



СТАНДАРТИЗАЦІЯ СЕРТИФІКАЦІЯ ЯКІСТЬ

Науково-технічний журнал

Засновники:

Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики, Національна академія наук України, Всеукраїнська громадська організація «Союз споживачів України», ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості»

Рік заснування — 1998

Журнал зареєстрований у Міністерстві інформації України 11.03.98
Свідоцтво Серія КВ №3111

Журнал зареєстрований у Вищій атестаційній комісії України Постановою президії ВАК від 13.12.2000 №2-01/10

Передплатний індекс: 22567

Редакційна Рада:

Співголови:

Патон Б.Є. — президент НАН України, академік НАН України
Школьник Л.С. — голова Держспоживстандарту України, академік УТА

Члени Ради:

Гайдуцький П.І.
Клюєв А.А.
Костусев О.О.
Табачник Д.В.
Гуров В.М.
Лук'яненко В.М.
Мазаракі А.А.
Омельченко М.Г.
Янковський М.А.

Головний редактор:

Жарков Ю.В.

Редакційна колегія:

Розділ «Стандартизація»
Черепков С.Т. — голова розділу
Горбань І.І.
Зімін С.Г.
Зубаченко В.Л.
Лобанов Л.М.
Нелепов А.А.
Розділ «Сертифікація»
Мухаровський М.Я. — голова розділу
Друзюк В.М.
Катаєва С.Є.
Козелков С.А.
Стогній Б.С.
Царюк В.М.
Цициліано О.Д.
Розділ «Якість»
Тесленко І.М. — голова розділу
Іванов О.В.
Мачулін В.Ф.
Моргун О.А.
Новіков В.М.
Паракуда В.В.
Рябчиков Б.Є.
Суліма Є.М.

ЗМІСТ

ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ ІНФОРМУЄ

Офіційний візит урядової делегації України до Ватикану	3
<i>О. Діль</i>	
Стандарти без кордонів	4
Почесні звання	7

У МІЖДЕРЖАВНІЙ РАДІ З СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ

XXV засідання МДР	9
-------------------------	---

СТАНДАРТИЗАЦІЯ: ПРОБЛЕМИ І ПРАКТИКА

<i>Ф. Грищенко</i>	
Розподіл функцій у сфері стандартизації між органами виконавчої влади	13
<i>О. Смирнов</i>	
Шини для позадорожніх машин: міждержавна стандартизація	16
<i>Ю. Келлерман</i>	
Моделювання системи понять	18
<i>А. Рубцов, В. Свірко</i>	
Дизайн та ергономіка: номенклатура показників якості	22
<i>Р. Фролов</i>	
Українська термінологія: інформація в Інтернеті ...	29
<i>М. Гінзбург</i>	
Термінологічні поради	32

СЕРТИФІКАЦІЯ: МЕТОДОЛОГІЯ ТА ПРАКТИКА

<i>М. Мухаровський</i>	
Сертифікація персоналу в УкрСЕПРО: підсумки, аналіз	35
<i>С. Тихонова, С. Королько</i>	
Технічне регулювання у сфері електромагнітної сумісності	42

ЗАСОБИ ВИМІРЮВАЛЬНОЇ ТЕХНІКИ

<i>В. Друзюк, І. Сидорко, Р. Байцар</i>	
Якість проведення вимірювання у лабораторіях	47



СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

Ю. Жарков, В. Новіков, О. Цициліано
**Інтегрований підхід до документальної
побудови і опису системи управління якістю 51**

А. Мазаракі, Г. Пугачевський
Модель Кано в системах управління якістю 53

В. Ситніченко, Г. Кісельова
**Сучасні системи менеджменту – основа сталого
розвитку підприємства 59**

ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

Н. Московська
Якість продуктів харчування 66

БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ

Р. Байцар, І. Букартик
**Безпека експлуатації пасажирських підвісних
канатних доріг: контроль сталевих канатів 68**

Редакційна група:
Фісун В.П. – керівник
Гольдшмідт О.І.
Губін В.В.
Діль О.О.
Дорошин О.Т.
Курської Ю.С.
Корчагіна А.М.
Сайко С.О.

Дизайн і комп'ютерна верстка:
Громов Р.О.
Обушна І.В.

Журнал рекомендовано до друку
вченою радою УкрНДНЦ
(протокол засідання
від 13.07.2004 №4)

Підписано до друку
23.07.2004
Формат 60x84/8
Друк офсетний
Папір крейдований
Умовно-друкарських
аркушів 4,5
Обліко-видавничих
аркушів 3,6
Замовлення № 28

Адреса журналу:
03115, м. Київ, вул. Святошинська, 2
тел.: (044) 423-91-20,
450-59-59

E-mail:
standart-magazine@undnc.org.ua

Редакторсько-інформаційна група:
61002, м. Харків,
вул. Мироносицька, 40
тел.: (057) 700-49-53
(057) 704-97-98
факс: (057) 700-49-53
E-mail: ssya@metrology.kharkov.ua

ТЕРМІНОЛОГІЧНІ ПОРАДИ

Запитання: **Що таке «керування якістю», «управління якістю» та «менеджмент якістю»?**

Потрібно, насамперед, визначити, яка поняттєва різниця є між термінами **«керування»**, **«управління»** та **«менеджмент»**.

Бо вони не синоніми.

У сучасних українських словниках, наприклад, у [1] зафіксовано два дієслова **керувати** та **управляти** й відповідно два похідні іменники **керування** та **управління**, але з наведених тлумачень важко зрозуміти поняттєву різницю між цими словами. У огляді [2] показано, що термінологічні словники різних авторів містять суперечливі (часто-густо навіть протилежні) варіанти їх ужитку, що, безумовно, спричиняє плутанину.

Якщо слова **керувати** та **керування** є традиційними для української мови [3; 4], то **управляти** (у значенні *керувати*) та **управління** — порівняно новими. Виданий на початку ХХ століття словник [3] пояснює слово **управляти** тільки як *вставляти, вмонтовувати, закінчувати роботу*; інші значення цього слова не зафіксовано. У опублікованому ще 1926 року словнику [4] українським відповідником російських слів **управлять** та **управление** подано лише **керувати, урядувати** та **керування, урядування**.

Примітка. Іменник **управління** скальковано з російського іменника **управление**, а не утворено від українського дієслова **управляти**. Бо згідно з правилами українського словотвору [5, § 22, п. 5] суфікс **-інн(я)** мають іменники середнього роду, утворені від дієслів із голосним основи **и** та **і**. А іменники, утворені від дієслів із голосним основи **а** (**я**), мають суфікс **-анн(я)** та **-янн(я)**. Отже, від дієслова **управляти** повинно було б утворитися **управляння** [6].

Щоб подолати плутанину, доцільно згідно з [2; 7; 8; 9] у значенні *сукупність цілеспрямованих дій, що полягає в оцінюванні ситуації та стану об'єкта керування, вибранні керівних дій та їх реалізації* вживати лише термін **керування**. А у значенні *адміністративна установа або відділ якоїсь установи, організації, що керує певною галуззю господарської, наукової, військової діяльності* використовувати термін **управління** [10], так само, як ми вживаємо інші запозичені слова: *бюро, департамент* тощо. Такі рекомендації повністю відповідають вимогам [11, додаток Г] щодо забезпечення однозначної відповідності терміна поняттю.

Слово **менеджмент** запозичено з англійської мови (management), де воно має такі основні значення [12]:

- 1) управління, керування; керівництво; завідування;
- 2) збірн. адміністрація, дирекція;
- 3) уміння поводитися; уміння володіти (інструментом); уміння справлятися (з роботою);
- 4) хитрощі, викрут;
- 5) заст. чуйне ставлення (до людей)

Запозичаючи слова іншомовного походження як терміни, потрібно мати на увазі таке:

1) слово іншомовного походження треба запозичати лише тоді, коли не має власного слова для якогось поняття [11, п. Г.9.11; 13; 14, п. 5.1.5].

2) запозичаючи, треба підпорядкувати іншомовні слова законам української мови [13]. Зокрема, згідно з вимогами [11, п. Г.9.11] не можна стандартизувати іншомовні іменники на позначення дії, що закінчуються на **-ція, -нг, -мент** та ін., які не даватимуть змоги розрізнити поняття дії і події (недоконаного та доконаного процесу) і тим руйнуватимуть структуру української мови. Такими іменниками можна позначати інші поняття: наслідки дії, об'єкти, суб'єкти тощо.

© М. Гінзбург, 2004

3'2004 СТАНДАРТИЗАЦІЯ ДЛЯ СЕРТИФІКАЦІЯ ЯКІСТЬ

3) значення запозиченого терміна, як правило, семантично вужче порівняно з мовою-джерелом [13].

Отже, на нашу думку, в українській мові недоцільно вживати запозичений термін **менеджмент** у таких значеннях:

- сукупність безпосередніх дій на об'єкт керування, оскільки для цього є питомий український термін **«керування»** (рос. «управление»);
- загальну назву керівної діяльності, оскільки для цього є питомий український термін **«керівництво»** (рос. «руководство»);
- сукупності керівників певної установи, оскільки є питомий український термін **«правління»** (рос. «правление») та вже засвоєні терміни іншомовного походження **«адміністрація»**, **«дирекція»** (рос. «администрация», «дирекция»).

Тому термін **management** доцільно запозичити тільки в тому його значенні, для якого українська мова не має питомого або вже засвоєного терміна (оскільки за відсутності ринкової економіки не було й відповідної галузі знань), а саме [1,15,16]: сукупність принципів, методів, засобів і форм організації та керування виробництвом і виробничим персоналом з метою підвищення ефективності виробництва та одержуваного прибутку.

Примітка. Основними видами менеджменту є: виробничий, інноваційний, кадровий, фінансовий тощо.

Отже, на відміну від терміна **керування** (який позначає сукупність безпосередніх дій) та терміна **керівництво** (який позначає загальну назву діяльності) термін **менеджмент** в українській мові доцільно вживати у значенні *«галузь знань, яка допомагає здійснювати функції керування, суб'єктами якого є люди (керівники різних рівнів) і спрямованого на людей (об'єктів керування)»*. Оскільки **менеджмент** – це наука про соціальне, адміністративне керування, його не треба плутати з технічною дисципліною **теорія керування** (рос. теория управления [17], англ. control theory [18]), яка є наукою про керування технічними об'єктами.

Виходячи з наведеного розмежування понять, можна зробити висновок, що слово **якість** можна сполучати з трьома іменниками (**керування, управління, менеджмент**), але значення цих словосполук різне, що можна проілюструвати так:

Український термін, російський та англійський відповідники	Рекомендоване тлумачення
<p>Керування (чим?) якістю рос. управление (чем?) качеством англ. quality management</p>	<p>Скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості. Примітка 1. Спрямування та контролювання щодо якості звичайно охоплює розроблення політики в сфері якості та мету у сфері якості, планування якості, контроль якості, забезпечення якості та поліпшення якості. Примітка 2. У [19] неправильно, на нашу думку, у цьому значенні вжито термін управління якістю, тоді як у інших національних стандартах [20-24] та класифікаторі [25, п. 03.120.10] ужито правильний, на нашу думку, термін «керування якістю». Примітка 3. Поняття керування якістю не слід розуміти буквально, бо якість не виступає безпосередньо як об'єкт керування. У керуванні якістю об'єктом керування є навіть не продукція, яку пропонує організація, і не технологія виробництва чи засоби технічного оснащення. Об'єктами керування в керуванні якістю є люди, персонал організації, а усі інші вище названі об'єкти розглядають як входи, виходи чи ресурси у процесах діяльності персоналу.</p>
<p>Управління (чого?) якості рос. управление (чего?) качества англ. quality control inspection</p>	<p>Окрема адміністративна установа або відділ якоїсь установи, організації, що здійснює політику у сфері якості. Синонім - інспекція з якості.</p>
<p>Менеджмент (чого?) якості рос. менеджмент (чего?) качества англ. quality management</p>	<p>Сукупність принципів, методів, засобів і форм організації та керування виробництвом і виробничим персоналом з метою виконання вимог до якості. Примітка. Менеджмент якості - це галузь знань, яка допомагає забезпечити якість, на відміну від керування якістю, що є сукупність дій.</p>



Література

- 1 Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2001. – 1440 с.
- 2 Микульчук Р. Щодо вживання термінів «керування» та «управління» // Вісник: Проблеми української термінології. – Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2002. – № 453. – С. 241-243.
- 3 Словарь української мови. Упорядкував з додатком власного матеріалу Борис Грінченко: У 4-х т. / НАН України. Ін-т української мови. – К.: Наук. думка, 1996. – Т. 1. – 495 с.; Т. 2. – 558 с.; Т. 3. – 516 с.; Т. 4. – 616 с.
- 4 Ізюмов О. Практичний російсько-український словник. – К.: Т-во «Знання» України, 1992. – 176 с.
- 5 Український правопис / НАН України, Ін-т мовознавства ім. О. О. Потебні; Ін-т української мови. – Стереотип. вид. – К.: Наук. думка, 2003. – 240 с.
- 6 Козир Є., Моргунюк В. Проблеми назовництва щодо процесу та наслідку процесу // Вісник: Проблеми української термінології. Матеріали 6-ї міжнародної наукової конференції. – Львів: Вид-во ДУ «Львівська політехніка», 2000, – № 402. – С. 50-54.
- 7 ДСТУ 2226–93. Автоматизовані системи. Терміни та визначення.
- 8 ДСТУ 3956–2000. Технічні засоби вимірювання та керування в промислових процесах. Частина 1. Основні поняття. Терміни та визначення.
- 9 Караванський С. Пошук українського слова або боротьба за національне «я». – К.: Видавничий центр «Академія», 2001. – 240 с.
- 10 Головащук С. І. Словник-довідник з українського літературного слововживання. – К.: Рідна мова, 2000. – 351 с.
- 11 ДСТУ 3966–2000. Термінологія. Засади і правила розроблення стандартів на терміни та визначення понять.
- 12 Англо-український словник: У 2-х т. – Близько 120 000 слів / Склав М. І. Балла. – К.: Освіта, 1996. – Т. 1. – 752 с.; Т. 2. – 712 с.
- 13 Пономарів О. Д. Культура слова: Мовностилістичні поради: Навч. посібник. – К.: Либідь, 1999. – 240 с.
- 14 ДСТУ 1.5:2003. Національна стандартизація. Правила побудови, викладання, оформлення та вимоги до змісту нормативних документів (ISO/IEC Directives, part 2, 2001, NEQ).
- 15 Сліпушко О. Політичний і фінансово-економічний словник (понад 3 000 термінів, понять, імен). – К.: Криниця, 1999. – 390 с.
- 16 Економічна енциклопедія: У 3-х т. / Відп. ред. С. В. Мочерний. – К.: Видавничий центр «Академія», Т. 1. – 2000. – 864 с.; Т. 2 – 2001. – 848 с.
- 17 Теория управления. Терминология / Ин-т проблем управления. Отв. ред. Б.Г. Волик. – М.: Наука, 1988. – 56 с.
- 18 Русско-английский политехнический словарь: Около 90000 терминов / Б. В. Кузнецов, Н. И. Перлов, Г. Н. Янковский и др. / Под ред. Б. В. Кузнецова. – М.: РУССО, 1998. – 728 с.
- 19 ДСТУ ISO 9000–2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
- 20 ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
- 21 ДСТУ 2926–94. Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Основні положення.
- 22 ДСТУ 2927–94. Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.
- 23 ДСТУ 2844–94. Програмні засоби ЕОМ. Забезпечення якості. Терміни та визначення.
- 24 ДСТУ 3466–96. Якість електричної енергії. Терміни та визначення.
- 25 ДК 004–2003. Державний класифікатор України. Український класифікатор нормативних документів (ICS:2001, IDT).

