

# ODBORNÁ TERMINOLÓGIA V MANAŽÉRSKEJ PRAXI

## PROFESSIONAL TERMINOLOGY IN MANAGERIAL PRACTICE

Jarmila ŠALGOVIČOVÁ

*Autor: Doc. Ing. Jarmila Šalgovičová, CSc.*

*Pracovisko: Katedra inžinierstva kvality, Materiálovotechnologická fakulta STU*

*Adresa: Paulínska 16, 917 24 Trnava*

*Tel: 00421 33 551032-4, E-mail: [jarmila.salgovicova@stuba.sk](mailto:jarmila.salgovicova@stuba.sk)*

### Abstract

*Článok poukazuje na význam používania odbornej terminológie v manažérskej praxi. Objasňuje výhody využívania medzinárodných noriem pre zlepšovanie toku informácií na všetkých stupňoch manažérskeho rozhodovania.*

*The paper presents amount of professional terminology application in managerial practice. It elucidates some advantages for exploitation of international standards to improve of information flow on all levels of managerial decision making.*

### Key words

*terminológia, informácie, normy medzinárodné, manažér, kvalita*

*terminology, information, international standards, manager, quality*

### Úvod

V súčasnosti nikto nespochybňuje fakt, že kvalita informácií a optimálna komunikácia sú pre rozvoj spoločnosti nevyhnutné ako na úrovni globálnej, tak na úrovni národnej, odvetvovej, či firemnej. Ekonomické prostredie je charakterizované prístupom k oveľa väčšiemu množstvu informácií ako kedykoľvek predtým. Svoju nezastupiteľnú úlohu a význam pre zvýšenie účinnosti informácií a informačných technológií v rozvíjajúcich sa krajinách majú aj medzinárodné normy, ktoré tvoria medzinárodné normalizačné organizácie ISO, IEC alebo ETSI.

### **Význam noriem pre zlepšenie komunikácie a výmeny informácií prostredníctvom terminológie**

Medzinárodné normy predstavujú dohody o najlepšej praxi, ktoré sa všeobecne používajú a uplatňujú na celom svete. Sú to dokumenty vytvorené na základe dohody a schválené uznaným orgánom, ktoré obsahuje pravidlá, pokyny, znaky činností alebo výsledky činností na všeobecné a opakované použitie. Majú vychádzať zo spoločných výsledkov vedy, techniky

a praxe a majú byť zamerané na dosiahnutie optimálneho spoločenského prospechu v danej súvislosti. Sú výsledkom procesu zahŕňajúceho šesť princípov definovaných Svetovou obchodnou organizáciou – sú otvorené, transparentné, nestranné a založené na konsenze, sú účinné a vecné, navzájom prepojené a zahŕňajúce súčasný stav vedy a techniky. Svojou jednotnou štruktúrou, ktorá obsahuje najčastejšie používané termíny v predmetnej oblasti, tak všetky normy prispievajú k vzájomnému dorozumeniu. V kontexte uvedeného majú v systéme medzinárodných noriem špecifický význam normy terminologické. Keďže termínom rozumieme slovné pomenovanie pojmu, odborný výraz v sústave daného vedného alebo výrobného odboru, procesu, zariadenia a pod., terminológia je potom súhrnom pomenovaní predmetov nástrojov, zariadení, činností atď. v určitom odbore. Terminologické normy sa tak zaoberajú termínmi, spravidla s ich definíciami, prípadne s vysvetľujúcimi poznámkami, obrázkami, príkladmi atď., pričom význam terminologických noriem spočíva aj v skutočnosti, že zjednodušujú transpozíciu zákonov, nariadení, rozhodnutí a smerníc ES do národných legislatívnych dokumentov apod.

Prínosy medzinárodných noriem sú evidentné aj pre rozvíjajúce sa a transformujúce sa ekonomiky na úrovni odvetví a podnikov. Vytvárajú príležitosti a rozširujú priestor aj pre miestny priemysel a vnútorné trhy. Okrem toho, že napomáhajú znižovať náklady, rozširovať výber partnerov a dodávateľov, umožňujú vytvárať produkty akceptovateľné svetovými trhmi a rozširovať exportné príležitosti znižovaním technických prekážok obchodu, predstavujú nástroj vzájomného dorozumievania aj v rámci interných a externých manažérskych interakcií.

Informácie a komunikácia na firemnej úrovni predstavujú nevyhnutný predpoklad úspešnej práce manažéra na všetkých stupňoch riadenia. Prínosom vzájomného dorozumievania ako aj prenosu informácií a komunikácie môže byť zjednotená terminológia v praxi manažérov.

Jej význam môžeme demonštrovať na príklade potreby používania správnej, jednotnej terminológie v technických špecifikáciách. Termín technická špecifikácia patrí k najfrekvencovanejším aj v komunitárnom práve, vyskytuje sa v širokom kontexte v smerniciach Starého aj Nového prístupu ako aj v neharmonizovanej oblasti. Z toho dôvodu aj národné legislatívne dokumenty vyžadujú jednoznačné, úplné a nestranné opisy a vyjadrenia. Zákony narábajú s termínmi a pojmi (napr. v zákone o verejnom obstarávaní sa vymedzuje pojem technická špecifikácia tak, že ich vypracovanie musí byť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, ak sú tieto predpisy v súlade s právom ES a s odkazom na slovenské TN alebo zahraničné normy, ktorými sa prevzali európske normy, na spoločné technické špecifikácie alebo na európske technické osvedčenia).

Technické špecifikácie sumarizujú technicky definované riešenia obsiahnuté v dokumentácii. Definujú požadované charakteristiky výrobku alebo služby, akými sú napríklad úroveň kvality a environmentálna znášanlivosť, konštrukčné projekty spracované na všetky požiadavky a používanie týchto výrobkov, ich bezpečnosť a rozmery, vrátane požiadaviek na názov, pod ktorým sa výrobok predáva, požiadaviek na terminológiu, symboly, skúšanie výrobkov a skúšobné metódy, požiadavky na balenie, označovanie výrobku alebo na to, aby bola na ňom umiestnená nálepka, návody na použitie, výrobné metódy a postupy, ako aj postupy posudzovania zhody.

Rovnako vlastnosti materiálov, výrobkov alebo dodávok, musia byť opísané takým spôsobom, aby bolo zreteľné, že sú v súlade s účelom použitia, na ktorý boli vytvorené.

Technické špecifikácie musia obsahovať pravidlá týkajúce sa fázy návrhu a nákladov, skúšok, inšpekcií a akceptovanie podmienok na prácu a metódy, alebo konštrukčné techniky,

ktoré na základe určitých rámcových alebo špecifických predpisov vo väzbe na ukončenú prácu, na materiály alebo časti prác, môže kontraktujúcej strane predpísať.

Z uvedeného vyplýva dôležitosť a význam terminológie pre správne chápanie informácií nielen pre vzájomné dorozumenie, ale aj pre tvorbu právnych dokumentov, tvoriacich základ optimálnych dodávateľsko-odberateľských vzťahov. Odporúčaná terminológia podľa medzinárodných noriem pomáha dodržiavať rovnaké pravidlá pri vypracovaní ponúk v rámci hospodárskej súťaže. Subjekty a objekty, ktoré sú opísané a vyjadrené v právnických dokumentoch v zmluvných aj nezmluvných vzťahoch by mali z toho dôvodu používať jednotnú terminológiu, aby nedochádzalo k omylom, chybným, respektíve nejednoznačným interpretáciám apod.

Aktuálnou udalosťou v oblasti vývoja terminológie pre manažérstvo kvality je tretie vydanie normy ISO 9000, ktorá opisuje základy systémov manažérstva kvality a špecifikuje terminológiu systémov manažérstva kvality. Pripomína, že univerzálnosť aplikácie noriem súboru ISO 9000 vyžaduje technický opis, ale bez používania technického jazyka a logicky usporiadaný a harmonizovaný slovník, ktorý ľahko chápu všetci potenciálni používatelia noriem systémov manažérstva kvality. Pojmy nie sú navzájom nezávislé a analýza vzťahov medzi nimi v rámci systémov manažérstva kvality a ich usporiadanie do systémov pojmov je základnou požiadavkou logicky usporiadaného slovníka. Takáto analýza sa využila pri vypracúvaní slovníka uvádzaného v spomínanej medzinárodnej norme. V norme sú tiež uvedené v článku A.4 diagramy pojmov, použité počas procesu vývoja, keďže môžu prinášať užitočné informácie.

Konkrétne zmeny, ktoré prinieslo spomínané tretie vydanie normy, zameranej na základy systémov manažérstva kvality a slovník však možno charakterizovať ako nepatrné. Napríklad: norma STN EN ISO 9000:2005 uvádza namiesto slova vyhodnocovanie – posudzovanie (napríklad posudzovanie systémov manažérstva kvality, posudzovanie procesov (2,8), stupeň nahrádza triedou /kategóriou alebo poradím (3.1.3), stále zlepšovanie nahradilo trvalé zlepšovanie (3.2.13), efektívnosť definuje ako mieru, v akej sa realizovali plánované činnosti a dosiahli plánované výsledky, oproti doterajšiemu rozsahu, v akom sa realizovali... (3.2.14), doplnila normu o termín zmluva (3. 3. 8), projektovanie bolo zmenené na projekt (3.4.3) preventívna činnosť bola zmenená na preventívne opatrenia (3.6.4), rovnako ako nápravná činnosť na nápravné opatrenia (3.6.5 ), opravila systém manažérstva merania z pôvodného systému riadenia merania (3.10.1). Metrologická funkcia bola doplnená o poznámku, ktorá objasňuje, že slovo definovanie znamená špecifikovanie. Nepoužíva sa v terminologickom zmysle ako definovanie pojmu, pretože v niektorých jazykoch tento rozdiel nie je zo samotného textu zrejмый (3.10.6).

Manažérom na Slovensku môže prispieť k správne vyjadrovaniu aj publikácia Terminológia kvality od autorky príspevku, ktorá obsahuje súbor výrazov používaných v oblasti kvality spolu s ich definíciami, prípadným vysvetlením a anglickými ekvivalentmi. Zdrojom pri ich výbere bol súbor medzinárodných a európskych noriem ISO a IEC a niektoré časopisecké a konferenčné príspevky. Do súboru termínov sú zakomponované aj všetky zmeny, ktoré priniesla norma STN EN ISO 9000: 2005 Systémy manažérstva kvality Základy a slovník, nahradzujúca v celom rozsahu normu STN EN ISO 9000:2001.

Väčšina uvádzaných definícií a vysvetlení je nesporná a vo všetkých prameňoch takmer jednotná, názory na definície niektorých iných termínov sú však rozporné. V tejto publikácii sme sa preto priklonili k definíciám uvádzaným v medzinárodne prijatých dokumentoch, resp. v dokumentoch, ktoré sú v štádiu prípravy a schvaľovania.

Neľahký bol aj výber termínov, ktoré by mali patriť do politiky (manažérstva, zabezpečovania, hodnotenia a kontroly) kvality, resp. do manažérstva jej subvlastností.

Keďže kvalita je vrcholovou integrálnou vlastnosťou všetkých produktov (vrátane služieb), slovník kvality by mal obsahovať všetko, t. j. všetky výrazy z kvality, spoľahlivosti, bezporuchovosti, metrologie, matematickej štatistiky, udržateľnosti, bezpečnosti, ekonomiky kvality a z mnohých ďalších špecifických oblastí. To je, prirodzene, málo reálne. Výber sa preto opiera o autorkin subjektívny pocit potreby používania uvedených termínov v praxi, konzultovaný s odborníkmi z predmetnej oblasti.

### **Záver**

Informácie možno sprostredkovať rôznym spôsobom. Informácie o minulosti aj budúcnosti sa spracujú ľahšie, ak objektom je človek. Ťažšie sa komunikuje v prípade, ak objektom je produkt a najťažšie, ak je produkt tak trochu abstraktný.

Verbálna aj písomná komunikácia prostredníctvom slova má svoje špecifiká. Vypovedané slovo má svoju farbu, intonuje, zosilňuje alebo zoslabuje zvuk. S písaným slovom je to zložitejšie. Dá sa premaľovať, dokonca stáročiami sa na litery dajú nanášať vrstvy farby, dá sfalšovať. Aj s hovoreným slovom sa však dá manipulovať, vysvetľovať ho rôznym spôsobom, dodávať k nemu komentáre, premeniť ho tak, aby menilo zmysel a napríklad, miatlo ľudí. Používanie jednotnej odbornej terminológie môže tieto nedostatky do značnej miery eliminovať.

*Príspevok vznikol s podporou grantovej úlohy KEGA 3/3190/05 a KEGA 3/3113/05.*