

TERMINOLOGIA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Lidia Lewandowska-Nayar

*Autorka, absolwentka Instytutu Orientalistyki UW i Interdyscyplinarnego Podyplomowego Studium Kształcenia Tłumaczy Prawniczych i Sądowych ILS UW, w ciągu swojej 20-letniej praktyki translatorskiej współpracowała z wieloma instytucjami polskimi i międzynarodowymi, m.in. z Organizacją Narodów Zjednoczonych, Państwową Inspekcją Pracy, Państwową Inspekcją Handlową, Allen & Overy i CITIBANK. Jej główna specjalizacja to przekład tekstów prawnych (zwłaszcza *acquis communautaire* UE). Doświadczenie w zakresie zarządzania jakością nabyła pracując przez siedem lat w projekcie pomocy konsultingowej UNDP "Umbrella".*

Gdy mówi się o zarządzaniu jakością (*quality management*), nasuwa się pytanie: „Co to w ogóle jest jakość?” Co rozumiemy pod tym pojęciem? Jakość jest słowem używanym powszechnie przez wielu ludzi, w różnych sytuacjach. Pojęcia tego używano już w czasach starożytnych. Na pozór jest to termin ogólnie zrozumiały, każdy wie co on oznacza, jednakże jednoznaczne i precyzyjne zdefiniowanie tego pojęcia sprawia wiele problemów. Nie ma jednej definicji, która mogła by zadowolić wszystkich.

Jedną z pierwszych definicji jakości jest definicja Platona z IV wieku p.n.e., która brzmi: „Jakość jest to pewien stopień doskonałości”. Według współczesnych autorytetów w tej dziedzinie jakość to: „Zgodność z wymaganiami” (P.B. Crosby). „Przewidywalny stopień jednorodności i niezawodności przy możliwie niskich kosztach i dopasowaniu do wymagań rynku” (E.W. Deming). „Przydatność użytkowa” (J.M. Juran).

Natomiast norma serii ISO PN-ISO 8402 :1996 „Zarządzanie jakością” tak określa jakość: „Jakość - ogół właściwości obiektu, wiążących się z jego zdolnością do zaspokojenia potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych”. (PN-ISO 8402 :1996)

Pierwsze normy jakości powstały w latach pięćdziesiątych i sześćdziesiątych dla przemysłu zbrojeniowego Stanów Zjednoczonych. Z czasem wdrażane były one też w innych sektorach nie związanych z wojskiem, jak np. w energetyce jądrowej.

Punktem wyjścia we wszystkich rozważaniach dotyczących problematyki zarządzania jakością jest model zwany Kołem Deminga, na cześć jego twórcy Wiliama Edwarda Deminga (1900 – 1992). Był to Amerykanin, doktor matematyki, który wywarł przełomowy wpływ na doskonalenie jakości produkcji. Spędził on 30 lat w Japonii jako doradca rządu i biznesu i uważany jest za jednego z twórców sukcesu gospodarki japońskiej.

Koło Deminga to inaczej model P-D-C-A (*plan-do-check-act*) czyli (planuj – wykonaj – sprawdź – działaj). Model proponuje przejrzysty cykl zarządzania mający na celu doskonalenie jakości. Składa się on z kilku etapów:

- planowanie (*plan*) - określenie nowych celów dla pracowników,
- wykonanie (*do*) – zapewnienie zasobów do wykonania zaplanowanych zadań,
- sprawdzenie (*check*) - kontrolowanie realizowanych zadań zgodnie z planem,
- działanie (*act*) – podjęcie działań korygujących (*corrective action*), jeżeli realizacja zadań nie przebiega zgodnie z planem.

Normy i standardy serii ISO opracowuje ISO – *International Organisation for Standardisation*, czyli Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna, a konkretnie działający przy ISO Komitet Techniczny ISO/TC 176 „Zapewnienie jakości” *ISO Technical Committee 176 – Quality Assurance*, utworzony w 1979 r.

Najpopularniejszą normą na temat zarządzania według ISO jest obecnie system zarządzania jakością ISO 9001 (*ISO 9001 quality management system*). Europejski Komitet Normalizacyjny (CEN) (*European Committee for Standardisation*) uznał normy międzynarodowe za europejskie.

Normy europejskie oznaczone jako EN ISO są zatem identyczne z międzynarodowymi normami ISO.

Najbardziej godne uwagi normy ISO to: PN-EN ISO 9001:2001, w której wyspecyfikowano wymagania dotyczące systemu zarządzania jakością, dawna norma terminologiczna PN-ISO 8402:1996 i obecna norma PN-EN 9000:2001, która zastąpiła normę z 1996. Opisuje ona podstawy systemów zarządzania jakością, jak również określa terminologię dotyczącą systemów zarządzania jakością.

Nowelizacja ISO 9001:2000 zachęca nas do przyjęcia podejścia procesowego podczas opracowywania, wdrażania i doskonalenia systemu zarządzania jakością w celu ciągłego zwiększania zadowolenia klienta (*Process approach during development, implementation and improvement of the quality management system to constantly increase customer satisfaction*)

Obecnie jest już również wydana z lekkim opóźnieniem w stosunku do ISO 9000 i ISO 9001, norma ISO 9004:2000. Celem tej normy jest doskonalenie funkcjonowania organizacji (*organisational improvement*) oraz zapewnienie zadowolenia klientów (*customer satisfaction*). Inne normy to np.: ISO 14000 – *Environmental Management Standards* – tłumaczy się to jako normy dotyczące zarządzania środowiskiem, normy zarządzania środowiskowego lub normy zarządzania przedsiębiorstwem w aspekcie ochrony środowiska naturalnego; BS 8800 i OHSAS 18000 (*Occupational Health and Safety Assurance Systems*) czyli w polskiej wersji: PN-N-18001 Systemy zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy; Dobra praktyka przemysłowa (*Good Manufacturing Practice -GMP*) – norma dotycząca bezpieczeństwa produktu w procesie wytwarzania; Dobra praktyka laboratoryjna (*Good Laboratory Practice -GLP*) – norma będąca naturalną konsekwencją GMP.

Podstawowe pojęcia, które występują w terminologii dotyczącej zarządzania jakością to: *quality control (QC)* – sterowanie jakością (nastawienie na jakość produkcji) oraz *quality assurance (QA)* - zapewnienie jakości. Zgodnie z definicją zawartą w normie PN-ISO 8402:1996 „Zapewnienie jakości to wszystkie planowane i systematyczne, a także, jeśli to konieczne, udowodnione działania realizowane w ramach systemu jakości, służące do wzbudzenia należytego zaufania co do tego, że obiekt spełni wymagania jakościowe.” Natomiast pojęcie *quality management (QM)* określone jest następującą definicją z normy PN-ISO 8402:1996: „Zarządzanie jakością to wszystkie działania z zakresu zarządzania, które decydują o polityce jakości, celach i odpowiedzialności, a także o ich realizacji w ramach systemu jakości za pomocą takich środków, jak: planowanie jakości, sterowanie jakością, zapewnienie jakości i doskonalenie jakości.”

Praktyczne zarządzanie jakością nie jest możliwe bez określenia przez organizację jej polityki jakości (*quality policy*). Polityka jakości przedstawiana jest przez organizację w dokumencie pod nazwą księga jakości (*quality manual*). W praktyce zarządzanie jakością sprowadza się do wdrożenia i rozwoju systemu jakości (*quality system*), który wg normy PN-ISO 8402:1996 oznacza „strukturę organizacyjną, procedury, procesy i zasoby niezbędne do zarządzania jakością.”

Jednym z istotnych elementów systemu jakości jest audyt jakości (*quality audit*), który w normie terminologicznej PN-ISO 8402:1996 został zdefiniowany w następujący sposób : „Audyt jakości to usystematyzowane i niezależne badanie mające stwierdzić, czy działania odnoszące się do jakości i ich wyniki są zgodne z zaplanowanymi ustaleniami oraz, czy ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów” co w wersji anglojęzycznej brzmi: „A systematic and independent examination to determine whether quality activities and related results comply with planned arrangements and whether these arrangements are implemented effectively and are suitable to achieve objectives.”

Audyty prowadzi zespół audytorów (*auditors' team*) pod przewodnictwem audytora wiodącego (*lead auditor*). Po zakończeniu audytu sporządzany jest raport z audytu (*audit report*). Jego celem jest wykazanie, w działaniu organizacji, niezgodności z systemem jakości (*nonconformities*) i zalecenie działań korygujących (*corrective action*).

Rodzaje audytów obejmują audyt wewnętrzny (*internal audit*), wykonywany przez specjalnie przeszkolonych pracowników organizacji; audyt przedcertyfikacyjny (*pre-certification audit*), który polega na sprawdzeniu systemu jakości przez niezależnego specjalistę, audyt certyfikacyjny (*certification audit*), polegający na potwierdzeniu zgodności działania organizacji zgodnie z normami jakości, co przewiduje się tuż przed podjęciem decyzji o przyznaniu organizacji certyfikatu.

Celem tych wszystkich działań jest doskonalenie jakości (*quality improvement*) oraz certyfikacja (*certification*) organizacji i otrzymanie certyfikatu zgodności z normą ISO (*Certificate of compliance with the ISO standard*).

Termin „kompleksowe zarządzanie jakością” jako najbardziej powszechna z kilku wersji tłumaczenia terminu *Total Quality Management* (TQM) to nazwa normy, którą Noriaki Kano, japoński ekspert, określa jako „systematyczne, oparte na naukowych podstawach i dotyczące całej firmy nadawanie wysokiej rangi wymaganiom klienta”.

Jak podaje Prof. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, polski ekspert ds. zarządzania jakością, przyjęta w Polsce definicja TQM brzmi: *“Total Quality Management, to nakierowany na ludzi system zarządzania, mający na celu ustawiczne zwiększanie zadowolenia klientów po stale zmniejszających się realnych kosztach.”* TQM jest kompleksowym podejściem systemowym; system ten działa horyzontalnie w poprzek pionów funkcjonalnych i działów, angażuje wszystkich pracowników od góry do dołu, i rozszerza się w obu kierunkach na zewnątrz przedsiębiorstwa, celem włączenia doń łańcucha dostaw i łańcucha dystrybucji. TQM podkreśla nauczanie i adaptację do procesu stałych zmian jako klucza do sukcesu organizacji. Dlatego jednym z elementów wdrażania TQM w organizacji są tzw.: *koła jakości* (*quality circles – QC*), czyli grupy pracowników realizujących konkretne zadania mające na celu doskonalenie jakości.

Temat zarządzania jakością nie jest obojętny tłumaczom, którzy w coraz szerszym zakresie interesują się możliwościami uzyskiwania certyfikatów świadczących o spełnieniu wymagań norm europejskich. Systemy jakości wdraża także coraz więcej biur i agencji tłumaczeń, ze względu na konkurencyjność i potrzebę dostosowania się do wymogów rynkowych. Tłumacze współpracujący z biurem, które wdrożyło system jakości, są zobowiązani spełniać wymagania tego systemu. We wrześniu 2004 r. instytucjonalnym członkom Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego „CEN” (*Comité Européen de Normalisation*), w tym również Polskiemu Komitetowi Normalizacyjnemu, przedstawiono wstępny projekt Europejskiej Normy dotyczącej usług tłumaczeniowych. Norma ta określa procedury i standardy dotyczące kwalifikacji i kompetencji tłumacza oraz jakości wykonywanych prac. Jeśli norma wejdzie w życie, tłumacze otrzymają jasno określony zestaw wytycznych, które pomogą im w ujednoliceniu zasad pracy i spełnieniu wymagań rynku.

Tłumaczy zainteresowanych poprawną, a właściwie znormalizowaną, terminologią w tym zakresie odsyłamy do wymienionych wyżej norm, których przytaczanie w całości nie jest możliwe, ponieważ stanowiłoby naruszenie prawa autorskiego. Normy są do nabycia w Polskim Komitecie Normalizacyjnym w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 14B, zaś bardziej szczegółowe informacje na temat publikacji PKN znajdują się na jego stronie internetowej.

SUMMARY

The aim of the article „Terminology of quality management” is to give a general idea of the quality-related issues and to present the basic terms related to quality management. The author quotes some definitions of quality formulated by worldly recognized authorities and outlines the historical background of ISO series standards. In the main part the author presents, in Polish and English, the quality management concepts and commonly applied terms according to the PN-EN standards.