organizației, îmbunătățește comunicarea internă și externă și monitorizează performanța organizațională.

Benchmarking
Compararea practicilor, proceselor și performanței unei organizații, cu cele ale unei alte organizații din interiorul industriei, pentru a identifica standarde, a stabili ținte și a măsura procese.

Bune practici
O metodă care determină rezultate superioare, față de rezultatele obținute prin alte mijloace, fiind foarte eficientă, este în general utilizată ca benchmark. (valoare de referință)

C

Cadru
Structura de bază a unui lucru; un set de idei sau fapte care asigură susținerea acelui lucru.

Calitatea
Gradul în care caracteristicile produsului confirmă cerințele prevăzute de către producător și de către client.

Calitatea datelor
Gradul de încredere asupra faptului că performanța înregistrată se bazează pe o proceduri exacte de colectare, calculare și raportare.

Capturarea datelor
Procesul de convertire a datelor (ex., din chestionare, înregistrări audio/vizuale, probe, etc.) într-un fișier electronic.

Cluster
O grupare de unități, prezentă în cadrul inițial, similară cu una sau mai multe variabile, în special geografice. De exemplu, un interviu pentru un studiu al indivizilor va viza doar gospodăriile dintr-o anumită zonă geografică. Zona geografică respectivă reprezintă clusterul.

Comparația
Gradul în care diferențele dintre statisticile studiului din țări, regiuni, culturi, domenii, perioade, etc. diferite pot fi puse pe seama diferențelor dintre valorile reale ale populației.

Comportament lipsit de etică
Nerespectarea mediului, a siguranței sau alte considerații etice în procesul de îndeplinire a obiectivelor.

Conducere
Proces ce constă în determinarea socială a unui grup de persoane, spre maximizarea eforturilor, în atingerea unei finalități. Se referă la abilitatea și responsabilitatea coordonării unui grup de persoane.

Controlul calității
Un sistem planificat al monitorizării procesului, verificarea, și analizarea indicatorilor de calitate, actualizarea procedurilor de asigurare a calității, asigurarea eficienței procesului.

Cultură de Performanță

Un sistem care propune o forță de muncă diversă, inovatoare și performantă, prin implementarea și menținerea unui sistem de management al performanței eficient, programe care să susțină dezvoltarea profesională a angajaților și a învățării continue.

D

Dashboard
În managementul performanței, dashboardul este folosit pentru monitorizarea zilnică a datelor. Este caracterizat de reprezentări vizuale ale datelor, înlesnind rapiditatea înțelegerii nivelului performanței.

5 "De ce?"
O tehnică de structurare a întrebării bazată pe întrebarea "De ce?", repetată de 5 ori. Este utilizată pentru a identifica relațiile de tip cauză/efect care sunt esențiale problemei și care conduc chiar la cauza acesteia.

Diagrama Ishikawa
O tehnică ce propune înțelegerea cauzelor posibile. Cauzele sunt grupate în categorii majore, de exemplu pentru o industrie de producție: Fabricare, Metode, Putere umană, Materiale, Măsurări și Mediul natural. În cazul marketingului, categoriile sunt: Produs/ Serviciu, Promoții, Oameni, Procese, Dovezi materiale și Productivitate.

E

Eficacitatea
Gradul în care obiectivele sunt atinse și problemele identificate rezolvate, fără a lua în considerare costurile.

Eficiența
Comparația dintre ceea ce este produs efectiv (rezultatele/ieșirile) și resursele consumate, precum bani, timp, muncă (intrările). Eficiența se produce când același volum de rezultate/ieșiri poate fi produs cu un volum mai mic de intrări.

F

Finalitate
O formulare globală, care reprezintă o realizare / un câștig propus/ă de a fi obținut/ă cu implicarea unei energii și a unui efort susținut. Ele sunt generale și sunt alcătuite din obiective.

Formularea Valorii
Convingere/ideal important/ă și de durată împărtășit/ă de către membrii unei organizații în legătură cu ceea ce este bun / rău și dezirabil / indezirabil.

Formularea Viziunii
Expresia aspirațiilor ultime ale unei companii. Viziunea ar trebui să alcătuiască imaginea viitoare a companiei și să le reamintească stakeholder-ilor obiectivele organizației.

G

Guvernanța datelor
Reprezintă procesul prin care companiile administrează accesul corespunzător la datele critice, prin măsurarea și micșorarea riscurilor operaționale și de securitate, asociate cu accesul la date.

H

Histograma
O reprezentare grafică a distribuirii datelor, care reprezintă o estimare a probabilității distribuirii unei variabile continue (variabilă cantitativă) și a fost prima dată introdusă de către Karl Pearson.

I

Identificarea nevoilor
Procesul de identificare a deciziilor care trebuie implementate, pentru a satisface într-un mod adecvat așteptările părților interesate.

Inițiativă
O acțiune / activitate / proiect / program corectiv/ă inițiată pentru a sprijini strategia organizațională și pentru a contribui la atingerea obiectivelor. Inițiativele variază în complexitate și formă, de la o scală redusă, schimbări realizate în timp scurt, proiecte implementate cu strictă guvernanță, la o scală largă / schimbarea programelor.

Instrument
Un instrument utilizat pentru o anumită funcție. Instrumentele facilitează efectuarea sarcinilor.

Îmbunătățirea procesului
O serie de acțiuni menite să identifice, să analizeze și să optimizeze procesele existente, cu scopul de a obține rezultate mai bune și pentru a dezvolta eficientizarea.

Întrebare închisă
Un format de întrebare într-un chestionar care constă într-un set limitat de categorii de răspunsuri anticipate, dintre care participanții trebuie să aleagă.
Exemplu: Fumezi?
Da ___
Nu ___

Întrebare deschisă
Un format de întrebare care permite participanților să formuleze răspunsul cu propriile cuvinte. Spre deosebire de cea închisă, nu conține un set limitat de răspunsuri anticipate.
Exemplu: Care este ocupația dvs.?
Vă rugăm notați titlul sau numele ocupației dvs._____

K

(KPI) Indicator Cheie de Performanță
O expresie măsurabilă pentru atingerea unui nivel dorit al rezultatelor, într-o arie relevantă pentru activitatea companiei.

L

Lipsă răspuns
Eșecul în a obține măsurarea unităților standard sau a itemilor

M

Management
Arta coordonării resurselor unei organizații (bani, timp, oameni, materiale, tehnologie) cu scopul de a atinge obiective clar definite. Deține 4 funcții de bază: planificarea, organizarea, influențarea și controlul.

Managementul Calității Totale (TQM)
Reprezintă un concept de management care își propune să reducă erorile din timpul producției, a procesului de servicii, să dezvolte satisfacția clienților și să asigure optimizarea în interiorul managementului de relații cu furnizorii. TQM poate fi asociat cu dezvoltarea, implementarea, și întreținerea sistemelor organizaționale, necesare diverselor procese de business.

Managementul de Risc
Procesul de identificare, evaluare și prioritizare a riscurilor întâlnite de către organizație, urmat de o aplicare coordonată de resurse pentru a le minimaliza.

Managementul Performanței
Acțiuni bazate pe rezultatele evaluării, cu scopul de a asigura atingerea țintelor. O capabilitate organizațională strategică, implementată care oferă un succes susținut organizațiilor, prin îmbunătățirea performanței sistemelor și a oamenilor.

Managementul proiectului
Aplicarea cunoștințelor, abilităților, instrumentelor și tehnicilor în planificarea, implementarea și evaluarea activităților cu scopul de a împlini sau depăși așteptările legate de un proiect.

Măsură
Un număr sau o cantitate care înregistrează o valoare direct observabilă a performanței. Toate măsurile sunt alcătuite dintr-un număr și dintr-o unitate de măsură. Numărul reprezintă cantitatea (cât de mult) pentru măsură, în timp ce unitatea îi oferă numărului sens (ce).

Măsurarea Performanței
Un sub-proces al Managementului Performanței, care se ocupă cu evaluarea și monitorizarea. Asigură informațiile necesare pentru planificare, organizare, coordonare, comunicare și control al performanței.

Metadate

Informațiile care descriu datele. Termenul cuprinde un spectru larg de informații legate de studiu, de la titlul studiului la designul acestuia, detalii precum notițele intervievatorului, datele referitoare la context și/sau informații precum reglementările legislative, obiceiuri, sau indicatori economici. Termenul 'date' este utilizat aici într-o definiție tehnică. Metadata reprezintă informațiile descriptive și datele reprezintă valorile numerice descrise.

Metodă
O practică sau un proces sistematic, stabilit/ă, logic/ă, uzual/ă de atingere a anumitor finalități cu exactitate și eficiență, de obicei într-o secvență structurată în pași ficși.

Metric
Un termen general care se referă la tot ceea ce poate fi măsurat în jurul nostru, precum: # Temperatura aerului, # Adâncimea râului sau # Media de înălțime a angajaților. Când metricii reflectă atingerea unui statut dorit, ei devin indicatori de performanță (KPIs).

Milestone
Evenimente sau rezultate preconizate care trebuie atinse la o anumită dată din ciclul de viață al proiectului. Ele se stabilesc pentru a ajuta planificarea proiectului și pentru a-i asigura validarea.

Misiune
Definește esența unei companii: de ce există, cu ce se ocupă, ce reprezintă, ce produse sau servicii oferă clienților. O formulare eficientă a misiunii trebuie să fie concisă, inspirată, ușor de înțeles, de comunicat și orientată pe termen lung.

N

O

Obiectiv
O afirmație precisă referitoare la ceea ce își dorește o organizație să dobândească. Reprezintă o componentă a strategiei, care descrie la nivel superior prioritățile și rezultatele companiei care conduc la îmbunătățirea performanței.

Obiective SMART
Se referă la un set de criterii considerate a fi bune practici în descrierea unui obiectiv. Un obiectiv care întrunește toate aceste criterii enumerate este considerat a fi un obiectiv SMART: Specific, Măsurabil, Atribuit, Realist, cu Termen Precis.

Opțiuni de răspuns
Categoria, exprimarea, și ordinea opțiunilor oferite de către întrebările studiului.

P

Perspectiva Clienților

Una dintre cele patru perspective utilizate de Balanced Scorecard care trebuie să ofere vizibilitate în identificarea clienților-țintă și a calității modului în care ei sunt tratați.

PESTEL
O tehnică de analiză externă utilizată când se realizează o cercetare, în etapele inițiale ale unui nou proiect, sau când se alcătuiește strategia, în scopul de a identifica forțe-cheie externe care pot afecta o organizație. Analiza acoperă următorii factori: politic, economic, social, tehnologic, de mediu și legal.

Ponderarea
O tehnică ce evaluează ponderea datelor, proporțional cu importanța lor, cu scopul de a asigura relevanța rezultatelor măsurătorilor.

Portofoliu de Inițiative
O colecție a inițiativelor monitorizate, atât active, cât și inactive. Acest instrument este folositor pentru prioritizarea proiectelor și monitorizarea statutului lor.

Ponderea măsurătorilor
O ajustare a statisticilor creată pentru a compensa design-urile complexe ale măsurătorilor, care includ caracteristici, dar care nu se limitează la acestea, probabilități inegale de selecție, diferențe în ratele de răspuns în subgrupurile cheie, și deviații din distribuirea variabilelor critice, determinate din țintele populației, provenite din surse externe, precum recensământul la nivel național.

Procedeu de colectare
Metodă de colectare a datelor.

Proces
O secvență de proceduri interdependente care, în fiecare etapă, consumă una sau mai multe resurse (timp, energie, utilaje, bani) convertind intrările (date, materiale) în ieșiri/rezultate. Aceste rezultate (ieșiri) servesc drept intrări pentru etapa următoare, până când se obține o finalitate sau un rezultat așteptat.

Program
O grupare structurată de proiecte ce își propune să atingă obiectivele vizate.

Proiectarea schițelor
Informații cu privire la țintele stabilite, la forma finală a schițelor, definirea straturilor și metodologia de selectare a schițelor.

Q

R

Raportarea datelor
Procesul de listare de informații-cheie legate de performanța organizațională, cu scopul de a identifica statutul indicatorilor de performanță monitorizați.

Revizuirea performanței

O tehnică ce permite tuturor deţinătorilor de interese care participă să-și creeze o perspectivă a rezultatelor obținute într-o anumită perioadă de timp. Scopul principal este clarificarea cauzelor performanţelor slabe şi stabilirea iniţiativelor de îmbunătăţire.

Risc
Probabilitatea petrecerii unui eveniment care să afecteze afacerea.

S

Scorecard
Un instrument de management al performanței utilizat pentru măsurarea performanței companiilor, în funcție de țintele stabilite. Constă într-o grupare de KPIs corelată cu obiectivele companiei.

Siguranță
Consistența unei măsurători, sau gradul în care un instrument care măsoară în același mod, de fiecare dată, este folosit în aceleași condiții cu aceiași subiecți.

Six Sigma
O abordare a managementului afacerilor proiectată pentru a dezvolta calitatea prin identificarea și înlăturarea cauzelor defectelor, mai ales prin înlăturarea variațiilor și prin îmbunătățirea proceselor.

Stakeholders
Persoane, grupuri sau organizații care prezintă interes/preocupare pentru o anumită companie. Stakeholders pot influența sau pot fi influențați de acțiunile companiei, de politici și obiective. Exemple de stakeholders cheie sunt creditorii, angajații, directorii, guvernarea (și agențiile sale), proprietari (shareholders), furnizori, sindicate și comunitatea din care afacerea își preia resursele.

Strategia
O direcție generală stabilită de către companie pentru a atinge un statut dorit. Include activitățile realizate de către o companie pentru a-și atinge finalitățile, și astfel, obținerea unui avantaj competitiv asupra celorlalte companii de pe piață.

SWOT
O tehnică ce presupune atât studiul mediului intern, cât și studiul mediului extern al organizației și al factorilor care afectează îl afectează prin analizarea punctelor forte, a celor slabe, a oportunităților și a amenințărilor.

T

Target/Țintă
Reflectă nivelul dorit de a fi atins de către o unitate de măsură, și care oferă sens rezultatelor măsurătorilor și feedback referitor la performanță.

Taxonomie
O clasificare de structuri, ordonate într-un sistem, care indică relații de ordin natural; distribuite în grupuri sau categorii structurate.

Tehnică
O modalitatea de a efectua o anumită sarcină. O procedură sistematică de executare a unei activități.

Tendință
Un model de schimbare continuă într-o condiție, proces sau rezultat, o medie sau o tendință generală a unei serii de date care se deplasează într-o direcție de-a lungul timpului, reprezentată de o linie sau o linie curbă pe un grafic.

U

V

Value Flow
O tehnică de analizare a generării valorii unui sistem în toate etapele: Intrare, Proces, Ieșire și Rezultat. Aceste tehnici pot fi utilizate și în selecția KPIs pentru un obiectiv specific, prin stabilirea indicatorilor relevanți fiecărei etape și selectarea celor mai importanți.

Vizualizarea datelor
Se referă la reprezentarea vizuală a datelor, cu scopul de a înțelege mai bine informația și a o prezenta într-un mod clar și eficient.

Valoare de referință
Un element, proces sau capabilitate cheie din interiorul afacerii către care, dacă se conduce o resursă (capital, oameni sau inițiative strategice) este posibil să crească valoarea adăugată ("caeteris paribus").

Variație
O măsură reprezentată de gradul de variație al unei statistici în jurul punctului său central prin toate probele conceptuale.