



УДК 65.018

Щодо визначення термінів “менеджмент” і “управління/керування” у стандартах ДСТУ ISO серії 9000

В.Г. Горопацький, В.В. Паракуда, А.С. Сухенко

Державне підприємство “Науково-дослідний інститут метрології вимірjuвальних і управляючих систем” (ДП НДІ “Система”),
вул. Кривоноса, 6, 79008, Львів, Україна
office@dndi-systema.lviv.ua

Анотація

Розглянуто питання щодо заміни терміну “управління/керування” терміном “менеджмент” у стандартах ДСТУ ISO серії 9000.

Ініціатори заміни вважають, що розробниками національного стандарту ДСТУ ISO 9000:2015 “Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів” було допущено помилку у перекладі поняття “менеджмент”, оскільки це поняття має набагато ширший зміст, ніж поняття “управління/керування”, і це негативно позначається на розвитку української економіки. Автори заміни вимагають негайного виправлення цієї помилки у стандартах ДСТУ ISO серії 9000. На підтримку цих вимог ними розроблено численні експертні висновки, коментарі та інші матеріали, основою яких стало російськомовне видання стандарту ISO 9000:2015, а також давно відмінені й замінені стандарти у сфері управління якістю. Посилання на російськомовні видання обґрунтовано тим, що російська є однією з трьох офіційних мов ISO.

Здійснено аналізування запропонованої ініціаторами заміни перекладу поняття “менеджмент” у стандарті ДСТУ ISO 9000:2015 “Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів”, обґрунтовано рівнозначність понять “управління/керування” та “менеджмент”. Наведено приклади, які свідчать про хибність трактування поняття “менеджмент” ініціаторами заміни. Наголошено на необхідності дотримання вимог 6.1.5 ДСТУ 1.5:2015 “Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів” щодо вживання іншомовних слів і термінів за наявності рівнозначних слів і термінів українською мовою.

Ключові слова: керування; контролювання; менеджмент; система; спрямування; управління; якість.

Отримано: 23.05.2023

Відредаговано: 23.06.2023

Схвалено до друку: 29.06.2023

Вступ

На сьогодні в Україні чинні треті редакції стандартів [1] та [2]. Кожну з цих редакцій схвалено членами ТК 189 (ТК 93) “Системи управління якістю” та погоджено іншими технічними комітетами стандартизації, зокрема й ТК 19 “Науково-технічна термінологія”. До жодної з цих редакцій національних стандартів пропозицій щодо заміни терміну “управління” терміном “менеджмент” чи зауважень щодо визначення поняття “управління”, поданого в цих національних стандартах, чи пропозицій щодо запозичення визначення цього поняття з російськомовних версій стандартів ISO серії 9000 від членів ТК не надходило.

Проте президент громадської спілки “Українська асоціація досконалості та якості” (УАДЯ) П.Я. Калита вимагає замінити (додаток 1) у стандартах ДСТУ ISO серії 9000 [1, 2] термін “управління/керування” терміном “менеджмент”. У своїх численних матеріалах щодо необхідності такої заміни П.Я. Калита стверджує, що у стандартах [1, 2] було допущено помилку в перекладі терміну *management* як *управління/керування*, і цю помилку потрібно негайно виправити, оскільки поняття *management* набагато ширше за українське поняття *управління/керування*, що, на думку П.Я. Калити, перешкоджає розвитку української економіки (П.Я. Калита “Помилка, що уповільнила розвиток України”).

Економіка будь-якої країни світу не є досконалою. Підтвердженням цього є, зокрема, й розроблення міжнародних стандартів на системи управління та їх періодичне оновлення. Чинників, що заважають розвитку української економіки, можна назвати безліч, проте на думку фахівців УАДЯ, якщо у стандарті [1] замінити термін “управління” терміном “менеджмент”, як це є у російськомовному виданні стандарту ISO 9000:2015, та й саме визначення подати як у ньому, тільки з використанням українських слів, тобто як “3.3.3 менеджмент – скоординована діяльність зі спрямування та управління/керування організацією”, то українська економіка відразу почне зростати. Зауважимо, що за попередньою вимогою УАДЯ це визначення мало виглядати так: “3.3.3 менеджмент (*management*) – скоординована діяльність з керування та управління організацією”.

Нагадаємо, що в ISO 9000:2015 “Quality management systems. Fundamental and vocabulary” подано таке визначення: “3.3.3 **management** – coordinated activities to direct and control an organization”, в ГОСТ ИСО Р “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь” – “3.3.3 **менеджмент** (*management*) – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией”, а в ДСТУ ISO 9000:2015 – “3.3.3 **управління; керування** (*management*) – скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації”.

Попри заперечення розробників українських перекладів стандартів ISO серії 9000, членів ТК 189 “Системи управління якістю” та ТК 19 “Стандартизація науково-технічної термінології” (додаток 2), П.Я. Калита продовжує наполягати на нагальній необхідності такої заміни, наводячи нові й нові формулювання, “висновки”, “коментарі” та скликаючи робочі групи й конференції з цього приводу. Формат статті не дозволяє розглянути всі “аргументи” П.Я. Калита.

Обґрунтування недоречності заміни терміну “управління/керування” терміном “менеджмент”

П.Я. Калита надав членам робочої групи свій “експертний висновок” щодо визначення терміну “менеджмент” в [1], а також експертний коментар “Терміни “управління” і “менеджмент”: виникнення та еволюція”. У цьому коментарі він вказує, що поняття “менеджмент”, хоч і виникло недавно, проте розвивається, а ось поняття “управління”, хоч і використовується в Україні з давніх-давен, але воно є тільки частиною поняття “менеджмент”. У зв’язку з цим, можливо, варто було б згадати, які країни використовують термін “менеджмент”, а які – національний відповідник, чи як країна, почавши використовувати термін “менеджмент” замість національного відповідника,

здійснила різкий стрибок у своєму розвитку, чи хоча б порівняти рівні розвитку нашого північно-східного сусіда, який використовує поняття *менеджмент качества*, та північно-західного сусіда, який використовує свій національний відповідник *jakość zarządzania*.

Таких прикладів у цих матеріалах УАДЯ немає та й, напевно, не може бути, оскільки серед країн, які використовують термін “менеджмент” у сфері стандартизації систем управління якістю, окрім англосовітських країн, є такі держави, як Німеччина (*qualitäts management*), Словаччина (*manažment kvality*), Казахстан (*сапа менеджменті*), Російська Федерація (*менеджмент качества*). Спектр розвитку економік цих країн такий розкиданий, що не дає підстав для однозначного висновку щодо необхідності чи доцільності заміни “управління/керування” на “менеджмент”.

Для роз’яснення поняття “менеджмент” у своєму експертному коментарі П.Я. Калита наводить такий приклад (дослівно):

“Якщо умовно проілюструвати “управління/керування” і “спрямування” та їхню взаємодію у складі системи менеджменту на прикладі автомобіля, то управління автомобілем – це оперативна діяльність, а спрямування, тобто визначення мети поїздки: куди потрібно їхати, якою дорогою, з якою швидкістю, коли прибути у пункт призначення, а також вимоги до автомобіля і водія та ставлення, наприклад, до довкілля – діяльність стратегічна. І хоч який досвідчений водій і хоч як віртуозно він *керує* автомобілем, однак без належного спрямування завжди є ймовірність, що він приїде невчасно, а може взагалі не туди, чи пошкодить вантаж, чи завдасть шкоди довкіллю. Цю ілюстрацію можна інтерпретувати до будь-якої організації, галузі й навіть країни”.

Розглянемо докладніше цей приклад. Дійсно, поїздки, зазвичай, планують. Але, плануючи поїздки, формулюючи її ціль тощо, водій (чи його керівник) постійно узгоджує цей план із відповідними потребами (своїми, замовників), законодавчими вимогами, екологічними вимогами, технічними можливостями автомобіля тощо. Тобто водій (чи його керівник), здійснюючи “стратегічну діяльність”, виконує, окрім спрямування, на яке вказав П.Я. Калита, ще й узгодження, про яке П.Я. Калита не згадує.

Далі водій не зможе здійснити поїздки без використання рук, ніг, шиї, очей, вух, носа та мозку. Очі, вуха й ніс – це його давачі, його засоби контролю. Вони забезпечують контролювання руху автомобіля та його технічного стану, а його мозок, коригуючи дії за отриманою від очей, вух та носа інформацією про дорожню ситуацію, технічний стан автомобіля, узгоджує керування автомобілем із планом поїздки, приймає рішення й “надсилає” команди рукам і ногам, щоб не було навіть

імовірності приїхати невчасно, а може, взагалі не туди, чи пошкодити вантаж, чи завдати шкоди довкіллю.

У цьому прикладі керування автомобілем, тобто спрямовування його руху за допомогою рук і ніг, та контролювання руху автомобіля, його технічного стану й поїздки за допомогою шиї, очей, вух, носа, мозку – це складові процесу управління/керування/менеджменту, який застосовано для здійснення поїздки та досягнення її цілей.

Таким чином, водій (чи його керівник), автомобіль, а також зазначені дії зі спрямовування та контролювання становлять сукупність взаємопов’язаних та взаємодійних елементів і процесів, що відповідає визначенню *системи управління/керування/менеджменту*, адже згідно з [1]: **“3.5.3 система управління (management system): сукупність взаємопов’язаних або взаємодійних елементів організації для формування політик, установлення цілей і процесів, щоб досягати ці цілі”**.

Цей приклад демонструє, що спрямовування та контролювання відбуваються як під час діяльності, яку П.Я. Калита називає “стратегічною”, так і під час діяльності, яку він називає “оперативною”.

Спрямовування та контролювання є невід’ємними складовими процесу управління/керування/менеджменту. Ігнорування якоїсь із цих складових може призвести до катастрофічних наслідків. Саме так і сталося в 2014 році з російськими горе-воєками з “Буком”, які забули про обов’язковість контролювання, заїхали не в той Первомайськ і збили пасажирський літак.

В “експертному висновку” під назвою “В Україні термін “менеджмент” має бути реабілітовано. І як можна скоріше” П.Я. Калита стверджує, що управління/керування є тільки частиною менеджменту. Робочу групу, скликану спеціально для вирішення цієї “проблеми”, П.Я. Калити вдалося у цьому переконати. Розглянемо ті “докази”, які були надані робочій групі П.Я. Калитою.

П.Я. Калита пише (дослівно):

“Визначення, наведене в ISO 9000:2015, спрощено можна представити як: **Management = direct + control**. Це ніби: **3 = 2 + 1**. Мабуть, ні в кого не виникне сумніву, що **3** не є рівнозначним **1** і не є рівнозначним **2**. Цифра **3** може бути рівнозначною тільки цифрі **3** або сукупності цифр, яка дорівнює **3** – в даному випадку (**2 + 1**). Так само і **management** не може бути рівнозначним ні терміну **direct**, ні терміну **control**, взятим окремо. Згідно визначенню, наведеному в ISO 9000:2015, він рівнозначний лише сукупності цих термінів, тобто (**direct + control**).

Таким чином, незалежно від того, як перекладаються на українську мову терміни “**direct**” і “**control**”, термін “**management**” просто не може бути рівнозначним жодному з цих термінів в окремоті”.

Хто ж буде сперечатися з тим, що термін “management” не може бути рівнозначним жодному зі слів “direct” і “control” окремо? Але з цього зроблено несподіваний висновок (дослівно):

“Висновок. У даному контексті “менеджмент” (management) – це **самостійний термін**, який відображає **сукупність** (і лише сукупність!) двох термінів “direct” і “control”. А тому він не підпадає під дію ДСТУ 1.5:2015 і ДСТУ 3966:2009 і має **право на існування** в українській мові, зокрема в ДСТУ ISO 9000:2015”.

Зазначимо, що “direct” і “control” – не терміни, а просто слова, оскільки визначення цих слів як термінів в [1] немає. Але на підставі чого цей термін (менеджмент) “не підпадає”? Які положення, пункти, підпункти стандартів [3, 4] це підтверджують? Бездоказово, тобто просто намагання ввести в оману. За логікою П.Я. Калити, в українській мові будь-який термін іншомовного походження, навіть якщо він має український відповідник, “не підпадає” під дію зазначених стандартів, оскільки визначення термінів зазвичай містить принаймні два слова.

Далі згадується стандарт ISO 8402:1994, який, зазначимо, було замінено стандартом ISO 9000:2000 і з якого П.Я. Калитою зроблено фотокопію визначення поняття “quality control” (рис. 1).

Англійська	Французька	Російська
3.4 quality control operation techniques and activities that are used to fulfil requirements for quality (2.3)	3.4 maitrise de la qualité techniques et activités à caractere opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences pour la qualité (2.3)	3.4 управление качеством методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству (2.3)

Рис. 1. Фотокопія визначення поняття “quality control” у стандарті ISO 8402:1994, зроблена П.Я. Калитою

На підставі цього стверджується (дослівно):

“Як бачимо, в стандарті ISO 8402:1994 (як і в ISO 8402:1986 р.) англійський термін “control” відповідає українському терміну “управління”.

Але ж це *російський* переклад поняття “quality control”, а не “control”, з, наголосимо, старого, вже скасованого стандарту. А у відповідному українському стандарті ДСТУ 3230-95 “Управління якістю та забезпечення якості” поняття “quality control” перекладено як “оперативне управління якістю; керування якістю”. Тобто вже в ті далекі часи слово “control” перекладалося не як “управління”, а “оперативне управління” або “керування”. Але йшли часи, у міжнародних стандартах набуло поширення поняття “management”, яке більше відповідало поняттю “управління/керування”, відбулось переосмислення перекладу та застосування слова “control”, і цей переклад набув більш логічного, конкретного та відповідного значення “контролювання”. Тобто знову спостерігаємо маніпулювання із застарілими й скасованими стандартами та самостійно зробленими перекладами.

Це ж стосується й подальших “доказів” П.Я. Калити. Зокрема, такого (дослівно):

“Але повернемося до терміну “управління”, який в Україні визнано **рівнозначним** терміну “менеджмент”. Може, ми щось не зрозуміли? Можливо, Україна таки дійсно в частині системного управління попереду розвинених країн і український термін “управління” від самого початку передбачав те, що в світі **тільки у 2000 р.** відобразили терміном “менеджмент” у стандарті ISO 9000? Тобто він завжди був ширшим за термін “управління” в ISO 8402 та 9000. І саме тому розробники ДСТУ ISO 9000 його визнали рівнозначним терміну “менеджмент”. А визначення “управління” в ДСТУ ISO 9001:2001, де його прирівняли до англійського “control”, – це просто помилка”.

Але це дійсно так. Це поняття “менеджмент” “підросло” до поняття “управління”, а не навпаки. У зв’язку з цим нагадаємо про Комплексну систему управління якістю продукції (КСУЯП). Її ще називали Львівською. Значення КСУЯП для розвитку стандартизації у сфері управління якістю, зокрема й стандартів ISO серії 9000, висвітлено, наприклад, у підручнику [5] на с. 93–94.

Повернемося до “експертного висновку”. П.Я. Калита пише (дослівно):

“Сучасне розуміння терміну “менеджмент”, закріпленого в ISO 9000, сформувалось у розвинених країнах **тільки в кінці ХХ століття** в умовах насиченого ринку **як реакція на посилення конкурентної боротьби**. Україна ж формувалась в умовах тотального дефіциту та **відсутності конкуренції**. І український термін “управління” (керування), який застосовувався в цих умовах,

не міг відображати того, чого в Україні **не існувало**. Навряд чи хтось пригадає, щоб звичний нам термін “управління” включав до себе те, що закладено в нинішньому терміні “спрямування” (direct). Він у принципі не міг набути властивостей, притаманних менеджменту за ISO 9000. І говорити про рівнозначність між українським управлінням і сучасним менеджментом – це так само, як стверджувати рівнозначність між традиційними українськими термінами “телефон/слухавка” і поширеним в останні роки терміном “смартфон”.

Щодо “міг, не міг”... Це не аргумент. Що визначено терміном (поняттям) у стандарті, те й він (воно) відображає. Сучасний *автомобіль* відрізняється від *автомобіля* француза Ж. Кюньо чи *автомобіля* німців Г. Даймлера і К. Бенца як *телефон/слухавка* від смартфона. До того ж слухавка – це тільки складова частина телефонного апарата.

Якщо не звертати увагу на “...сформувалось у розвинених країнах” (маємо приклади північно-східного і північно-західного сусідів), а також того, що управління в Україні відбувалось, виявляється, без спрямування, хоча автомобілі їздили, то залишиться зазначити лише те, що слово *direct* (спрямування) ніякими такими “властивостями” не наділено, оскільки ніякого визначення чи опису цього поняття в цих стандартах немає. Та й П.Я. Калита про це, напевно, здогадується, оскільки далі пише, знову без посилань на конкретні положення стандартів ДСТУ ISO серії 9000 (дослівно):

“Спрямування – це відносно нове поняття для України.

Термін “спрямування”, вперше включений до стандарту ISO 9000, як складова терміну “менеджмент”, заслуговує на окрему увагу. “Спрямування” (direct), яке відображає стратегічну (керівну) діяльність вищих керівників організації, включає в себе наступні основні функції:

- Визначення **місії** організації, тобто призначення її існування, сформульоване вищим керівництвом.

- Визначення **бачення** організації – прагнення того, чим організація хоче стати, сформульоване вищим керівництвом.

- Формування **цінностей** організації, якими організація має керуватися в усіх аспектах своєї діяльності, зокрема при розробці політик і стратегій.

- Вивчення і вибір **моделей управління** та організація розробки, впровадження і удосконалення системи менеджменту.

- Розробка, впровадження, актуалізація та забезпечення дотримання **політик** – намірів і напрямків організації, офіційно сформульованих вищим керівництвом.

• Розробка, впровадження та актуалізація **стратегій** розвитку організації, тобто планів досягнення довгострокових чи загальних цілей.

• Визначення, актуалізація та декомпозиція **стратегічних цілей** тощо”.

Знову введення в оману. Це *не слово* “спрямування” “включає в себе наступні основні функції”, а це є *функції вищого керівництва в системі управління якістю*. До того ж, звичайно, не всі.

Слово “спрямування” може багато чого відображати. Наприклад, керівник підрозділу організації спрямує роботу свого підрозділу чи ні? Очевидно, що спрямує – це його посадовий обов’язок: спрямовувати діяльність підрозділу відповідно до його призначеності, завдань вищого керівництва тощо. Чи є ця його діяльність стратегічною? Звичайно, ні. Тобто керівник підрозділу здійснює діяльність зі спрямування, яка не є стратегічною, що суперечить тлумаченню П.Я. Калити.

Будь-який керівник організації (хоч топ-менеджер, хоч просто менеджер чи офіс-менеджер, або клір-менеджер – як зараз модно називати) керує своїми підлеглими, *спрямовуючи* та *контролюючи* їхню діяльність. Обмеження діяльності зі спрямування тільки тими функціями вищого керівництва, які виділяє П.Я. Калита як стратегічну діяльність, є звуженням лідерської ролі вищого керівництва, всіх інших керівників (менеджерів), а отже, й звуженням поняття управління/керування самим П.Я. Калитою.

Задля того, щоб довести неповноцінність поняття “управління/керування” порівняно з поняттям “менеджмент”, П.Я. Калита згадує і сучасний етап науково-технічного розвитку, і соціальну відповідальність, і сталий розвиток тощо. Намагаючись ще раз підкреслити, що термін “управління” не може бути рівнозначним терміну “менеджмент”, П.Я. Калита використовує слово “менеджмент” замість слова “управління” (дослівно):

“При удосконаленні системи менеджменту якості на базі стандартів ДСТУ ISO 9000:2015 однією з вимог передбачено дотримання **7 принципів менеджменту**, в тому числі: орієнтація на клієнта; лідерство; залучення персоналу; процесний підхід; поліпшення; прийняття рішень на основі фактичних даних; менеджмент взаємовідносин. Ці принципи також мають бути імплементовані в систему менеджменту організації в складі її цінностей”.

Якщо робити посилання на стандарти ДСТУ ISO серії 9000, то потрібно коректно використовувати термінологію цих стандартів. Ці принципи **управління** описані в пункті 2.3 ДСТУ ISO 9000:2015 у підпунктах 2.3.1 Орієнтація на замовника, 2.3.2 Лідерство, 2.3.3 Задіяність персо-

налу, 2.3.4 Процесний підхід, 2.3.5 Поліпшення, 2.3.6 Прийняття рішень на підставі фактичних даних, 2.3.7 Керування взаємовідносинами.

У цьому переліку предметом “позову” П.Я. Калити може бути тільки п. 2.3.7 Керування взаємовідносинами, оскільки за вимогою П.Я. Калити має бути “2.3.7 Менеджмент взаємовідносин”.

Читаємо ДСТУ ISO 9000:2015:

“2.3.7 **Керування взаємовідносинами**

2.3.7.1 **Твердження**

Для досягнення сталого успіху організації **керують** своїми взаємовідносинами з відповідними зацікавленими сторонами, наприклад, з постачальниками.”

Майже кожен український користувач цього стандарту, який хоче дотримуватися цих принципів, поставить собі питання: що і як я маю робити? Як “менеджментувати” взаємовідносини? “Спрямувати й управляти/керувати”, як пропонують УАДЯ та робоча група? Ні, він має **спрямувати** взаємовідносини й **контролювати** їх! І тоді все йому стає зрозуміло, і він все правильно робитиме.

Ці приклади вказують на хибність “прив’язування” діяльності зі спрямування тільки до “стратегічної діяльності” вищого керівництва.

Серед національних стандартів України є значна кількість стандартів, у яких використано слова іншомовного походження замість наявних українських відповідників. Чи це не є свідченням того, що такі стандарти:

– є калькою російських стандартів та російськомовних стандартів ISO;

– підготовлені неякісно, нефахово, з неповагою до української мови та потенційних користувачів?

Обґрунтованість цих побоювань підтверджує досвід роботи з деякими національними стандартами, проектами національних стандартів, російськомовними стандартами ISO на системи управління.

Висновки

а) Наведений короткий огляд матеріалів, поданих на доказ нагальної необхідності заміни терміну “управління/керування” на термін “менеджмент”, а також заміни визначення цього терміну в ДСТУ ISO 9000:2015 на запропоноване УАДЯ та робочою групою визначення “менеджмент – скоординована діяльність зі спрямування та управління (або керування) організацією”, свідчить про маніпулятивний характер аргументів і тверджень на користь такої заміни.

б) Запропоноване визначення:

– не відповідає сутності поняття “управління/керування” та самій ідеології стандартів ISO серії 9000;

– не відповідає вимогам [3].

Безперечно, ніякий переклад міжнародного стандарту не є досконалим, завжди можуть траплятися неточності навіть після погодження його членами профільного ТК та редактування.

Однак, як бачимо, це не стосується перекладу терміну “management” у стандарті [1]. Тому й необхідно відновити при НОС роботу Науково-технічної комісії з питань термінології, як це пропонує ТК 19 (див. додаток 2).

Додаток 1

ГРОМАДСЬКА СПІЛКА УКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ ДОСКОНАЛОСТІ ТА ЯКОСТІ

02002, м. Київ, вул. Микільсько-Слобідська, 6-Д; тел./факс: (044) 459-78-16, 541-05-32; e-mail: quality@quality.kiev.ua
www.uaq.org.ua; Р/рах 26002000026089 у АТ «Укресімбанк» в м. Києві, МФО 322313, код ЄДРПОУ 40211582

№ 21 від 27.10.2021р.

**Генеральному директору
ДП «УкрНДНЦ»
ШВИДКОМУ О.**

*Про включення питання
до порядку денного засідання
керуючої ради НОС*

Шановний пане Олеже!

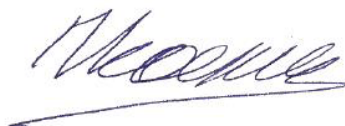
У відповідності до доручення Міністерства економіки України (листи: від 28.09.2021 № 3411-09/47345-07, від 07.10.2021 № 3411-09/48959-08, від 17.10.2021 № 3411-06/50047-08), прошу включити до порядку денного засідання № 3 Керуючої ради Національного органу стандартизації питання «Про приведення ДСТУ ISO 9000:2015 у відповідність до ISO 9000:2015 в частині визначення терміну «менеджмент».

Зважаючи на суттєві негативні наслідки помилки у визначенні терміну «менеджмент» для розвитку української економіки, вважаю за необхідне виправити цю помилку як можна швидше (терміново).

- Додаток. 1. Аналітичний матеріал «Системний менеджмент для сталого розвитку: моделі та проблеми»
2. Презентація до питання «Про приведення ДСТУ ISO 9000:2015 у відповідність до ISO 9000:2015 в частині визначення терміну «менеджмент».

З повагою,

**член керуючої ради НОС,
віце-президент УСШ,
президент УАДЯ**



Петро КАЛИТА

Додаток 2

Витяг з листа ТК 19 “Стандартизація науково-технічної термінології” до ДП “УкрНДНЦ” від 15.02.2022, № 68/982 щодо перекладу поняття “management” у ДСТУ ISO 9000:2015

ТК 19 “Науково-технічна термінологія” розглянув матеріали щодо перекладу поняття **management** в ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) “Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів”.

Проект цього стандарту проєкспертівано та погоджено в ТК 19 у 2015 році. Експертизу було виконано насамперед відповідно до ДСТУ 3966:2009 “Термінологічна робота. Засади і правила розроблення стандартів на терміни та визначення понять” (далі – ДСТУ 3966) і ДСТУ 1.5:2015 “Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів” (далі – ДСТУ 1.5:2015). Експерти ТК 19 висловили низку мовно-стилістичних зауваг до тексту проєкту стандарту та окремі зауваги до термінів. Однак до визначення терміну “3.3.3 управління; керування (**management**)” Скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації (3.2.1)” жодних зауваг не було і тепер нема. Єдина заувага, щодо якої не було досягнуто цілковитого консенсусу з розробником, – це неприпустимість уживати термін **управління**, який порушує вимоги до терміну п. Г.2.7 ДСТУ 3966 щодо мовної правильності (обґрунтування див. експертизу ТК 19 проєкту ДСТУ ISO 9000, а також, наприклад, статтю Р. Микульчика “Щодо вживання термінів “керування” та “управління” (Вісник Нац. унту “Львів. політ”. Серія “Проблеми української термінології”. – 2002. – № 453. – С. 241–243. – URL: http://tc.terminology.lp.edu.ua/TK_Wisnyk453/TK_wisnyk453_mykulchuk.htm). Також зазначимо, що у Протоколі № 3 науково-технічної комісії з питань термінології Держстандарту України від 20.06.2002 ухвалено англ. **management** перекладати як **керування**, а **quality management** – як **керування якістю**.

Щодо заміни поняття 3.3.3 **управління; керування** на поняття **менеджмент**, як це пропонує Громадська спілка “Українська асоціація досконалості та якості” (УАДЯ), – то вважаємо, що робити це недоречно, оскільки відповідно до вимог ДСТУ 3966 і ДСТУ 1.5:2015 треба надавати перевагу термінам рідної мови, а не запозиченим, коли є рівнозначні українські терміни.

Запропонований УАДЯ варіант подання терміно статті 3.3.3 “**менеджмент (management)** – скоординована діяльність з керівництва та управління організацією (3.2.1)” є недоречним, оскільки:

1) він слово в слово відтворює терміно статтю з російського стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь”: “3.3.3 **менеджмент (management)**: Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией (3.2.1)”, а не є перекладом з англійського стандарту ISO 9000:2015 Quality management systems. Fundamentals and vocabulary: “3.3.3 **management** coordinated activities to direct and control an **organization** (3.2.1)”;

2) він містить помилки, оскільки слово “керівництво” означає насамперед “керівний персонал”.

Терміносистема ДСТУ ISO 9000:2015 аж ніяк не може суперечити терміносистемі системного менеджменту, а тільки її доповнює. Зокрема, у новому 20-томовому словнику української мови (томи 1–11; <https://sum20ua.com>), зазначено: “**МЕНЕДЖМЕНТ**, у, ч.1. Наука про управління. ... 2. Сукупність сучасних засобів, методів, форм управління виробництвом і виробничим персоналом. ... 3. Керівництво підприємства, фірми; керівний орган”.

Також зазначимо, що поняття **management** є багатозначним, його треба перекладати, виходячи з контексту, й не завжди як **менеджмент** (див. ДСТУ ISO 860:2018 “Термінологічна робота. гармонізування понять і термінів”). Наприклад, Англійсько-українсько-англійський словник наукової мови (фізика та споріднені науки). Ч. I: англійсько-українська (О. Кочерга, Є. Мейнарович; 2010; <https://e2u.org.ua>) подає “management 1. керування || керівний 2. координація || координаційний 3. організація || організаційний”, а Великий англо-український словник (Є. Гороть, Л. Коцюк, Л. Малімон, А. Павлюк; 2011) – “management *n* – 1. управління, керування; керівництво; завідування; менеджмент; ... 2. *збірн.* (the) адміністрація; дирекція; ... 3. *уміння* поводитися; *уміння* володіти (інструментом); *уміння* справлятися (з роботою); 4. хитрощі, викрут; 5. *заст.* чуйне ставлення (до людей)”.

Таким чином пропонуємо:

1) відхилити пропозицію УАДЯ щодо зміни терміно статті 3.3.3 чинного ДСТУ ISO 9000:2015;

2) відновити при НОС роботу Науково-технічної комісії з питань термінології (яку було створено наказом Держстандарту України № 190 від 25.04.2001) і залучити до неї фахівців ТК 19, щоб розглядати та колегійно розв’язувати питання щодо стандартизування української науково-технічної термінології.

About the definition of the terms “management” and “upravlinnya/keruvannya” in the DSTU ISO 9000 series of standards

V. Horopatskyi, V. Parakuda, A. Sukhenko

State Enterprise “Scientific-Research Institute for metrology of measurement and control systems” (DP NDI “Systema”), Kryvonosa Str., 6, 79008, Lviv, Ukraine
office@dndi-systema.lviv.ua

Abstract

The issue of replacing the term “upravlinnya/keruvannya” with the term “management” in the DSTU ISO 9000 series of standards is considered.

The initiators of the replacement believe that the authors of the national standard DSTU ISO 9000:2015 *Quality management systems. Fundamentals and vocabulary* made erroneous translation of the term “management”, since the concept of “management” has a much broader meaning than the concept of “upravlinnya/keruvannya”, and this negatively affects the development of the Ukrainian economy. The initiators of the replacement insist on the immediate correction of this error in the DSTU ISO 9000 series of standards. To support these claims, the initiators have amassed numerous expert opinions, comments and other materials, the basis of which was the Russian-language edition of the ISO 9000:2015 standard, as well as long ago cancelled and replaced standards in the field of quality management. The reference to Russian-language publications is based on the fact that Russian is one of the three official languages of the ISO.

The proposed replacement of the translation of the term “management” in the standard DSTU ISO 9000:2015 *Quality management systems. Fundamentals and vocabulary* was analysed. The equivalence of the concepts of “upravlinnya/keruvannya” and “management” is substantiated. The examples demonstrating the erroneous interpretation of the concept of “management” are given. Complying with the requirements of 6.1.5 DSTU 1.5:2015 *National standardization. Rules of development and presentation of national normative documents* for the use of foreign words and terms in the presence of equivalent words and terms in the Ukrainian language is stressed.

Keywords: control; direct; management; quality; system; upravlinnya/keruvannya.

Список літератури

1. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT).
2. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT).
3. ДСТУ 1.5:2015. Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів (ISO/IEC Directives Part 2:2011, NEQ).
4. ДСТУ 3966:2009. Термінологічна робота. Заходи і правила розроблення стандартів на терміни та визначення понять.
5. Воробієнко П.П., Станкевич І.В., Стрельчук Є.М., Глухова О.І. Управління якістю: підручник. Одеса: ОНАЗ, 2014. 376 с.

References

1. DSTU ISO 9000:2015. Quality management systems. Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2015, IDT) (in Ukrainian).
2. DSTU ISO 9001:2015. Quality management systems. Requirements (ISO 9001:2015, IDT) (in Ukrainian).
3. DSTU 1.5:2015. National standardization. Rules of development and presentation of national normative documents (in Ukrainian).
4. DSTU 3966:2009. Terminology. Principles and working out procedure of standards for terms and definitions (in Ukrainian).
5. Vorobiyenko P.P., Stankevich I.V., Strelchuk E.M., Hluhova O.I. Upravlinnya yakisty: pidruchnyk [Quality management: textbook]. Odesa: ONAZ Publ., 2014. 376 p. (in Ukrainian).