 

ZERBITZU MARKETINEKO TERMINOLOGIAREN AZTERKETA

Egilea: YON OYARZABAL ZAPIRAIN

Tutoreak: JOSE MARIA ARRIOLA

JOSE JUAN BERISTAIN

2015/2016

**AURKIBIDEA**

**1. LABURPENA**………………………………………………………………………………… 5

**2. AURREKARIAK ETA LANAREN MOTIBAZIOA**…………………………………. 7

**3. HELBURUAK**…………………………………………………………………………………. 9

**4. METODOLOGIA**……………………………………………………………………………. 11

**5. EMAITZAK**……………………………………………………………………………………. 13

**6. EZTABAIDA**………………………………………………………………………………..... 19

**7. ONDORIOAK**………………………………………………………………………………… 21

**8. BIBLIOGRAFIA**.................................................................................... 23

I. ERANSKINA……………………………………………………………………………………. 25

II.ERANSKINA……………………………………………………………………………………. 33

**1.LABURPENA**

**HELBURUAK:** UPV/EHUko Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza gradu amaierako lan honen helburua Marketin sektoriala edo Sektore-marketina irakasgaiaren barruan kokatzen den Zerbitzu-marketin arloko terminologia erreala biltzen duen termino-zerrenda eleaniztun bat egitea da. Honekin, Ekonomia Zientzien esparruan euskarazko terminologia errealaren garapen eta finkapenean ekarpen bat egin nahi dugu eta terminoak testuetan nola erabiltzen diren erakutsi.

**JUSTIFIKAZIOA:** lan hau euskararen normalizazio ezagatiko zenbait arazo gainditzeko sortu zen Terminologia Sareak Ehunduz (TSE)[[1]](#footnote-1) programaren markoan kokatzen da: adituen artean sareak sortzea, terminologia partekatzea eta begi bistan jartzea lortu nahi da euskararen normalizazioari ekarpen bat egiteko.

**METODOLOGIA:** Garaterm lan-ingurunean[[2]](#footnote-2) Terminologia Sareak Ehunduz (TSE) programarako garatutako metodologia[[3]](#footnote-3) jarraitu dugu. Lehenengo fasean, Zerbitzu marketinaren termino-zerrenda osatu dugu. Lehenik eta behin, Marketin sektoriala irakasgaian erabiltzen diren materialetatik laneko bi tutoreek liburu bateko Zerbitzu-marketinaren kapituloa eta ikasturtean zehar erabiltzen den power pointa igo dituzte Garaterm lan-ingurunera. Jarraian, lan-ingurune berean integratuta dagoen Erauzterm termino erauzleak termino hautagaien zerrenda bat eman digu terminologia erreala erdiautomatikoki erauziz. Erauzitako euskarazko termino hautagaiak eskuz balioztatu ondoren, euskarazko termino-zerrenda lortu dugu eta, gaztelania eta ingelesezko ordainak bilatuz, Zerbitzu marketin arloan erabilitako terminoen termino-zerrenda eleaniztuna osatu dugu. Behin termino-zerrenda osatu ondoren, etorkizuneko lan bezala Terminologia Zerbitzurako On-line Sisteman (TZOS)[[4]](#footnote-4) kontsultagai jartzea egon liteke, ikusgai egoteko.

Bigarren fasean, termino-zerrendaren azterketa burutu dugu. Lehenengo, terminoen azterketa egin dugu, ondoren, TZOSen eta Euskalterm[[5]](#footnote-5) datu-base terminologikoan jasota dagoen terminologiarekin erkatu dugu eta, azkenik, glosategia etiketa desberdinen bidez sailkatu dugu.

**EMAITZAK:** lortutako emaitzen arabera, gure termino-zerrendako terminoen konplexutasunari dagokionez, gehienak bi osagaikoak dira (ia %70a). Bestalde, termino-zerrendan bildu ditugun terminoak TZOSen daude gehien jasota (%18) eta termino gutxien Euskalterm datu-base terminologikoan (%6). Bukatzeko, terminoak sailkatzeko erabilitako lau etiketak ondorengoak dira: orokorra, zerbitzuaren mugaketa, zerbitzuaren marketin-kudeaketa orokorra eta zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa.

**ONDORIOAK:** termino-zerrenda eleaniztun honekin, irakasle euskaldunen artean komunikazio-sareak sortzeko eta hiztegiak eta horrelakoak egiten dituztenek terminologia erreala ere kontuan hartzeko lana egin dugu. Honetaz gain, lanaren ekarpena zabaltzeko, TZOSen kontsultagai jartzeaz gain, irakasgaiko ikasleen artean zabaldu daiteke eta marketineko beste antzeko irakasgai edo arlo batekin alderatu daiteke, terminologian egon daitezkeen desberdintasunak aztertzeko.

**GAKO-HITZAK:** terminologia erreala, normalizazioa, euskara.

**2.AURREKARIAK ETA LANAREN MOTIBAZIOA**

2008an, Garaterm egitasmoari esker abiatutako Terminologia Sareak Ehunduz (TSE) programan oinarritu gara gradu amaierako lan hau egiterako orduan. TSE programa EHUko Euskararen Errektoreordetzaren laguntzarekin jarri zen martxan eta euskararen normalizazioan EHUn lantzen diren espezialitate alorretako terminologiaren garapenean eta finkapenean laguntzen aritu da azken urteetan.

Garaterm proiektuan euskarazko erregistro espezializatuen garapenean laguntzeko beharra ikusi zen eta bi lerro nagusiren inguruan zentratu ziren: batetik, arlo akademikoan euskarazko erregistro espezializatu egoki bat bermatzeko dauden beharren inguruan, eta bestetik, euskararen estandarizazio eta normalizazio prozesuan.

Horrela, EHUn euskaraz lantzen diren espezialitate alorretako erregistro espezializatuen garapen prozesuan zenbait arazorekin aurkitzen garela ikusi zuten. Batetik, irakasleek sortzen dituzten testuen kalitatea bermatzeko arazoak daude, irakasle batzuen hizkuntza-gaitasun orokorra dela eta. Bestetik, euskararen normalizazio ezetik datozen arazoak, eta bukatzeko, terminologia lanerako erabiltzen den metodologiatik etor litezkeenak. Lan honetan, azken bi arazoak gainditzen laguntzen saiatuko gara.

Bi arazo hauetan sakonduz, TSE programan euskara normalizatu gabe egotearen ondorio diren hainbat zailtasun detektatu dituzte aztertutako testu akademikoetan: batetik, kode estandar bat ez egoteak zalantzak sortzen dizkie irakasleei, estandarizazio prozesua amaitu gabe dagoenez, oraindik arau batzuk ezarri gabe daudelako. Bestetik, espezialitate alorretako erregistroak garatzeko eta finkatzeko ez denez nahiko denbora egon eta adituen arteko komunikazio-sareen falta dela eta, terminologia eta fraseologia falta da alor askotan. Izan ere, ikasle eta irakasleen arteko komunikazio-sare arinak izan arren, ez da horrelakorik aurkitzen irakasleen artean.

Azkenik, terminologia lanerako oinarri teoriko-metodologiko egokiak erabili behar dira. TSE programa terminologia lanerako interesgunea da aztertzea adituek erabiltzen duten terminologia erreala zer-nolakoa den, nola sortzen den eta nola aldatzen den. Hau dela eta, esparru honetan ikertzeko beharrezkoa da adituek erabiltzen dituzten testuak ondo antolatutako corpus batean jasotzea, eta horretan da Garaterm corpusa[[6]](#footnote-6). TSE programarekin batera, ikerketa, garapena eta irakaskuntza uztartzen dituen lan-ingurunea da, zeinari esker, erregistro akademikoak iker daitezkeen eta erregistro akademikoen garapenean diharduten adituekin lan egitearen ondorioz, unibertsitate-irakaskuntzan erabiltzen diren dokumentuak jasotzeko metodologia hobetzen joan den.

**3.HELBURUAK**

**1.TERMINO-ZERRENDA ELEANIZTUN BAT OSATZEA ETA TZOSen JARTZEA:**

UPV/EHUko Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza gradu amaierako lan honen helburu nagusia, Zerbitzu-marketineko terminologia erreala biltzen duen termino-zerrenda eleaniztun bat egitea da. Honekin, Ekonomia Zientzien esparruan euskarazko terminologia errealaren garapen eta finkapenean ekarpen bat egin nahi da eta terminoak testuetan nola erabiltzen diren erakutsi, askotan hiztegi eta datu-base terminologikoetan ez baita terminologia erreala kontuan hartzen. Bestalde, terminoak ikusgai jarriz, irakasleen arteko sareak sortzea eta dinamizatzea lortzen da, elkarlanean arituz baliabide linguistikoak partekatzeko, eztabaidatzeko eta finkatzen joateko.

**2.TESTUEN HIZKUNTZAREN ZUZENTASUNA GAINBEGIRATZEA:**

Termino-zerrendan jasotako terminoak linguistikoki zuzenak izan daitezen hizkuntzaren alde guztietatik errebisatu ditugu. Errebisatze-lan horretan egin behar izan ditugun zuzenketak gehien bat marratxoaren erabilerarekin izan dute zer ikusirik. Hau kontutan hartuz, egindako lanari esker termino-zerrenda eleaniztun zuzena lortu da.

**3.TERMINO-ZERRENDAREN ZENBAIT ITURRIREKIKO ERKAKETA:**

Lan honekin egin den ekarpena balioztatu dugu termino-zerrenda TZOSen eta Euskalterm datu-base terminologikoan lehenago bildutako terminologiarekin alderatuz, aztertutako irakasgaian erabiltzen den terminologia kontsulta-baliabide horietan zenbateraino kodifikatuta dagoen aztertzeko.

**4.TERMINOAK ETIKETA BIDEZ SAILKATZEA:**

Termino-zerrenda osatzen duten terminoak alfabetikoki ordenatu beharrean, Zerbitzu-marketineko edukiak argi geratzeko terminoak etiketa desberdinen bidez sailkatu ditugu.

**4.METODOLOGIA**

Terminologia Sareak Ehunduz (TSE) programak eskaintzen dizkigun baliabide eta metodologia erabili ditugu gradu amaierako lan hau burutzeko. Proiektua egiterako orduan bi fase desberdin bereizi daitezke: termino-zerrenda osatzea eta honen azterketa.

**1.TERMINO-ZERRENDA OSATU:**

Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza graduko Marketin sektoriala irakasgaian erabiltzen diren materialetatik laneko bi tutoreek liburu bateko Zerbitzu-marketineko kapituloa eta ikasturtean erabiltzen den power pointa igo dituzte Garaterm lan-ingurunera, Marketin sektorialaren barruan marketin mota honetan zentratzea erabaki dugulako. Testu hau kontsultagai jarri da Garaterm corpusean TSE partaideentzat eta, jarraian, lan-ingurune berean integratuta dagoen Erauzterm termino erauzleak termino hautagaien proposamen zerrenda bat eman digu, zenbait estrategia estatistiko eta linguistikoren bitartez terminologia erreala erdiautomatikoki erauziz. Erauzitako euskarazko termino hautagaiak eskuz nik balioztatu ditut eta ondoren, lortutako termino hautagaiak behin baino gehiagotan gainbegiratu ditugu lana bermatuz. Behin hau eginda, euskarazko terminoak egiaztatu dira zuzenketa batzuk eginda, eta benetan euskarazko termino-zerrenda egokia lortzean, gaztelania eta ingelesezko ordainak bilatu ditut, horrela, irakasgaian erabilitako terminoen termino-zerrenda eleaniztuna lortuz.

Aipatu beharra dago, termino hauen artean sinonimoak detektatzeko garaian, termino-zerrendako terminoek denominazio aldakiak eta kontzeptu aldakiak izan ditzazketela erabilera errealean eta, gure kasuan, bai kontzeptu aldetik edo/eta bai denominazio aldetik berdinak diren terminoak sinonimotzat hartu ditugu. Kontzeptu aldetik sinonimoak diren terminoak, terminoak banan-banan aztertzen detektatu ditugu, eta denominazio aldetik sinonimoak diren terminoak aldiz, gaztelania eta ingelesezko ordainak erabiliz lortu ditugu.

Azken pauso bezala, termino-zerrenda hau Terminologia Zerbitzurako On-line Sisteman (TZOS) kontsultagai jartzea geratuko litzateke, ikusgai egoteko eta egindako lana erabilgarria izan dadin.

**2. TERMINO-ZERRENDA AZTERTU:**

Atal honetan, termino-zerrendan lortutako terminoak aztertu dira. Lehenik eta behin, terminoak eta sinonimoak kontatu dira eta, ondoren, termino hauen azterketa egin, hau da, zenbat osagaiz osatuta dauden ikusi.

Honetaz gain, termino-zerrendako terminologia aldez aurretik TZOSen ea jasota zegoen konprobatu da Erauzterm termino erauzle erdiautomatikoa erabiliz. Honek, TZOSen agertzen diren terminoak marka batez adierazten ditu eta zein jakintza alorretan agertzen diren adierazi. Horrela, Zerbitzu-marketina Ekonomia Zientziak alorrean egon arren, bertan agertzen diren termino batzuk beste jakintza alor batzuetan ere agertzen dira (Osasun Zientziak, Matematika, Fisika…). Hala ere, azterketa osatzeko asmotan, eskuz ere termino-zerrendako terminoak Euskalterm datu-base terminologikoan jadanik jasota zeuden begiratu dut.

Azkenik, termino-zerrendako terminoak alfabetikoki ordenatu beharrean, etiketa desberdinekin sailkatu dira Zerbitzu-marketineko edukiak argiago utziz. Lau etiketa desberdin jarri ditugu: Orokorra, Zerbitzuaren mugaketa, Zerbitzuaren marketin-kudeaketa orokorra eta Zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa.

**5.EMAITZAK**

Atal honetan, termino-zerrendan ditugun terminoen azterketaren emaitzak aztertuko ditugu. Alde batetik, terminoen ezaugarriak aztertu ditugu, bestetik, gure termino-zerrendako terminoak TZOSen aldez aurretik zeuden terminoekin erkatu ditugu eta Euskalterm datu-basean zenbateraino jasota dauden aztertu, eta azkenik, etiketa desberdinen bidez sailkatu ditugu terminoak.

**1.OSATUTAKO TERMINO-ZERRENDAREN EZAUGARRIAK**:

Erauzterm termino erauzle erdiautomatikoaren bitartez, Garaterm lan-ingurunera igotako Zerbitzu-marketinari buruzko testutik eta ikasturtean zehar erabiltzen den power pointetik, 2141 termino hautagai lortu ditugu. Erauzketa-prozesu hori erdiautomatikoa denez, hautagai horiek terminoak direla eskuz balioztatu dugu, prozesuaren amaieran aztertutakoen artean 648 termino balioetsiz. Termino asko direla ikusiz, Marketin sektoriala irakasgaiaren barruan kokatzen den Zerbitzu-marketinan zentratzea erabaki dugu zorrotzagoak izanez, hau da, ez hain zabal jokatuz eta marketineko termino guztiak ez balioetsiz. Horrela, termino guztiak berriro aztertu ditugu Zerbitzu-marketinekoak bakarrik balioetsiz, errepikatuak eta okerrak kenduz eta sinonimoak sarrera bakarrean lotuz. Hau eginda, 127 terminoz osatutako termino-zerrenda lortu dugu. Osatutako termino-zerrendako 127 termino horietatik, batzuk sinonimoak dituzte eta beraz, guztira 161 terminoz osatutako termino-zerrenda geratzen zaigu (ikus osatutako termino-zerrenda I. eranskinean). Aipatu beharra dago, termino batzuk eta sinonimo batzuk gehitu ditugula azkeneko termino-zerrendan (zerbitzu-kudeaketa, teknologia hibrido, blue print, identitate bisual… adibidez), irakasgaiko terminologia errealean erabiltzen diren terminoak direlako (I. eranskineko termino-zerrendan \* batekin azaltzen dira).

Terminoen konplexutasuna aztertzeko, terminoak osagai kopuruaren arabera sailkatu ditugu. Azterketa honetan sinonimoak diren terminoak ere kontuan hartu direnez, 161 termino ditugu guztira.

1.taula: Termino-zerrendako terminoen banaketa osagai kopuruaren arabera.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Osagai bat | Bi osagai | Hiru osagai | Guztira |
| 35 | 111 | 15 | 161 |

Hurrengo irudian ikus daitekeenez, ia terminoen %70a bi osagaikoak dira, %21a osagai batekoak eta %9a hiru osagaikoak.

1.grafikoa: Termino-zerrendako terminoen banaketa osagai kopuruaren arabera.

**2.TZOS DATU-BASEAREKIKO ERKAKETA:**

TZOSen aldez aurretik jasota zegoen terminologiarekin egin dugun erkaketa aztertuko dugu. Lortutako datuen arabera, termino-zerrendan ditugun 161 terminotik 30 termino bakarrik zeuden TZOSen kargatuta eta termino guztiak osagai batekoak eta bikoak dira.

2. grafikoa: TZOSen jasota dauden termino-zerrendako terminoak ehunekotan.

Bestetik, Marketin sektoriala irakasgaia eta beraz, Zerbitzu-marketina Ekonomia Zientzien alorrean kokatzen den arren, beste zenbait alorretan ere agertzen dira termino-zerrendako terminoak.

2. taula honetan ikusi dezakegun moduan, zortzi alor desberdinetan kokatu daitezke termino-zerrendan ditugun terminoak. Hala ere, termino gehien Ekonomia Zientzian eta Zientzien Teknologian koka ditzakegu.

2. taula: TZOSen jasota dauden terminoak alor markaren arabera.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zientzia Teknologikoak | Zientzia Juridikoak eta Zuzenbidea | Osasun Zientziak | Fisika | Kimika | Ekonomia Zientziak | Matematika | Biziaren Zientziak |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 2 | 14 | 3 | 1 |

**3.TERMINO-ZERRENDAKO TERMINOEN DATU-BASE TERMINOLOGIKOEKIKO ERKAKETA:**

Gure termino-zerrendako terminoak beste kontsulta-baliabide batzuetan duten presentzia aztertu dugu. Horretarako, Terminologia Zerbitzurako On-line Sistema (TZOS) erabiltzeaz gain, Euskalterm datu-base terminologikoa erabili dugu.

3.taula honetan ikus dezakegunez, bi kontsulta-baliabideak konparatuz, gure termino-zerrendako termino gehien biltzen dituena TZOS da eta atzetik Euskalterm dago.

3.taula: TZOSen eta Euskaltermen jasota dauden glosategiko terminoak.

|  |  |
| --- | --- |
| TZOS | Euskalterm |
| 30 | 10 |

Konplexutasuna aztertuz, bi kontsulta-baliabideetan jasota dauden terminoak osagai batekoak eta bikoak direla aipatu beharra dago, hau da, konplexutasun txikiko terminoak osaerari erreparatuz.

3.grafikoa: Euskaltermen jasota dauden termino-zerrendako terminoak ehunekotan.

4.grafikoa: Kontsulta-baliabideetan jasota dauden termino-zerrendako terminoen kopurua ehunekoetan. TZOS eta Euskaltermen konparaketa.

**4.TERMINO-ZERRENDA SAILKATZEA:**

Termino-zerrendako terminoak alfabetikoki ordenatu beharrean, etiketa desberdinen bidez sailkatu ditugu Zerbitzu-marketineko edukiak argiago utziz. Hau egiterakoan, termino-zerrendako terminoak balioesteko orduan zorrotz jokatu behar izan dugu. Izan ere, termino batzuk Zerbitzu-marketinean erabili arren, orokorregiak ziren gure termino-zerrendan sartzeko eta, beraz, termino-zerrendatik kanpo utzi behar izan ditugu. Geratutako terminoekin, lau etiketetan banatu dugu termino-zerrenda:

**Orokorra**: termino-zerrendaren edukia mugatzen laguntzen duten terminoak: sektorea, trukearen agenteak, jarduerak (zerbitzuen marketin, zerbitzu-esperientzia…).

**Zerbitzuaren mugaketa**: zerbitzua zer den eta zertan den desberdin ulertzen laguntzen duten terminoak (zerbitzuaren iraungikortasun, produktu ukiezin…).

**Zerbitzuaren marketin kudeaketa orokorra**: zerbitzuak marketin ikuspegitik nola kudea daitezkeen azaltzeko beharrezkoak diren terminoak (harremanen kudeaketa, komunikazio bertikal…).

**Zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa**: zerbitzuen kalitatearen gestioa ulertzeko aintzat hartu behar diren terminoak (kalitate-kontrol, gogobetetasun…).

**6.EZTABAIDA**

Zerbitzu-marketineko termino errealekin, 127 termino dituen termino-zerrenda eleaniztun bat sortu dugu. Bertan, termino erreal hauen gaztelaniazko eta ingelesezko ordainak ere lortu ditugu, eta aurkitutako sinonimoak kontuan hartuz, azkenean 161 terminoz osatutako termino-zerrenda lortu dugu. Osatutako termino-zerrenda hau TZOSen kargatzea geratuko litzateke, egindako lana erabilgarria eta lagungarria izan dadin.

Lortutako termino-zerrendaren azterketa hastean, lehenik eta behin, terminoen osaerari buruzko konplexutasuna aztertu dugu. Datuen arabera, terminoen ia %22a osagai batekoa da, %70a bi osagaikoa eta geratzen den ehuneko txikia (%9) hiru osagaikoa, hau da, konplexutasun txikiko terminoak dira nagusi termino-zerrendan. Izan ere, unibertsitateko irakasgai baten glosategia dela eta, ez da espero erabateko goi-mailako terminologia konplexua agertzea (4 edo 5 hitzeko terminorik), doktorego tesietan eta agertzen direnetakoak.

Hurrengo pausoan, termino-zerrendako terminoak TZOSen zenbateraino jasota zeuden begiratu dugu. TZOS terminologia akademiko erreala ikusgai egiteko diseinaturiko datu-basea dela kontuan hartuz, gure glosategiko 161 termino errealetatik, TZOSen 30 termino bakarrik daudela jasota ikusi dugu, terminoen %20a baino gutxiago, eta termino guztiak osagai batekoak eta bikoak direla. Izan ere, TZOSen oraindik ez daude irakasgai guztietako termino-zerrendak kargatuta, eta pixkanaka, fakultate eta gradu desberdinetako irakasgaien termino-zerrendak TZOSen kargatu ahala, geroz eta termino erreal gehiago izango ditugu TZOSen kontsultatzeko.

Honetaz gain, nahiz eta Zerbitzu-marketina Ekonomia Zientzien alorrean egon, TZOSen beste alor batzuetan jasota dauden terminoak ere agertu dira termino-zerrendan, beste 7 jakintza alorretako terminoak hain zuzen ere: Zientzia Teknologikoak (etengabeko hobekuntza), Zientzia Juridikoak eta Zuzenbidea (igurikimen), Osasun Zientziak (segurtasun), Fisika (zehaztasun), Kimika (prozedura), Ekonomia Zientziak (zerbitzuaren kalitate), Matematika (ekintza) eta Biziaren Zientziak (koordinazio). Termino gehien Ekonomia Zientzian eta Zientzien Teknologian koka ditzakegu (14 termino). Aipatu beharra dago, termino batzuk alor batean baino gehiagotan ageri direla TZOSen, eta guk guztiak hartu ditugu kontuan.

Ondoren, jasotako terminologia errealak Euskalterm datu-basean duen presentzia aztertu dugu. Euskalterm datu-basean, Terminologia Batzordearen bermea duen terminologia ofiziala kontsulta dezakegu eta gure termino-zerrendaren kasuan, 10 termino erreal azaltzen dira, %6a besterik ez, eta denak osagai batekoak eta bikoak.

Aipatzekoa da, osagai bat eta bi osagai baino konplexutasun handiagoko termino errealak ez direla ez TZOSen eta ez Euskaltermen jasota agertu, eta termino hauek esanguratsuak direla irakasgaiaren barruan. Horren adibide batzuk dira: eskatutako zerbitzuaren emaitza, zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa, enplegatuen parte-hartze, erakundearen barneko giro, instalazioen ahalmen fisiko…. Hau kontuan hartuz, eta bi kontsulta-baliabideetan jasota dagoen termino erreal kopuru txikia ikusita, gure lanaren garrantzia ikusten dugu, hau da, begi bistan jartzea terminologia erreala, hiztegiak sortzen dituztenek, adituek, aztertutako kontsulta-baliabideak egiten dituztenek… kontuan har dezaten.

Azkenik, termino-zerrendako terminoak etiketa desberdinen bidez sailkatu ditugu. Lau etiketa desberdinetan banatu dugu termino-zerrenda edukiak argitzeko:

**Orokorra**: termino-zerrendaren edukia mugatzen laguntzen duten terminoak: sektorea, trukearen agenteak, jarduerak (zerbitzuen marketin, zerbitzu-esperientzia…).

**Zerbitzuaren mugaketa**: zerbitzua zer den eta zertan den desberdin ulertzen laguntzen duten terminoak (zerbitzuaren iraungikortasun, produktu ukiezin…).

**Zerbitzuaren marketin kudeaketa orokorra**: zerbitzuak marketin ikuspegitik nola kudea daitezkeen azaltzeko beharrezkoak diren terminoak (harremanen kudeaketa, komunikazio bertikal…).

**Zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa**: zerbitzuen kalitatearen gestioa ulertzeko aintzat hartu behar diren terminoak (kalitate-kontrol, gogobetetasun…).

**7.ONDORIOAK**

Zerbitzu-marketineko termino-zerrenda eleaniztun hau erabilgarria izango dela pentsatzen dugu, bai irakasle euskaldunen artean komunikazio sareak sortzeko eta bai hiztegiak egiten dituztenek, adituek, aztertutako kontsulta-baliabideak egiten dituztenek… terminologia erreala ere kontuan hartzeko.

Lan hau praktikara eramateko, TZOSen kontsultagai jartzeaz gain, irakasgaiko ikasleen artean zabaldu daiteke, eta etorkizun batean, marketineko beste antzeko irakasgai batekin edo Marketin sektoriala irakasgaiaren barruan beste marketin mota batekin alderatu daiteke, terminologian egon daitezkeen desberdintasunak aztertzeko.

Honetaz gain, hasieran genituen 2141 terminoetatik lortutako 161 terminoko termino-zerrenda hau etiketa bidez sailkatzeko ahalegina egin dugunez Zerbitzu-marketineko edukiak hobeto ulertzeko, egunen batean beste norbaitek ere horrelako sailkapen bat egitea egokia litzateke eduki berdinak barneratu dituen edo ez ikusteko.

Azkenik, lan hau Terminologia Sareak Ehunduz (TSE) programari esker egin ahal izan dugula aipatu nahiko nuke, bertan diseinatutako Garaterm corpusaren bitartez eta irakasleen prestutasunari esker.

**8.BIBLIOGRAFIA**

Aparicio de Castro, M. G. Zerbitzu-marketina in *Aguirre, M. S. (koord): Sektore espezifikoetako marketina liburuan*, Ed. UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzua, Bilbo, 2004; 103-130 orr.

Arregi, X.; Arruarte, A.; Artola, X.; Lersundi, M.; Santander, G.; Umbellina, J. TZOS: Terminologia Zerbitzurako Online Sistema. In *Ugarteburu Terminologia Jardunaldiak: euskararen garapena esparru akademikoetan;* Alberdi, X.;Salaburu,P.,Ed.UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzua: Bilbo. 2010; 136-153 or.

San Martin, I. Terminologia sareak Ehunduz: unibertsitateko ikasgeletan erabiltzen den terminologia ikusgai egin nahi duen programa. In *Ugarteburu terminologia jardunaldiak (V). terminologia naturala eta terminologia planifikatua euskararen normalizazioari begira;* Alberdi, X. eta Salaburu, P. Ed. UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzua; Bilbo, 2013; 20-32 or.

Zabala, I; Lersundi, M.; Leturia, I.; Manterola, I.; Santander, G. GARATERM: euskararen erregistro akademikoen garapenaren ikerketarako lan-ingurunea. In *Ugarteburu terminologia jardunaldiak (V). terminologia naturala eta terminologia planifikatua euskararen normalizazioari begira;* Alberdi, X. eta Salaburu, P. Ed. UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzua; Bilbo, 2013; 98-114 or.

I.ERANSKINA

**TERMINO-ZERRENDA ALFABETIKOKI SAILKATUTA**

JAKINTZA-ALORRA: Ekonomia zientziak

ITURRIA: Enpresa ikasketen unibertsitate eskola > Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza gradua > Marketin sektoriala > Zerbitzu marketina

EGILEA: Yon Oyarzabal Zapirain

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| EUSKARA | sinonimoak | sinonimoak | sinonimoak | sinonimoak | sinonimoak | GAZTELERA | INGELESA |
| adeitasun profesional |  |  |  |  |  | cortesía profesional | professional courtesy |
| agindutako zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio ordenado | ordered service |
| aholkularitza |  |  |  |  |  | asesoría | advice |
| ahozko komunikazio | hitzezko komunikazio |  |  |  |  | comunicación oral | oral communication |
| alderdi subjektibo |  |  |  |  |  | parte subjetiva | subjective part |
| alderdi ukigarri | elementu ukigarri | euskarri ukigarri | gako ukigarri | osagai ukigarri | tresna ukigarri | parte tangible | tangible part |
| ardura | arreta |  |  |  |  | responsabilidad | responsibility |
| arintasun |  |  |  |  |  | rapidez | speed |
| baliabide emozional |  |  |  |  |  | recurso emocional | emotional resource |
| baliabide tekniko |  |  |  |  |  | recurso técnico | technical resource |
| barneko bezero |  |  |  |  |  | cliente interno | internal customer |
| barneko komunikazio |  |  |  |  |  | comunicación interna | internal communication |
| barne-marketin |  |  |  |  |  | marketing interno | internal marketing |
| bezeroaren eskakizun |  |  |  |  |  | demanda del cliente | customer demand |
| egiaren une |  |  |  |  |  | momento de la verdad | moment of truth |
| ekintza |  |  |  |  |  | actividad | activity |
| emandako zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio dado | provided service |
| enpatia |  |  |  |  |  | empatía | empathy |
| enplegatuen parte-hartze |  |  |  |  |  | participación de los empleados | employee participation |
| erakundearen barneko giro |  |  |  |  |  | ambiente interno de la institución | internal environment of the organization |
| erantzuteko gaitasuna |  |  |  |  |  | capacidad para responder | capacity to respond |
| erosotasun |  |  |  |  |  | comodidad | comfort |
| eskaintzaren muin |  |  |  |  |  | núcleo de la oferta | core of the offer |
| eskariaren gorabehera |  |  |  |  |  | altibajos de la demanda | demand fluctuations |
| eskatutako zerbitzuaren emaitza |  |  |  |  |  | resultado del servicio pedido | result of the requested service |
| esperientzia |  |  |  |  |  | experiencia | experience |
| esperotako zerbitzua |  |  |  |  |  | servicio esperado | expected service |
| etengabeko hobekuntza |  |  |  |  |  | mejora continua | continuous improvement |
| euskarri fisiko | elementu fisiko\* | alderdi fisiko\* | gako fisiko\* | osagai fisiko\* | tresna fisiko\* | soporte físico | physical medium |
| ezagutza tekniko | gaitasun tekniko |  |  |  |  | conocimiento técnico | technical know-how |
| ezaugarri espazial | ingurune fisiko | instalazio |  |  |  | característica espacial | spatial characteristic |
| funtsezko zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio básico | core service |
| gaitasun komertzial |  |  |  |  |  | capacidad comercial | commercial capacity |
| giza baliabideen kudeaketa |  |  |  |  |  | gestión de los recursos humanos | human resources management |
| gogobetetasun |  |  |  |  |  | satisfacción | satisfaction |
| harreman | interakzio | kontaktu\* |  |  |  | relación | relationship |
| harremanen kudeaketa |  |  |  |  |  | gestión de las relaciones | relationship management |
| hartzaileen arteko interakzio |  |  |  |  |  | interacción entre los receptores | interaction between receivers |
| hautemandako zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio percibido | perceived service |
| idatzizko komunikazio |  |  |  |  |  | comunicación escrita | written communication |
| igurikimen |  |  |  |  |  | expectativa | expectation |
| ikus-identitate | identitate bisual\* |  |  |  |  | identidad visual | visual identity |
| ikus-komunikazio | keinuzko komunikazio |  |  |  |  | comunicación visual | visual communication |
| informazio |  |  |  |  |  | información | information |
| inplikazio |  |  |  |  |  | implicación | involvement |
| inpresio |  |  |  |  |  | impresión | impression |
| instalazioen ahalmen fisiko |  |  |  |  |  | capacidad física de las instalaciones | physical capacity of facilities |
| irudi korporatibo |  |  |  |  |  | imagen corporativa | corporate image |
| jasotako zerbitzu maila |  |  |  |  |  | nivel de servicio recibido | level of sercive received |
| kalitate estandar |  |  |  |  |  | calidad estándar | standard quality |
| kalitate funtzional |  |  |  |  |  | calidad funcional | functional quality |
| kalitate homogeneo |  |  |  |  |  | calidad homogénea | homogeneous quality |
| kalitate tekniko |  |  |  |  |  | calidad técnica | technical quality |
| kalitatearen kudeaketa |  |  |  |  |  | gestión de la calidad | quality management |
| kalitate-kontrol |  |  |  |  |  | control de la calidad | quality control |
| kanpoko bezero |  |  |  |  |  | cliente externo | external customer |
| kanpo-marketin |  |  |  |  |  | marketing externo | external marketing |
| komunikazio bertikal |  |  |  |  |  | comunicación vertical | vertical communication |
| konfiantza |  |  |  |  |  | confianza | confidence |
| konpromiso |  |  |  |  |  | compromiso | commitment |
| koordinazio |  |  |  |  |  | coordinación | coordination |
| kualifikazio profesional |  |  |  |  |  | cualificación profesional | professional qualification |
| laneko giro |  |  |  |  |  | ambiente del trabajo | work environment |
| langileen hautaketa |  |  |  |  |  | elección de los trabajadores | selection of employees |
| lekuaren itxura |  |  |  |  |  | aspecto del lugar | place aspect |
| malgutasun |  |  |  |  |  | flexibilidad | flexibility |
| marka korporatibo |  |  |  |  |  | marca corporativa | corporate brand |
| marketin mix |  |  |  |  |  | marketing mix | marketing mix |
| marketinaren triangelu |  |  |  |  |  | triángulo del marketing | marketing triangle |
| marketin-interaktibo |  |  |  |  |  | marketing interactivo | interactive marketing |
| oinarrizko onura |  |  |  |  |  | beneficio básico | basic benefit |
| ondasun | produktu\* |  |  |  |  | bien | good |
| ondasun lagungarri | produktu lagungarri\* |  |  |  |  | bien facilitador | facilitating good |
| pertsonen itxura |  |  |  |  |  | aspecto de las personas | people´s look |
| produktu ukiezin | ondasun ukiezin\* |  |  |  |  | producto intangible | intangible product |
| profesionaltasun |  |  |  |  |  | profesionalidad | professionalism |
| protokolo |  |  |  |  |  | protocolo | protocol |
| prozedura |  |  |  |  |  | procedimiento | procedure |
| segurtasun |  |  |  |  |  | seguridad | safety |
| serbukzio-prozesu |  |  |  |  |  | proceso de servucción | servuction process |
| servicescape |  |  |  |  |  | servicescape | servicescape |
| SERVQUAL modeloa |  |  |  |  |  | modelo SERVQUAL | SERVQUAL model |
| sinesgarritasun |  |  |  |  |  | credibilidad | credibility |
| talde-lan |  |  |  |  |  | trabajo en equipo | team work |
| teknologia bigun |  |  |  |  |  | tecnología blanda | soft technology |
| teknologia gogor |  |  |  |  |  | tecnología dura | hard technology |
| teknologia hibrido\* | teknologia nahasi |  |  |  |  | tecnología híbrida | hybrid technology |
| tratu |  |  |  |  |  | trato | treatment |
| trebakuntza | trebetasun | prestakuntza |  |  |  | formación | training |
| urrutiko harreman\* |  |  |  |  |  | relación a distancia | distant relationship |
| zeharkako harreman | zeharkako kontaktu |  |  |  |  | relación indirecta | indirect relationship |
| zehaztasun |  |  |  |  |  | precisión | accuracy |
| zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio | service |
| zerbitzu gehigarri | zerbitzu osagarri | zerbitzu lagungarri |  |  |  | servicio suplementario | supplementary service |
| zerbitzu hutsegite\* |  |  |  |  |  | fallo del servicio | service failure |
| zerbitzu prestazio\* | zerbitzu emate\* |  |  |  |  | prestación de servicio | service benefit |
| zerbitzu-ahalmen maximo |  |  |  |  |  | capacidad de servicio máxima | maximun service capacity |
| zerbitzuaren aldakortasun |  |  |  |  |  | variabilidad del servicio | service variability |
| zerbitzuaren banantezintasun |  |  |  |  |  | inseparabilidad del servicio | service inseparability |
| zerbitzuaren bidezko bereizkuntza\* |  |  |  |  |  | diferenciación a través del servicio | differentiation based on service |
| zerbitzuaren ekoizle |  |  |  |  |  | productor del servicio | service producer |
| zerbitzuaren estandarizazio | zerbitzuaren industrializazio |  |  |  |  | estandarización del servicio | service standardization |
| zerbitzuaren funts | zerbitzuaren muin |  |  |  |  | base del servicio | service base |
| zerbitzuaren heterogeneotasun |  |  |  |  |  | heterogeneidad del servicio | service heterogeneity |
| zerbitzuaren iraungikortasun |  |  |  |  |  | caducidad del servicio | service perishability |
| zerbitzuaren kalitate |  |  |  |  |  | calidad del servicio | service quality |
| zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa |  |  |  |  |  | gestión de la calidad del servicio | service quality management |
| zerbitzuaren ukiezintasun |  |  |  |  |  | intangibilidad del servicio | service intangibility |
| zerbitzuaren ukigarritasun-maila\* |  |  |  |  |  | nivel de tangibilidad del servicio | service tangibility level |
| zerbitzuen marketin |  |  |  |  |  | marketing del servicio | service marketing |
| zerbitzu-enpresa |  |  |  |  |  | empresa de servicio | service firm |
| zerbitzu-enpresako bezero |  |  |  |  |  | cliente de la empresa de servicio | customer of the service firm |
| zerbitzu-enpresako langile |  |  |  |  |  | trabajador de la empresa de servicio | employee of the service firm |
| zerbitzu-eskaintza |  |  |  |  |  | oferta de servicio | service supply |
| zerbitzu-eskaintzaren ahalmen |  |  |  |  |  | capacidad de la oferta de servicio | service supply capacity |
| zerbitzu-eskari |  |  |  |  |  | demanda de servicio | service demand |
| zerbitzu-esperientzia |  |  |  |  |  | experiencia de servicio | service experience |
| zerbitzu-harreman |  |  |  |  |  | relación de servicio | service relationship |
| zerbitzuko lidergo | zerbitzura bideratutako lidergo\* |  |  |  |  | liderazgo del servicio | service leadership |
| zerbitzu-kontrol\* |  |  |  |  |  | control del servicio | service control |
| zerbitzu-kudeaketa\* |  |  |  |  |  | gestión del servicio | service management |
| zerbitzu-kultura |  |  |  |  |  | cultura de servicio | service culture |
| zerbitzu-plangintza\* |  |  |  |  |  | planificación del servicio | service planning |
| zerbitzu-plano | blue print\* |  |  |  |  | plano de servicio | service plane |
| zerbitzu-sektore\* |  |  |  |  |  | sector de servicios | service sector |
| zuzeneko harreman | zuzeneko kontaktu |  |  |  |  | relación directa | direct relationship |

II.ERANSKINA

**TERMINO-ZERRENDA ETIKETA BIDEZ SAILKATUTA**

JAKINTZA-ALORRA: Ekonomia zientziak

ITURRIA: Enpresa ikasketen unibertsitate eskola > Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza gradua > Marketin sektoriala > Zerbitzu marketina

EGILEA: Yon Oyarzabal Zapirain

**Orokorra**: Glosategiaren edukia mugatzen laguntzen duten terminoak: sektorea, trukearen agenteak, jarduerak:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| EUSKARA | sinonimoak | sinonimoak | sinonimoak | sinonimoak | sinonimoak | GAZTELERA | INGELESA |
| zerbitzuaren ekoizle |  |  |  |  |  | productor del servicio | service producer |
| zerbitzuen marketin |  |  |  |  |  | marketing del servicio | service marketing |
| zerbitzu-enpresa |  |  |  |  |  | empresa de servicio | service firm |
| zerbitzu-enpresako langile |  |  |  |  |  | trabajador de la empresa de servicio | employee of the service firm |
| zerbitzu-enpresako bezero |  |  |  |  |  | cliente de la empresa de servicio | customer of the service firm |
| zerbitzu-eskaintza |  |  |  |  |  | oferta de servicio | service supply |
| zerbitzu-eskari |  |  |  |  |  | demanda de servicio | service demand |
| zerbitzu-esperientzia |  |  |  |  |  | experiencia de servicio | service experience |
| zerbitzu-harreman |  |  |  |  |  | relación de servicio | service relationship |
| zerbitzu-sektore\* |  |  |  |  |  | sector de servicios | service sector |
| zerbitzu-kudeaketa\* |  |  |  |  |  | gestión del servicio | service management |
| zerbitzu-plangintza\* |  |  |  |  |  | planificación del servicio | service planning |
| zerbitzu-kontrol\* |  |  |  |  |  | control del servicio | service control |

**Zerbitzuaren mugaketa**: zerbitzua zer den eta zertan den desberdin ulertzen laguntzen duten terminoak:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| alderdi subjektibo |  |  |  |  |  | parte subjetiva | subjective part |
| alderdi ukigarri | elementu ukigarri | euskarri ukigarri | gako ukigarri | osagai ukigarri | tresna ukigarri | parte tangible | tangible part |
| eskaintzaren muin |  |  |  |  |  | núcleo de la oferta | core of the offer |
| funtsezko zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio básico | core service |
| oinarrizko onura |  |  |  |  |  | beneficio básico | basic benefit |
| ondasun | produktu\* |  |  |  |  | bien | good |
| ondasun lagungarri | produktu lagungarri\* |  |  |  |  | bien facilitador | facilitating good |
| produktu ukiezin | ondasun ukiezin\* |  |  |  |  | producto intangible | intangible product |
| zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio | service |
| zerbitzu gehigarri | zerbitzu osagarri | zerbitzu lagungarri |  |  |  | servicio suplementario | supplementary service |
| zerbitzuaren aldakortasun |  |  |  |  |  | variabilidad del servicio | service variability |
| zerbitzuaren banantezintasun |  |  |  |  |  | inseparabilidad del servicio | service inseparability |
| zerbitzuaren funts | zerbitzuaren muin |  |  |  |  | base del servicio | service base |
| zerbitzuaren ukiezintasun |  |  |  |  |  | intangibilidad del servicio | service intangibility |
| zerbitzuaren ukigarritasun-maila\* |  |  |  |  |  | nivel de tangibilidad del servicio | service tangibility level |
| zerbitzuaren heterogeneotasun |  |  |  |  |  | heterogeneidad del servicio | service heterogeneity |
| zerbitzuaren iraungikortasun |  |  |  |  |  | caducidad del servicio | service perishability |

**Zerbitzuaren marketin kudeaketa orokorra**: Zerbitzuak marketin ikuspegitik nola kudea daitezkeen azaltzeko beharrezkoak diren terminoak:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| aholkularitza |  |  |  |  |  | asesoría | advice |
| ahozko komunikazio | hitzezko komunikazio |  |  |  |  | comunicación oral | oral communication |
| baliabide emozional |  |  |  |  |  | recurso emocional | emotional resource |
| baliabide tekniko |  |  |  |  |  | recurso técnico | technical resource |
| barneko bezero |  |  |  |  |  | cliente interno | internal customer |
| barneko komunikazio |  |  |  |  |  | comunicación interna | internal communication |
| barne-marketin |  |  |  |  |  | marketing interno | internal marketing |
| egiaren une |  |  |  |  |  | momento de la verdad | moment of truth |
| ekintza |  |  |  |  |  | actividad | activity |
| enplegatuen parte-hartze |  |  |  |  |  | participación de los empleados | employee participation |
| erakundearen barneko giro |  |  |  |  |  | ambiente interno de la institución | internal environment of the organization |
| eskariaren gorabehera |  |  |  |  |  | altibajos de la demanda | demand fluctuations |
| esperientzia |  |  |  |  |  | experiencia | experience |
| euskarri fisiko | elementu fisiko\* | alderdi fisiko\* | gako fisiko\* | osagai fisiko\* | tresna fisiko\* | soporte físico | physical medium |
| ezagutza tekniko | gaitasun tekniko |  |  |  |  | conocimiento técnico | technical know-how |
| ezaugarri espazial | ingurune fisiko | instalazio |  |  |  | característica espacial | spatial characteristic |
| gaitasun komertzial |  |  |  |  |  | capacidad comercial | commercial capacity |
| giza baliabideen kudeaketa |  |  |  |  |  | gestión de los recursos humanos | human resources management |
| harreman | interakzio | kontaktu\* |  |  |  | relación | relationship |
| harremanen kudeaketa |  |  |  |  |  | gestión de las relaciones | relationship management |
| hartzaileen arteko interakzio |  |  |  |  |  | interacción entre los receptores | interaction between receivers |
| idatzizko komunikazio |  |  |  |  |  | comunicación escrita | written communication |
| ikus-identitate | identitate bisual\* |  |  |  |  | identidad visual | visual identity |
| ikus-komunikazio | keinuzko komunikazio |  |  |  |  | comunicación visual | visual communication |
| informazio |  |  |  |  |  | información | information |
| inplikazio |  |  |  |  |  | implicación | involvement |
| instalazioen ahalmen fisiko |  |  |  |  |  | capacidad física de las instalaciones | physical capacity of facilities |
| irudi korporatibo |  |  |  |  |  | imagen corporativa | corporate image |
| kanpoko bezero |  |  |  |  |  | cliente externo | external customer |
| kanpo-marketin |  |  |  |  |  | marketing externo | external marketing |
| komunikazio bertikal |  |  |  |  |  | comunicación vertical | vertical communication |
| konpromiso |  |  |  |  |  | compromiso | commitment |
| koordinazio |  |  |  |  |  | coordinación | coordination |
| kualifikazio profesional |  |  |  |  |  | cualificación profesional | professional qualification |
| laneko giro |  |  |  |  |  | ambiente del trabajo | work environment |
| langileen hautaketa |  |  |  |  |  | elección de los trabajadores | selection of employees |
| lekuaren itxura |  |  |  |  |  | aspecto del lugar | place aspect |
| malgutasun |  |  |  |  |  | flexibilidad | flexibility |
| marka korporatibo |  |  |  |  |  | marca corporativa | corporate brand |
| marketin mix |  |  |  |  |  | marketing mix | marketing mix |
| marketinaren triangelu |  |  |  |  |  | triángulo del marketing | marketing triangle |
| marketin-interaktibo |  |  |  |  |  | marketing interactivo | interactive marketing |
| pertsonen itxura |  |  |  |  |  | aspecto de las personas | people´s look |
| zerbitzu prestazio\* | zerbitzu emate\* |  |  |  |  | prestación de servicio | service benefit |
| protokolo |  |  |  |  |  | protocolo | protocol |
| prozedura |  |  |  |  |  | procedimiento | procedure |
| serbukzio-prozesu |  |  |  |  |  | proceso de servucción | servuction process |
| servicescape |  |  |  |  |  | servicescape | servicescape |
| talde-lan |  |  |  |  |  | trabajo en equipo | team work |
| teknologia bigun |  |  |  |  |  | tecnología blanda | soft technology |
| teknologia gogor |  |  |  |  |  | tecnología dura | hard technology |
| trebakuntza | trebetasun | prestakuntza |  |  |  | formación | training |
| zeharkako harreman | zeharkako kontaktu |  |  |  |  | relación indirecta | indirect relationship |
| zerbitzu-ahalmen maximo |  |  |  |  |  | capacidad de servicio máxima | maximun service capacity |
| zerbitzuaren estandarizazio | zerbitzuaren industrializazio |  |  |  |  | estandarización del servicio | service standardization |
| zerbitzu-eskaintzaren ahalmen |  |  |  |  |  | capacidad de la oferta de servicio | service supply capacity |
| zerbitzuko lidergo | zerbitzura bideratutako lidergo\* |  |  |  |  | liderazgo del servicio | service leadership |
| zerbitzu-kultura |  |  |  |  |  | cultura de servicio | service culture |
| zerbitzu-plano | blue print\* |  |  |  |  | plano de servicio | service plane |
| zuzeneko harreman | zuzeneko kontaktu |  |  |  |  | relación directa | direct relationship |
| teknologia hibrido\* | teknologia nahasi |  |  |  |  | tecnología híbrida | hybrid technology |
| urrutiko harreman\* |  |  |  |  |  | relación a distancia | distant relationship |
| zerbitzuaren bidezko bereizkuntza\* |  |  |  |  |  | diferenciación a través del servicio | differentiation based on service |

**Zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa**: Zerbitzuen kalitatearen gestioa ulertzeko aintzat hartu behar diren terminoak:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| adeitasun profesional |  |  |  |  |  | cortesía profesional | professional courtesy |
| agindutako zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio ordenado | ordered service |
| ardura | arreta |  |  |  |  | responsabilidad | responsibility |
| arintasun |  |  |  |  |  | rapidez | speed |
| bezeroaren eskakizun |  |  |  |  |  | demanda del cliente | customer demand |
| emandako zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio dado | provided service |
| enpatia |  |  |  |  |  | empatía | empathy |
| erantzuteko gaitasuna |  |  |  |  |  | capacidad para responder | capacity to respond |
| erosotasun |  |  |  |  |  | comodidad | comfort |
| eskatutako zerbitzuaren emaitza |  |  |  |  |  | resultado del servicio pedido | result of the requested service |
| esperotako zerbitzua |  |  |  |  |  | servicio esperado | expected service |
| etengabeko hobekuntza |  |  |  |  |  | mejora continua | continuous improvement |
| gogobetetasun |  |  |  |  |  | satisfacción | satisfaction |
| hautemandako zerbitzu |  |  |  |  |  | servicio percibido | perceived service |
| igurikimen |  |  |  |  |  | expectativa | expectation |
| inpresio |  |  |  |  |  | impresión | impression |
| jasotako zerbitzu maila |  |  |  |  |  | nivel de servicio recibido | level of sercive received |
| kalitate estandar |  |  |  |  |  | calidad estándar | standard quality |
| kalitate funtzional |  |  |  |  |  | calidad funcional | functional quality |
| kalitate homogeneo |  |  |  |  |  | calidad homogénea | homogeneous quality |
| kalitate-kontrol |  |  |  |  |  | control de la calidad | quality control |
| kalitate tekniko |  |  |  |  |  | calidad técnica | technical quality |
| kalitatearen kudeaketa |  |  |  |  |  | gestión de la calidad | quality management |
| konfiantza |  |  |  |  |  | confianza | confidence |
| profesionaltasun |  |  |  |  |  | profesionalidad | professionalism |
| segurtasun |  |  |  |  |  | seguridad | safety |
| SERVQUAL modeloa |  |  |  |  |  | modelo SERVQUAL | SERVQUAL model |
| sinesgarritasun |  |  |  |  |  | credibilidad | credibility |
| tratu |  |  |  |  |  | trato | treatment |
| zehaztasun |  |  |  |  |  | precisión | accuracy |
| zerbitzuaren kalitate |  |  |  |  |  | calidad del servicio | service quality |
| zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa |  |  |  |  |  | gestión de la calidad del servicio | service quality management |
| zerbitzu hutsegite\* |  |  |  |  |  | fallo del servicio | service failure |

1. <http://garaterm.ehu.es/garaterm_ataria/tse-programa/> [↑](#footnote-ref-1)
2. <http://garaterm.ehu.es/garaterm_ataria/> [↑](#footnote-ref-2)
3. FISIOTERAPIA GRADUKO “BIOMEKANIKA KLINIKOA” IRAKASGAIKO TERMINOLOGIA-GLOSATEGI ELEANIZTUNA SORTZEA ETA TERMINOLOGIA AZTERTZEA ( Amaia Sudupe, 2015) Gradu Amaierako Lana izan dut jarraibide metodologiaren atala osatzeko garaian. [↑](#footnote-ref-3)
4. <http://tzos.ehu.es./?setuilang=eu> [↑](#footnote-ref-4)
5. <http://www.euskara.euskadi.eus/r59-euskalte/eu/q91EusTermWar/kontsultaJSP/q91aAction.do> [↑](#footnote-ref-5)
6. Garaterm corpusa TSE programako partaideentzako dago kontsultagai: [http://ixa2.si.ehu.es/garaterm-kontsulta/cgi-bin/kontsulta.py](http://ixa2.si.ehu.es/garaterm-kontsulta/cgi-bin/kontsulta.py%20) [↑](#footnote-ref-6)