

Magyarországi minőségmenedzsment a fordításban

Kramliné Szalai Virág

1. Bevezetés

1. 1. A minőség kérdésének aktualitása

Magyarországon éppen ebben az időszakban folyik a jelentősebb, a szakma szempontjából meghatározó szerepet játszó *fordítóirodákban*¹ a minőségügyi rendszerek kialakítása, bevezetése. A Magyarországi Fordítóirodák Egyesülete MFE (Hírlevél 1999: 1), melynek a Transzfordító Kft.² alapító tagja, 1999-ben kidolgozta saját, speciálisan fordítóirodák részére készült minőségügyi szabványát. Az első körben 15 fordítóiroda jelentkezett minősítésre. (Reha 2000: 8). Mivel a fordítói ágazatban a minőségi kezdeményezés még viszonylag az elején tart, ezért létező rendszert és az annak bevezetése utáni tapasztalatokat még nem lehetett vizsgálni. A dolgozat témája ezért elsősorban az ezen a területen eddig történtek áttekintése, azok jelentőségének felmérése, valamint javaslatok megfogalmazása a jövőre nézve, különös tekintettel a Transzfordító Kft. gyakorlatára. Ennek keretében a dolgozat szól a minőség aktualitásáról és fontosságáról a fordítói ágazatban, ez utóbbi sajátosságairól, a szabványkiválasztásról, a Transzfordító Kft. által alkalmazott minőségi rendszerről, valamint a minőséggel kapcsolatos költségek jövőbeli figyelésének lehetőségéről.

Magyarországra 1989 óta jelentős mennyiségű külföldi tőke áramlott be. A Gazdasági Minisztérium által közölt adatok szerint „1999. december 31-én a Magyarországra bevont működő tőke állomány 20,7 milliárd dollárt tett ki”³. „1998 végéig több mint 20 ezer (kettős könyvvitelű) külföldi tőkével működő cég alakult Magyarországon. A világ legnagyobb transznacionális vállalatai közül jelentékeny számú vállalat (több mint 40) valamilyen tevékenységbe kezdett Magyarországon.”⁴ Ezeknek a szervezeteknek nagy mennyiségű anyag (szerződések, pénzügyi kimutatások, szakmai dokumentációk) különböző nyelvekre való *fordítására* van igénye. Ehhez, a gazdasági téren jelentkező, és a rendszer-váltás óta jelentős mértékben megnőtt kereslethez járul a tudományos, a politikai, és egyéb területeken fellépő, a korábbihoz képest szintén kibővült igény.

A fordítások iránti igény megnövekedése nem csak Magyarországot jellemzi. „A piacok világméretűvé válásával jelenleg minden vállalatnak nemzetközi szintű kereskedelmet kell lebonyolítania, és a nemzetközi kereskedelem többnyel-

1 A fordítási szakkifejezések meghatározását ld. a Függelékben. A szakkifejezés első előfordulásakor dőlt betűvel van szedve.

2 Fantázianév

3 www.gm.hu/news/gazd-1999-27.htm

4 www.gm.hu/economy/capital/capi-05.htm

vü kereskedelmet jelent” (Kingscott 1999). Bár a gazdasági társaságok igyekeznek több nyelven beszélő alkalmazottakat foglalkoztatni, akik az idegen nyelvű ügyintézészt ellátják, ezek az emberek nem képesek olyan hatékonyan, gyorsan és pontosan lefordítani a szükséges anyagokat, mint a hivatásos fordítók.

„A globalizálódó világban a fordítás egyre nagyobb szerepet kap, és egyre több területre terjed ki. Szinte minden típusú és fajtájú szöveget lefordítanak, kézikönyveket, használati utasításokat, reklámokat, multimédia-termékeket, filmeket, könyveket, videókat, enciklopédiákat, számítógépes szoftvereket stb. A /DIN 2345/ szabvány megjelenésének alkalmából 1998 márciusában Luxemburgban rendezett konferencián elhangzott, hogy a világ nagyobb fordítóirodáinak adatai szerint a fordítások mennyisége évente világszerte több mint 15 százalékkal nő. Ha ezt az adatot reprezentatívnak tekintjük az egész fordítói szakma számára, akkor a világszerte készített fordítások mennyisége hat éven belül megduplázódhat” (Szabari 1999: 28).

A fordítás tehát egyre nélkülözhetetlenebb és egyre nagyobb forgalmat bonyolító ágazat. Ezért fontos a megfelelő minőségügyi szabályozás, a minőségügyi rendszerek bevezetése és a minőségmenedzsment. Az erre való törekvés a fejlettebb piacokon már korábban formát öltött, és a jelenleg folyó munka eredményeképpen hamarosan Magyarországon is lesznek már minősített fordítóirodák.

1.2. Mennyire játszik fontos szerepet a minőség kérdése a fordításban?

A minőség kérdése ma Magyarországon rendkívül fontos mind a megrendelők, mind pedig a fordítóirodák és a *fordítók* részére is.

Tekintettel arra, hogy a gazdasági társaságok életében egyre nagyobb mennyiségű anyag fordíttatására van szükség, ez számukra fokozatosan éppen olyan mindennapi szolgáltatássá válik, mint például a banki, vagy biztosítói szolgáltatások igénybe vétele, következésképpen egyre fontosabb lesz számukra, hogy képesek legyenek megkülönböztetni a megfelelő minőségű szolgáltatást a rossz minőségűtől.

„A legtöbb megbízó számára a fordítás sajnálatos módon elsődlegesen csak költségtényezőt jelent. Ennek oka talán az, hogy a fordítás költségei egyértelműen mérhetők, míg a fordítás haszna nem mutatható ki számokban. Nincsenek adatok arra vonatkozóan, milyen vesztesége származik pl. egy vállalatnak abból, ha nem folytat megfelelően átgondolt fordításpolitikát. Alig van még egy olyan szolgáltatás vagy ágazat, ahol a potenciális ügyfél olyan kevésbé lenne képes megítélni az ár és az érte nyújtott szolgáltatás viszonyát, mint a fordítás” (Szabari 1999: 27). Ebben nyújt számukra segítséget a fordítóirodák minőségi tanúsítása.

Ez ugyanakkor a professzionális fordítóirodák és a hivatásos fordítók szempontjából is rendkívül fontos, mert lehetővé teszi annak tudatosítását a közvéleményben, hogy a fordítás szakképzettséget igénylő szakma és nem egyenlő a nyelvtudással. „A fordítói szakma még nem volt képes arra, hogy a kívülállók számára meggyőzően jelenítse meg önmagát, bemutassa, milyen komplex tevékenység a fordítás, milyen sok tudást és információt követel. Míg szinte min-

denki számára természetes, hogy jogi ügyeket nem maga intéz, és már egy lakás adásvételével kapcsolatban is inkább szakemberhez, ügyvédhez fordul, addig a fordítással kapcsolatosan a közvéleményben nem létezik ilyenfajta tudatosság, a fordítás és a nyelvtudás közötti határok elmosódnak, a nyelvtudás a közgondolkodásban egyben fordítói kompetenciát is jelent. Magyarországon talán különösen sok a tévhit ezzel kapcsolatban ...” (Szabari 1999: 27).

A professzionális fordítóirodáknak tehát egyrészt, hogy a fordítói szakma felértékelődéséhez hozzájáruljanak, másrészt, hogy a megfelelő minőséget elérjék és biztosítsák, valamint hogy ezáltal a megrendelők bizalmát megnyerjék és tartós elégedettségüket kivívják, minőségbiztosítási rendszer bevezetésére és alkalmazására van szükségük. Ennek megfelelően a jelentősebb irodák közül egyre többen ismerik fel, hogy a hosszú távú üzleti siker alapja a minőség és kívánják auditáltatni cégüket.

2. A fordítási ágazat sajátosságai a minőség vonatkozásában

A minőségpolitika megfogalmazásához meg kell határozni, hogy a fordítást illetően mit értünk minőségen. „A minőség az egység azon jellemzőinek összessége, amelyek befolyásolják képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket kielégítsen” (MSZ EN ISO 8402: 1996). Tisztázni kell tehát, hogy melyek ezek a jellemzők, valamint melyek a meghatározott és elvárt igények.

Vizsgáljuk meg először az elvárt igényeket. Ha például a megrendelő szerződést fordíttat, sokkal fontosabb a pontosság és az egyértelmű fogalmazás, mint a szöveg gördülékenysége, stilisztikai tökéletessége (mely utóbbi jellemző viszont műfordítás esetén elengedhetetlen), ezen kívül az időtényező is szerepet játszik. Ha a megrendelő reklámot fordíttat, és azt az adott nyelvi környezetben is reklámként kívánja felhasználni, akkor a gondolati elem lényegének, az üzenetnek a *célnyelvi* kultúrába való átültetésére van szükség, a gördülékenység, megfelelő stílus alapkövetelmény, viszont a pontosság háttérbe szorul. Amikor egy üzletember másnapi tárgyalásához nagy mennyiségű, idegen nyelvű anyagot kap, amelyet megbeszéléseinek sikere érdekében mindenképpen meg kell ismernie, a legfontosabb az időtényező, és bármennyire összecsapott is a megfogalmazás, csikorog a szöveg, de időben elkészül, már kielégítette a megrendelő igényét. Egy örökbecsű, de a tárgyalás kezdete után öt perccel megérkező fordítás számára egyáltalán semmit nem ér, igényeit semmilyen mértékben nem elégíti ki.

A minőségre való törekvéshez, melynek alapvető fontosságú eleme az igények kielégítése, jól illeszkedik Vermeer skopos-elmélete (1978). A „skopos” görögül célt jelent, és az elmélet lényege éppen abban áll, hogy a fordítást meghatározó szabályok között – melyek között hierarchikus viszony áll fenn – éppen az a legfontosabb, hogy mi a fordítás a célja. „A fordítás célját képező szövegek mindig beágyazódnak valamilyen szituációba, amelyet a körülötte elhelyezkedő kulturális tér határoz meg. /.../ Hogy az adott translátum a célkultúrában milyen célt ill. funkciót tölt be, azt elsősorban a címzett határozza meg. /.../ Jól példázza a skopos-elmélet jelentőségét egy Németországban született bírósági

ítélet, mely egy fordítóirodát kártérítésre kötelezett, mert nem vette figyelembe a fordítandó szöveg célját, és ezzel kárt okozott a megbízónak. A fordítandó szöveget a megbízó egy reklámprospektusba szánta, és erről a megbízásban a fordítóirodát tájékoztatta is. A célnyelvi szöveg azonban nem felelt meg a célnyelven szokásos reklámszöveg-konvencióknak, így azt megjelenés előtt jelentősen át kellett dolgozni” (Szabari 1999: 28).

A minőség definíciójában az igényeket az „elvárt” mellett a „meghatározott” jelző is kíséri, ami esetünkben azt jelenti, hogy a megrendelőnek aktívan közre kell működnie oly módon, hogy elvárásait meghatározza. Ez a követelmény a magyar fordítói piacon rendkívül nagy jelentőségű, mivel eddig inkább az volt és ma is az a jellemző, hogy a megrendelő csak átadja az átültetendő szöveget és várja a kész fordítást. Nem érti, miért kellene neki elmagyaráznia, milyen célra akarja azt felhasználni. Közhely, hogy két nyelv kifejezéseinek szemantikai mezője nem pontosan egyezik meg. Azt a koncepciót, amit az egyik nyelv egy szóval fejez ki, a másik esetleg kettővel, vagy többel. Hogy az ugyanazt a fogalmat (például egy gépet, vagy alkatrészt) jelölő két vagy több szó közül egy adott cégnél melyiket alkalmazzák, csak az illető cég tudja megmondani. Ahhoz, hogy a fordító ezt a szót alkalmazza, és ne a másikat, a megrendelőnek együtt kell működnie. Ma Magyarországon sok megrendelő ezt nem látja be, és ha a fordító kérdez tőle, hogy valóban olyan fordítást készíthessen, amely a cég által alkalmazott terminológiát tartalmazza, és így igényeit legjobban kielégíti, hajlamos azt a következtetést levonni, hogy nem jó a fordító, különben nem kérdezne. A szabvány – mely szól a megrendelő szerepéről is – bevezetése ezen a helyzeten várhatóan sokat fog javítani.

Ezek után nézzük meg, hogy mely jellemzők játszanak szerepet a minőség meghatározásában a fordítás területén. Ezeknek a jellemzőknek valamilyen módon mérhetőeknek és tesztelhetőeknek kell lenniük. „Sokszor mondják fordításokról, hogy jól visszaadják az eredeti hangulatát, hogy gördülékenyek, hogy pontosan tükrözik a forrásnyelvi szöveg tartalmát stb. Az ilyen és ehhez hasonló szubjektív vélemények alapján nem lehet objektív mércét felállítani a fordítás értékelésére” (Szabari 1999: 31).

Objektív mérce lehet az idő, vagyis határidőre elkészült-e a munka, a teljesség, vagyis hogy a fordító nem hagyott-e ki véletlenül egyes szövegrészeket, a szövegben szereplő számok pontossága, a helyesírás, a szöveg megjelenésének azonossága (betűfontok, aláhúzások, dőlt betűk, táblázatok stb.). Mindezek a fordítás elkészülte után a fordítóirodában viszonylag kis ráfordítással ellenőrizhetőek és hiba esetén korrigálhatóak is, de az ezeknek a jellemzőknek való tökéletes megfelelés esetén még mindig nem garantált, hogy a fordítás kielégíti a megrendelő igényeit, tehát ezek nem elegendőek a minőség körülírására.

Alapvető fontosságú a forrásnyelv és a célnyelv közötti tartalmi ekvivalencia (a két szöveg ugyanazt jelentse), valamint a célnyelvnek megfelelő formai megjelenés (a célnyelv nyelvtani és stilisztikai szabályainak való megfelelés, kulturális közege számára való elfogadhatóság). Ezeknek a jellemzőknek az ellenőrzéséhez lektor közreműködésére van szükség, aki viszont szintén nem centiméterrel fogja mérni a szöveget, hanem saját szubjektív ismeretei és nyelvi preferenciái alapján fogja azt megítélni. Szerepet játszanak még olyan elvárások is, hogy a

fordítás ugyanazt a hatást keltse, mint a forrásnyelvi szöveg. (Ez sokszor a lehetetlenség határát súrolja, gondoljunk például az angol humorra, amely bár tartalmilag visszaadható, nem mindenki ugyanúgy érzékeli, ha pedig a magyar ízlés szerinti viccet faragunk, lényegét veszti el).

További problémát okoz a forrásnyelvi szöveg, amely sokszor pontatlan, a forrásnyelv szabályainak nem megfelelő, zavaros, nehezen értelmezhető. Ez sajátos, a fordítási ágazatra jellemző nehézség, mivel itt az egyik meghatározó inputot a megrendelő szolgáltatja, mégpedig úgy, hogy ő maga egyáltalán nem képes megítélni annak milyenségét.

3. A minőségmenedzsment alkalmazása

3.1. A minőségmenedzsment jelentősége a fordításban

A minőségmenedzsment lényege abban áll, hogy megfogalmazza, majd megvalósítja a minőségpolitikát (ISO 8402–1987). „Másképpen fogalmazva, a minőségirányítás szisztematikus módon garantálja azt, hogy a tevékenységek az előzetes tervek szerint folyjanak, és ekképpen lényegében két részből áll: mit tegyen a szervezet, és hogyan tegye azt” (MTA ajánlás 1997).

A minőségpolitika kialakításához meg kell határozni a minőség fogalmát, mérhetővé kell tenni különböző jellemzők meghatározása révén, mégpedig a szabványosítás igénybevételével. „A minőség fogalmát nem helyes önmagában használni összehasonlító értelemben a kiválóság fokának kifejezésére, sem mennyiségi értelemben, sem műszaki értékelések esetében. Ezeknek a jelentéseknek a kifejezésére minősítő jelzőt kell alkalmazni” (Kaposi és Kaposi 1997).

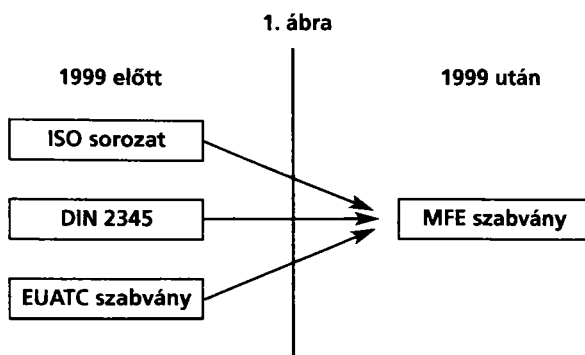
Meg kell határozni egy adott szintet, amelyet kielégítőnek fogadunk el – ezek a minimális követelmények –, majd ki kell alakítani azt a rendszert, amely ezt a szintet biztosítja. Mivel ezt az adott – megfelelőnek ítélt – szintet az ágazat speciális jellemzőivel lehet csak meghatározni, ezt csak maga a szakma végezheti el. Ezért nem volt megfelelő a túl általános ISO 9000 sorozat alkalmazása, és ezért születtek meg a konkrétabb, kifejezetten az ágazat számára íródott DIN 2345 és EUATC szabványok.

A szabványosítást Magyarországon az MFE végezte el 1999-ben. Az egyesület egy tanácsadó céggel közösen úgynevezett „minta” Minőségügyi Kézikönyvet is kidolgozott. A szabványt alkalmazni kívánó fordítóirodák ez alapján 2000 folyamán elkészítik saját Minőségügyi Kézikönyvüket, majd bevezetik minőségi rendszerüket és a belső Audit elvégzése után független tanúsító szervezettel tanúsíttatják azt. Az ágazat szempontjából fontos, hogy a szabvány az MFE keretein belül tömörült meghatározó fordítóirodák együttműködésével készült el, mert így valóban jelentős előrelépés várható ezen a területen. „A nyugat-európaihoz képest a magyarországi fordítási piac még mindig elég rendezetlen. Nagyon jelentősek az eltérések az árak és a minőségi szolgáltatás vonatkozásában és a megrendelők sem tudják, mely fordítóirodák áll a kettő egymással összhangban. A fordítási tevékenységnek a szabvány szerinti végzése biztosítékot nyújt arra, hogy a fordítási folyamat a szabvány által meghatározott rendezett és jól dokumentált keretek között történjen és a fordításokat kvalifikált személyek végezzék” (Reha 2000: 9).

3.2. A minőségügyi szabvány, a kiválasztás szempontjai

3.2.1. A magyar minőségügyi szabvány kiindulópontjául szolgáló szabványok és az azokat kidolgozó szervezetek

Az MFE saját minőségügyi szabványának kidolgozásakor figyelembe vette az ISO 9001/9002/9003 szabványsorozatot, a Német Szabványügyi Intézet DIN 2345 szabványát és az EUATC minőségügyi szabványát (ld. 1. ábra).



Az ISO 9001/9002/9003

Az ISO 9001/9002/9003 szerződéses minőségrendszer modellek. Ezek abban segítenek, hogy a fordítóiroda „rendszeresse tevékenységét, ellenőrzési fázisokat építsen be és dokumentálja a folyamatokat” (MFE Hírlevél 1996: 1.3). Nem használható fel olyan értékmérőként, amely megállapíthatná például, hogy a fordítás valóban eléri-e a minőséget.

„Sokáig tartott, amíg az ágazat ráébredt arra, hogy az ISO szabvány minden lehet, csak éppen a minőség garanciája nem. Az ISO szabvány fő célja, hogy arra készítse alkalmazóit, gondolkozzanak el eljárásaikon, foglalják írásba, és esetleg ellenőrzési mechanizmusként alkalmazzák azokat. Más szóval: az ISO szabvány segít a gyártási és a minőségellenőrzési eljárások kialakításában, minőségellenőrzési mércét azonban nem kínál” (Sturz 1998).

A DIN 2345

A Német Szabványügyi Intézet (Deutsches Institut für Normung – DIN) 1998 áprilisában jelentette meg a DIN 2345 „Fordítási megbízások” elnevezésű szabványt. Ez az első olyan szabvány, amely kifejezetten a fordításra vonatkozik, ezért közvetlenül alkalmazható, tehát nem szükséges adaptálni.

A szabvány a preambulumban meghatározza az alkalmazási területet, majd hivatkozásokat közöl más szabványokra. Ezután következik a fogalmak meghatározása, amely nagyon fontos része a szabványnak, mert ez az első olyan hivatalos kiadvány, amely rögzíti a fordítási terminológiát. A következő rész, a folyamat megszervezése képezi a szabvány magját, amely az alábbi részekre

tagolódik: alkalmas fordító kiválasztása, megállapodások a megrendelő és a fordító között, a fordítónak nyújtandó támogatás a megrendelő részéről, a fordítási megrendelések továbbadása és felosztása, valamint a folyamat kísérő dokumentációja. Külön fejezeteket szenteltek a forrásnyelvi és a *célnyelvi szövegekkel* kapcsolatos tudnivalóknak, végül szó esik a fordítás ellenőrzéséről, a fordító nyilatkozatáról és a DIN egyesületi jel használatáról.

A DIN 2345 valójában nem a tanúsítást szolgálja. Annak érdekében hozták létre, hogy szabályozza a megrendelő és fordítóiroda közötti kapcsolatot. A Német Szabványügyi Hivatal azonban olyan eljárást alakított ki, amely lehetővé teszi a fordítóirodák számára, hogy a „DIN 2345 szabvány szerint végzett fordítás” nyilatkozatot használhassák (Sturz 1998).

Az EUATC szabványa

Az EUATC (Fordítóirodák Európai Uniója) minőségi szabványát a szervezet Közgyűlése 1999. május 29-én fogadta el. A preambulum és a forrásokra való hivatkozás után a bevezetésben utal a minőségbiztosítás bevezetését kikényszerítő nyomásra, és hangsúlyozza azt a véleményét, hogy a fordítási ágazat szabványait csak maga az ágazat tudja kellően kialakítani, mivel a szolgáltatási ágazatokban általánosan problémát jelent a minőség szintjének objektív meghatározása. Célja ezért a minőség funkcionális definiálása, melynek révén a minőség szintjét a minimális követelményeknek való megfelelésként kívánja leírni. A DIN 2345-höz hasonlóan ez a szabvány is hangsúlyozza a megrendelő együttműködésének a jelentőségét.

Ezt a bevezető részt követik a definíciók, majd a szabvány alkalmazási területe – amely annyiban jelentősen eltér a DIN 2345-től, hogy míg az előbbi egyéni fordítók számára fogalmaz meg követelményeket, addig ez utóbbi fordítási projekteket kezelő fordítóirodáknak szól. Ezt követően felsorolják, hogy milyen követelményeknek kell megfelelniük azoknak a társaságoknak, amelyek akkreditáltatni kívánják magukat. A következő fejezet a megrendelővel való kapcsolatot tekinti át annak folyamatában. Ezt a forrásmenedzsmenttel foglalkozó fejezet követi, amely két részre oszlik: a személyi erőforrásokra és a tárgyi erőforrásokra. A minőségmenedzsmentről szóló rész a menedzsmenttel kapcsolatos felelősséget, az ellenőrzést és tesztelést, valamint magának a minőségi rendszernek az ellenőrzését mutatja be. A következő fejezet egy konkrét fordítási projekt irányításának folyamatait tekinti át. Végül szó esik a nem megfelelő termékek esetén követendő eljárásról és az akkreditált társaságok elleni szankciók alkalmazásáról.

A melléklet tartalmazza egyebek között az EUATC magatartási kódexét és a választott bíraskodási eljárást.

3.2.2. Az MFE által 1999-ben kidolgozott saját minőségügyi szabvány

A szabványt az MFE 1999. október 19-i közgyűlése fogadta el és 1999. november 1-én lépett hatályba. Ez a szabvány felépítését tekintve sokkal inkább hasonlít a DIN 2345 szabványra – szinte megegyezik azzal – mint az EUATC szabványra. Előszavában hivatkozik arra a több országban már kialakult gyakorlatra, hogy a fordítóirodák nemzeti egyesületei – a már létező nemzetközi szabványokat figyelembe véve – saját minőségi előírásrendszereket dolgoznak ki. Ezt a gyakorlatot az is kikényszeríti, hogy az ISO tanúsítvány megszerzése túlságosan munkaigényes, fenntartása költséges a kis- és közepes irodák számára. Az előszó tartalmazza a forrásokra való hivatkozást. A dokumentum három fő részre tagolódik.

Az első rész a fordítóirodák működésével foglalkozik. Ezen belül megjelöli az alkalmazási területet: ez a szabvány az MFE tagjaira – vagyis a fordítóirodákra – vonatkozik, a fordítókra külön ajánlás érvényes – ebben inkább az EUATC szabványhoz áll közelebb. Felsorolja a fogalmakat, mégpedig sokkal széleskörűbben, mint a forrásként szolgáló szövegek bármelyike. (A dokumentum kidolgozói a *tolmácsolással* kapcsolatos fogalmakat is részletesen megfogalmazták, de mivel ez – bár az ágazat szereplőinek többsége ilyen szolgáltatást is kínál – külön szakma, nem tárgya ennek a dolgozatnak.) Ez a fejezet a DIN 2345-ben alkalmazott „általános fogalmak” és a „nyelv és szöveg” témakörébe tartozó definíciókon kívül kitér az „ellenőrzéssel” és a „fordítás mennyiségének mérésével” kapcsolatos kifejezések meghatározására is. Az ellenőrzéssel kapcsolatos fogalmak egyértelmű meghatározása megkönnyíti a minőségmenedzsment alkalmazását, a fordítás mennyiségének mérése pedig a megrendelő számára is egyértelművé és ellenőrizhetővé teszi a mennyiség megállapításának módját többek között azzal, hogy meghatározza mi a karakter, valamint hogy egy sor vagy egy oldal legalább hány karakterből áll.

Az első rész következő fejezete a fordítási folyamat megszervezését mutatja be (szintén nagyobb részletességgel, mint a forrásdokumentumok). Az első lépés az alkalmas fordító kiválasztása; az öt jellemző kritériumok felsorolásán túl a DIN 2345-höz képest a magyar szabvány meghatározza a szükséges személyi és tárgyi feltételeket, valamint a képzési követelményeket (ezeket az EUATC szabványból veszi át). A folyamat következő lépése a megrendelő és a fordítóiroda közötti megállapodás, amely szabályozza az ajánlatkérést, ajánlatot, megrendelést, a határidőt, a leadás módját, a meghatározott hardver és szoftver alkalmazását, a kiegészítő szolgáltatásokat, az árat, a fordítás szétosztását, a *lektorálást*, a rendelkezésre bocsátott segédanyagok visszaadását, a titoktartást, a fordítóiroda nevének feltüntetését és a referenciapéldányt mint szervezési ismérveket, ezen kívül kitér különböző tartalmi jellemzőkre is, mint a *szöveg funkciója* és a felhasználói célcsoport, a fordítások felhasználása, a terminológia, a nyelvváltozatok, a szervezet-specifikus nyelvhasználat, a *szűkített nyelvezet*, végül a célnyelvi kultúrához való alkalmazkodás. A szabvány a folyamat külön elemeként tárgyalja, és ezzel is hangsúlyozza a megrendelő által a fordítóirodának nyújtandó támogatást, ami az eddigi magyar gyakorlathoz képest új elem és a szabvány sokat tehet annak érdekében, hogy ez a követel-

mény a megrendelők körében általánosan elfogadottá és természetessé váljon. A fordítási folyamat szabályozásának utolsó eleme a fordítási folyamat kísérő dokumentációja, ezen belül maga a dokumentációs eljárás, a fordító által kötelezően és ajánlottan használandó dokumentációk – ezek a DIN 2345-höz képest új elemek, és a kötelező dokumentációkat illetően az árjegyzéket, az Általános Szerződési Feltételeket és a Vállalkozási, illetve megbízási szerződést említi a szabvány –, valamint a dokumentumok megőrzésének módja.

Még mindig az első részen belül külön fejezetként tárgyalja a szabvány a forrásnyelvi, majd a célnyelvi szöveggel kapcsolatos tudnivalókat. A forrásnyelvi szöveget illetően leszögezi, hogy „a forrásnyelvi szöveg nyelvi és szakmai helyességéért a megrendelő felelős”, ezenkívül áttekinti a szöveg elemzése során elvégzendő feladatokat. (Ez a forrásnyelvi szöveg és a megrendelő által a fordítóirodának nyújtott támogatás képezi a fordítási folyamat bemenetét.) A célnyelvi szöveget illetően kitér a teljességgel, a formai kialakítással és a nyelvi kialakítással kapcsolatos követelményekre. Ezek gyakorlatilag azt határozzák meg, hogy milyenek kell lennie a kész fordításnak (az átadandónak). Amikor a fordítóirodák minőségpolitikájuk kialakítása keretében a kielégítő minőséget meghatározzák, ezek azok a szempontok, amelyek alapvető támpontként szolgálnak.

Az első részben szabályozza még a szabvány az ellenőrzés módját, annak szempontjait, valamint a nem megfelelő minőségű termékkel kapcsolatos tudnivalókat (ezt az elemet, amely a DIN 2345-ben nem szerepel, a magyar szabvány – jelentős tartalmi változtatásokkal – az EUATC-tól veszi át).

A szabvány második fő része a minőségi védjegy használatára és ellenőrzésére vonatkozó szabályokat állapítja meg, a harmadik fő rész pedig a minőségi tanúsítvány megszerzésének feltételeit sorolja fel.

3.3. A Transzfordító Kft. Minőségügyi Kézikönyve

Minőségpolitika

A kézikönyv első fejezete a szervezet minőségpolitikáját mutatja be.

A cég tulajdonosainak meggyőződése szerint a hosszú távú üzleti siker alapja a minőség. A szolgáltatások színvonalának meg kell felelnie a nemzetközi és a hazai piac igényeinek. A hírnév és a piaci pozíció garantálásához szükséges a megfelelő minőség, ehhez pedig egy hatékony minőségbiztosítási rendszer. A cég kiemelt fontosságot tulajdonít minden olyan tevékenységnek, amely a célok elérését a minőség és a minőségbiztosítás javításával, a szolgáltatási kultúra fejlesztésével segíti.

A Transzfordító Kft. minőségügyi rendszerének lényege, hogy a „minőség” tényező teljes körűen hassa át a cég szemléletmódját.

A minőségpolitika súlyt helyez a megrendelők elvárásainak való megfelelésre, bizalmuk megnyerésére, tartós elégedettségük kivívására. Ennek szellemében kiemelt szerepet kap a megrendelőkkel való korrekt együttműködés, a velük folytatott intenzív kommunikáció már a megbízás végrehajtása előtt, a munkaműveletek áttekinthetősége a megrendelők számára, akik így folyamatosan figyelemmel kísérhetik a határidőket és ellenőrizhetik a munka minőségét.

Cél, hogy a termék megfelelő minőségellenőrzés után kerüljön a megrendelőhöz, valamint a minőségellenőrző rendszer folyamatos fejlesztése, tökéletesítése. A minőségpolitika nagy hangsúlyt helyez a munkatársak elkötelezettségére. Ennek érdekében szól tájékoztatásukról, képzésükről, motiválásukról.

A Transzfordító Kft. célja, hogy a minőséget illetően hosszú távon elismertséget vívjon ki. A minőségpolitika keretében meghatározza, hogy e cél eléréséhez milyen fő tényezőknek kell teljesülniük. Ezek közé tartoznak a képzett, jól együttműködő fordítók és lektorok alkalmazása, a projektmenedzserek és a megrendelők közötti intenzív kommunikáció, a fordítók, a lektorok és a kiadványszerkesztők közötti jó együttműködés, a legkorszerűbb számítógépes programok és rendszerek alkalmazása a terminológiai munkában, az elkészült munkák folyamatos ellenőrzése, valamint a belső munkafolyamatok optimalizálása.

A minőségbiztosítási rendszer hatékony működtetése teszi lehetővé az elvégzett munkáért való megalapozott felelősségvállalást. Ennek érdekében a Minőségi Kézikönyv betartása minden munkatársra nézve kötelező, amelynek kiadását és használatát az ügyvezető igazgató 2000 márciusától kezdve elrendelte.

A fordítóiroda bemutatása

A kézikönyv a fordítóiroda rövid bemutatásával folytatja. A Transzfordító Kft. 1989-ben alakult meg, de jogelődei már 1982 óta működnek a fordítás területén. Tevékenységi körei átfogják a fordítást, a szakmai és nyelvi lektorálást, a tolmácsolást, a szoftverhonosítást, a reklámszöveg-adaptálást és a számítógépes kiadványszerkesztést.

Tevékenysége során számos nemzetközi partnerrel működik együtt. A Transline és LinguaNet csoport tagja, amely lehetővé teszi, hogy egyes nyelvkombinációkban a nemzetközi piacon végeztesen fordításokat.

A Magyar Fordítóirodák Egyesületének alapítója, tevékenységét annak Szakmai Kódexe alapján végzi. 1999 óta rendelkezik a DIN 2345 szabvány szerinti regisztrációval. Termékfelelősség-biztosítása 10 milliárd FT/év értékű.

A bemutatkozás része még a technikai háttér bemutatása és a fordítási megbízások során alkalmazott segédeszközök részletes felsorolása.

Fogalom-meghatározások

A következő fejezet a fogalom-meghatározásokat tekinti át – ezeket teljes egészében a szabvány szövegéből veszi át, és kiegészíti a minőségbiztosítási fogalmak meghatározásával.

A felső vezetőség felelőssége

E bevezető fejezetek után a kézikönyv bemutatja a felső vezetőség felelősségét, mégpedig a minőségpolitika, a szervezeti felépítés, a felelősség és hatáskör, az erőforrások, a felső vezetőség megbízottja, valamint a vezetőségi átvizsgálás témakörein keresztül.

Minőségügyi rendszer

A következő fejezet a minőségügyi rendszert tárgyalja, áttekintve annak doku-

mentumait és feljegyzéseit, a minőségügyi tervezést és a minőségbiztosítási rendszer működtetését.

Ajánlatadás

A kézikönyv ezután rátér a folyamatok leírására, melyek közül első az ajánlatadás folyamata. A minőségügyi kézikönyv minden esetben megjelöli az egyes folyamatok dokumentumait és az azokért felelős személyeket. Itt is rögzíti, hogy ki adhat ajánlatot, milyen formában, és annak minimálisan mit kell tartalmaznia.

Megrendelés fogadása, szerződéskötés

Itt többek között a szerződések tartalmi, szervezési és megrendelői támogatási követelményeit rögzítik, kitérve a szerződések jóváhagyásával, a keretszerződésekkel, a szerződés módosításával, valamint azok nyilvántartásával kapcsolatos tudnivalókra is.

Belső és külső dokumentumok és adatok kezelése

A kézikönyv ebben a fejezetben a belső dokumentumokat illetően bemutatja a dokumentumok fajtáit, jóváhagyását, elosztását, a törzspéldány kezelését, valamint a dokumentumok azonosítását, módosítását, a külsőkre vonatkozóan pedig azok kezelését.

Beszerezés

E fejezet tartalmazza az alvállalkozók/beszállítók kiválasztását, értékelését, nyilvántartását és a velük történő megállapodás megkötésének folyamatát, a beszerzés szabályozását, valamint a beérkező szolgáltatások, áruk kezelésének szabályozását.

A megrendelő által átadott dokumentumok kezelése

Itt felsorolás található a megrendelő által a megállapodás függvényében átadandó dokumentációkról.

Termékek azonosítása és nyomon követhetősége

Ez a fejezet rögzíti, hogy a megrendelőket, az alvállalkozókat és a munkafajtákat adminisztrációs program tartja nyilván.

Szolgáltatási folyamat

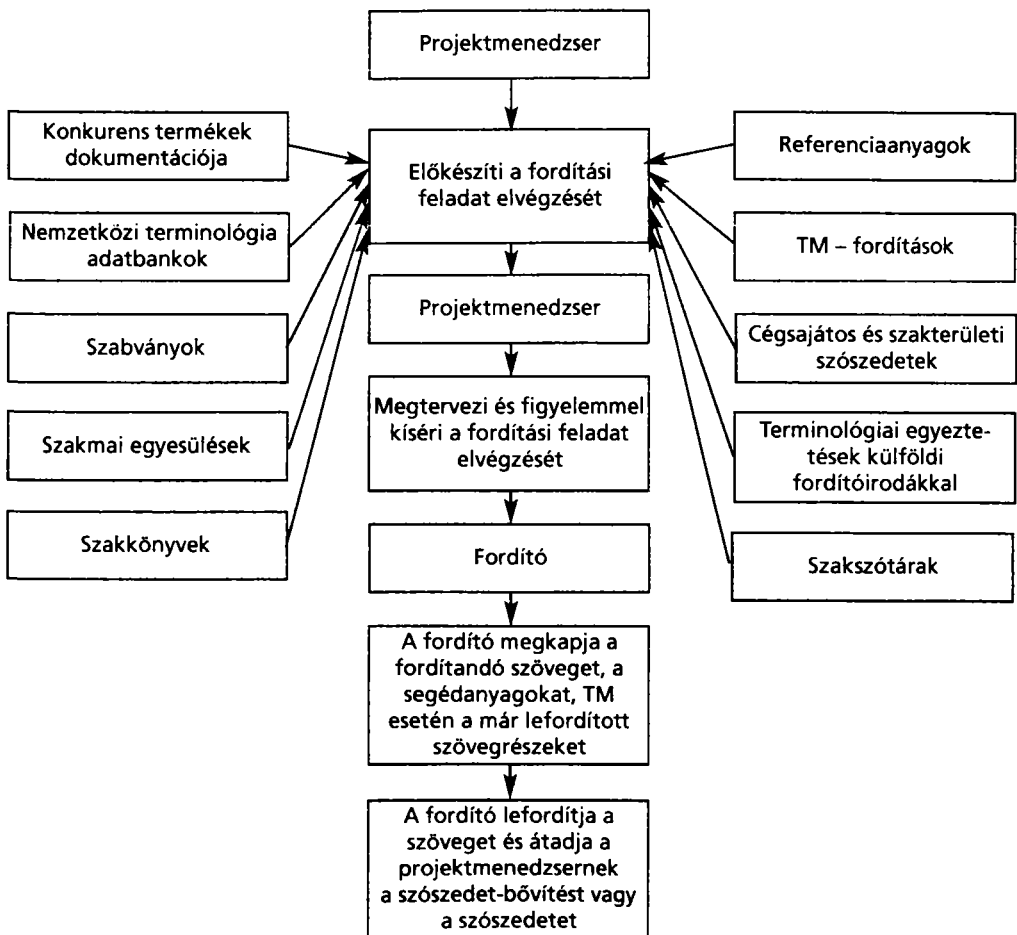
Az általános üzleti folyamatok után kerül sor magának a fordítási/szolgáltatási folyamatnak a szabályozására, ami a szolgáltatás megfelelőségét alapvetően befolyásolja. Az általános követelmények ismertetése után részletesen megvizsgálja és szabályozza a folyamatok egyes részeihez kapcsolódó követelményeket, dokumentumokat és felelős személyeket. Itt többek között visszaköszönnek a szabvány „Célnyelvi szöveg” fejezetében megfogalmazott előírások. A szolgáltatási tevékenység az alábbi folyamatokból áll:

- kapcsolat a megrendelőkkal;
- a forrásnyelvi szöveg vizsgálata átvételkor;

- a forrásnyelvi szöveg vizsgálata a fordítás során;
- információáramlás;
- terminológiakezelés, információszerzés és továbbítás;
- elektronikus szöszedetek készítése, bővítése és használata;
- hiteles fordítás;
- hivatalos fordítás;
- a fordítás megfelelőségének igazolása;
- a fordítás átadása;
- számlakészítés;
- iroda- és számítástechnikai folyamatképesség fenntartása;
- munkatársi értekezlet.

A szolgáltatási folyamattal kapcsolatos információáramlást a 2. ábra mutatja be.

2. ábra
Információáramlás



Ellenőrzés és vizsgálat, állapotjelölés

Az ezzel a témakörrel foglalkozó fejezet az ellenőrzési pontokat és a fordítás ellenőrzésének szempontjait határozza meg.

Nem megfelelő termék kezelése

A hibás vagy hiányos teljesítés esetén adódó teendőket mutatja be.

Helyesbítő és megelőző tevékenység

Áttekinti a helyesbítő és megelőző tevékenység lépéseit, dokumentációját, a felelős személyeket, valamint felsorolja a tevékenység indításának lehetséges információforrásait.

Kezelés, tárolás, csomagolás, állagmegőrzés és kiszállítás

Az ezekkel a tevékenységekkel kapcsolatos követelmények biztosítását és annak felelőseit mutatja be.

Minőségügyi feljegyzések kezelése

Ez a fejezet a minőségügyi rendszerben alkalmazott feljegyzések megőrzési idejét és módját szabályozza.

Belső minőségügyi auditok

Az ebben foglaltak értelmében a minőségügyi rendszer hatékony működésének ellenőrzése érdekében belső auditok végzésére kerül sor. A fejezet rögzíti az audit elvégzésének módját, időbeli ütemezését, a felelős személyeket és a kísérő dokumentációkat.

Képzés

A képzés a minőségpolitikában foglaltaknak megfelelően fontos szerepet játszik. A kézikönyv ennek szellemében részletesen szól a képzettségi állapot nyilvántartásáról, a képzési tervekről, az ezekért felelős személyről, valamint hogy a fordítóirodának milyen képzéseket kell biztosítania munkatársai, az általa foglalkoztatott fordítók részére, valamint hogy milyen módon kell hozzájárulnia a jövőbeni fordítók alapképzéséhez.

Vevőszolgálat, megrendelői elégedettség mérése

Itt szerepel az ajánlatadás, az érdeklődő ügyfél tájékoztatása, a munkavégzés során felmerülő rendellenességről nyújtott tájékoztatás, a problémák rendezésének, reklamációk kezelésének módja, a legfontosabb ügyfelektől való értékeléskérés és annak feldolgozása.

Mellékletek

A Minőségügyi Kézikönyv mellékletek formájában tartalmazza a megkövetelt dokumentációk mintáját, többek között az információkérő lapot, az általános szerződési feltételeket, mintaáránlatokat, megrendelés-visszaigazolásokat, különféle adatlapokat, kódlapokat, értékelőlapokat, levélmintákat és szerződés-mintákat.

3.4. A bevezetés módja

A Transzfordító Kft-nél már évek óta hangsúlyt helyeznek a minőségre, ezért mintegy négy éve alkalmaznak minőségmenedzsmentet és azóta létezik egy belső használatra szánt Minőségügyi Kézikönyv. Megfelelő szabvány híján azonban akkreditációra a DIN 2345 szabvány szerinti regisztráció 1999-ben történő megszerzése előtt nem került sor.

1999. november 1-én hatályba lépett az MFE által – a fordítóirodai tagok tevékeny részvételével – kidolgozott minőségügyi szabvány. Ezt követően 2000 elején megtörtént a korábban már alkalmazott Minőségügyi Kézikönyvnek a szabvány alapján történő átdolgozása. Az átdolgozásban külső szakértő szerv, a Consact Kft. nyújtott segítséget.

Az új Minőségügyi Kézikönyv és ezzel együtt a minőségügyi rendszer március 1-vel lépett hatályba a társaságnál. A március 1-i bevezetés előtt a cégnél szokásos munkatársi értekezlet keretében egynapos képzést tartottak minden alkalmazott részére, akik – miután korábban elolvasták a kézikönyvet – kérdéseket tehettek fel. Ezen a képzésen a Munkaügyi Kézikönyvet alaposan megismertették a munkatársakkal és minden felmerülő kérdést megbeszéltek.

A bevezetés után két hónappal, június 1-én sikeres külső minősítő auditot végeztek a cégnél. Ezt mintegy egy hónappal azelőtt egynapos belső audit előzte meg, amelyet a belső auditor folytatott le. A külső auditot, mely szintén egy napos volt, a Certop Termék- és Rendszertanúsító Ház végezte. Ennek során a külső szakértő cég néhány formai hibát, a Minőségügyi Kézikönyvben foglaltak és egyes dokumentumok közötti formális eltérést állapított meg. Ezek kijavítása után a Transzfordító Kft. az új változatot megküldte az auditornak, melynek vizsgálata után az megadta a tanúsítványt.

4. Minőségköltség

4.1. A minőségköltség jelentősége és a mérésére szolgáló modellek

A minőségi költségekkel érdemes tisztában lenni, mivel egyrészt a szervezet vezetőségének minden költségről tudnia kell, másrészt ezek igen magasak lehetnek és túlnyomó részük általában elkerülhető (Kaposi és Kaposi 1997). „A vállalatoknak saját érdekük, hogy felismerjék a minőséghez kapcsolódó költségmegtakarításokat. Brit felmérés szerint a vállalatok összes minőségköltsége átlagosan 20 százaléka az értékesítési bevételnek, de tényleges értéke 15–20 százalék között mozog. A jól tervezett és bevezetett minőségügyi rendszer eredményeként ez az érték 5 százalék alá csökkenthető” (Világgazdaság 1999).

„A minőségköltségek azok a költségek, amelyek a kielégítő minőség biztosításával és az erre vonatkozó bizalom keltésével kapcsolatban lépnek fel, valamint azok a veszteségek, amelyek akkor fordulnak elő, ha a kielégítő minőséget nem érik el” (MSZ EN ISO 8402: 1996). A minőségköltségeket a szervezeten belül, annak saját kritériumai szerint osztályozzák. Néhány veszteséget nehéz lehet számszerűsíteni, de ezek nagyon jelentősek lehetnek, ilyen például a jó

hírnév elvesztése. A minőségügyi költségek alapvető teljesítménymutatói a minőségirányítási rendszer megvalósításának. Minden ilyen rendszerrel igazolhatónak kell lennie a költségráfordításnak, és megtakarításokat vagy teljesítményjavulást kell eredményeznie. Emiatt a minőségügyi költségek vizsgálata lényeges részét képezi a vezetői szemléknek (MTA 1997).

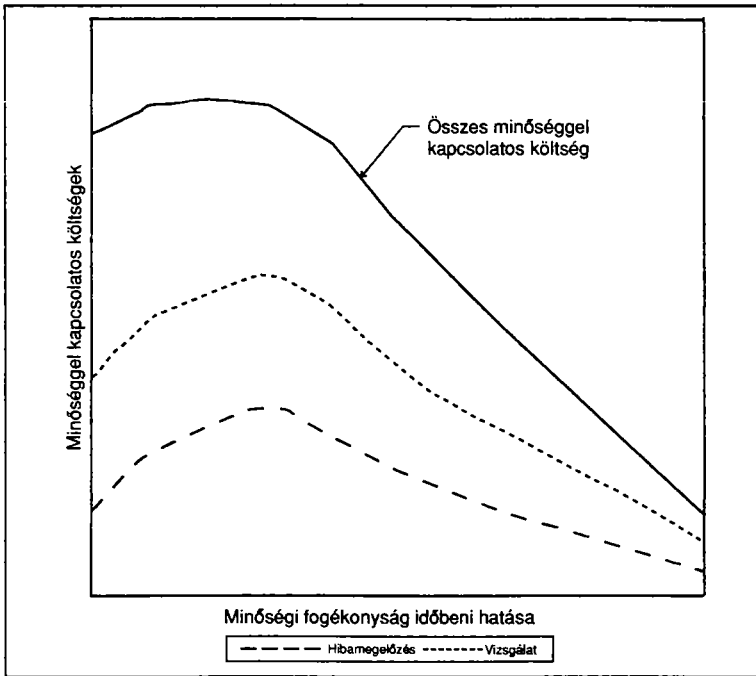
Jelenleg nem létezik még nemzetközi szabvány a minőségköltségekkel kapcsolatban. Általában ezen a téren a brit BS 6143: 1990 szabványra szoktak hivatkozni. A szabvány két részből áll. A BS 6143: 2. Rész: 1990 a Megelőzés, felbecsülés és meghibásodás modellt tárgyalja (Prevention, Appraisal and Failure Model, PAF), a BS 6143: 1. Rész: 1992 pedig a Folyamat Költség Modellel foglalkozik (Process Cost Model, PCM). A PAF modell a korábbi, de még jelenleg is széleskörűen alkalmazzák; ugyanakkor a PCM modell használata is egyre elterjedtebb (Kaposi és Kaposi 1997). Ez utóbbit a PAF modell továbbfejlesztésével alakították ki. A cél az volt, hogy a bonyolult, sok időt igénylő csoportosításokat, kategorizálásokat leegyszerűsítsék, és a figyelmet az egyes termékekről és szolgáltatásokról a folyamatokra irányítsák.

4.2. A PAF modell

A modell betűszavának első betűje a megelőzést jelenti. A BS 6143: 2.Rész: 1990 szabvány meghatározása szerint a megelőzési költség minden olyan tevékenységgel járó költség, amelyet a meg nem felelés vagy a hiba kockázatának vizsgálata, megelőzése vagy csökkentése érdekében végeznek. A betűszó második eleme a felbecsülést jelenti. Ezek a költségek a minőségi követelmények elérésének felbecsülésekor merülnek fel, ide értve a minőségi hurok (ISO 9004 – 1987.5.1) bármelyik szakaszában végzett verifikációt és ellenőrzést. A harmadik betű a meghibásodásra utal. Ezek lehetnek belső vagy külső költségek. A belső hibaköltségek azok, amelyek egy szervezetben a minőségi hurok bármelyik szakaszánál merülnek fel, mint a selejt, az utómunka, a megismételt vizsgálatok, az újratervezés. A külső hibaköltségek azok, amelyek a leszállítás után a fogyasztónál / felhasználónál merülnek fel meg nem felelés vagy hiba miatt, és magukban foglalhatják a garanciális javításokat, a cseréket, a következményi veszteségeket és a fizetendő kötbéreket.

A megelőzésbe való befektetés jelentősen csökkentheti a belső és külső hibaköltségeket. Ezen túlmenően a külső reklamációk csökkenése nemcsak a költségek csökkenése miatt fontos, hanem a vásárlók jóindulatának és a társaság jó hangulatának megőrzése miatt is. A minőségköltségek alakulása szervezetenként változik. A 3. ábra szematikusan azt mutatja meg, hogy a minőségi hibák által a szervezetnek okozott költségek iránti megnövekedett fogékonyság először a termékminőség felbecsülésével járó költségek emelkedéséhez vezet. Azután, amint a felbecsülés és a vizsgálatok rámutatnak azokra a területekre, ahol javulás érhető el, többet költenek a megelőzésre. Végül, amint a megelőző tevékenység elkezd meghozni hatását, a minőségköltségek megelőzési, felbecsülési elemei és a hibák közötti arányok kiegyenlítődnek és az összes költség csökken (BS 6143: 2. Rész: 1990).

3. ábra
A növekvő minőségi fogékonyság hatása a költségek alakulására



A hatékony minőségirányítás jelentősen hozzájárulhat a nyereséghez. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a hibaköltségek azonosítására, csökkentésére és ellenőrzésére szánt erőforrások a jobb minőség, a nagyobb jövedelmezőség és a megnőtt versenyképesség révén megtérülnek. Természetesen nem várható el, hogy korlátlan források álljanak e célból rendelkezésre és pénzügyi adatokra van szükség annak kimutatásához, hogy a minőség javítása igazolható cél, valamint hogy a legsürgetőbb (leginkább költséghatékony) területekre lehessen összpontosítani.

4.3. Minőségköltségek a Transzfordító Kft-nél a PAF modell szerint

A Transzfordító Kft-nél mindeddig semmilyen formában nem került sor a minőséggel kapcsolatos költségek gyűjtésére vagy számbavételére, ugyanakkor a fentiekben kifejtett érvek alapján ez kívánatos lenne. Ezért megfogalmazható az a javaslat, hogy a minőségirányítás továbblépésének útja a minőségi rendszer sikeres bevezetése után a minőséggel kapcsolatos költségek felmérése legyen.

Ennek megvalósítása érdekében a minőséggel kapcsolatos költségek PAF modellen alapuló, az alábbi rendszerezés szerint történő gyűjtésére teszünk javaslatot a szervezetnél.

Hibamegelőzési költségek

Ide általánosságban véve azok a költségek tartoznak, amelyeket egy szervezet minden területén, a teljesítés minden fázisában bevezetett hibamegelőző és hibaelhárító intézkedések okoznak. Ezek bérköltségek és általános költségek.

Vállalati terület	Hibamegelőző tevékenységek	Tevékenységekkel kapcsolatos ráfordítások jellege (közvetett költségek nélkül)
Minőségtervezés	MFE szabvány kidolgozásában való részvétel	ügyvezető igazgató munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére
	Minőségügyi Kézikönyv kidolgozása (tartalmazza a folyamat-specifikációkat, átvételi kritériumokat)	ügyvezető igazgató munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére külső szakértő szervnek fizetett díj
Tervvizsgálat	eljárások, folyamattervek ellenőrzése és engedélyezése	ügyvezető igazgató munkabére
Technológiai alkalmassági vizsgálat	meglévő gépek, készülékek (számítógépek, fénymásolók, faxok, szoftverek) alkalmasságának vizsgálata	ügyvezető igazgató munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére
Szállító jóváhagyása	szállító kiválasztása és minősítése	gazdasági vezető munkabére projekt menedzserek munkabére belső fordítók munkabére
Minőségi auditálás	belső minőségi auditálás az elkészített fordítás, az alkalmazott eljárások és a minőségirányítási rendszer vonatkozásában	ügyvezető igazgató munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére gazdasági vezető munkabére projekt menedzserek munkabére belső fordítók munkabére
	külső minőségi audit	külső szakértő szervnek fizetett díj
Minőségügy irányítása	irányítás és koordinálás igazgatási tevékenységek adatkiértékelés	ügyvezető igazgató munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére
	jelentéskészítés	minőségbiztosítási vezető munkabére
Minőségirányítási oktatás	belső oktatás és továbbképzés, ami összefügg a minőségirányítási tevékenységekkel, illetve amelynek a minőségirányítási rendszer kiépítése a célja	ügyvezető igazgató munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére oktatásban részt vevők munkabére
	külső oktatás és továbbképzés munkatársak és alvállalkozók részére	külső oktató szervnek fizetett díj oktatásban részt vevők munkabére
Minőségfejlesztés	a minőségügyi rendszer évente sorra kerülő, fejlesztési célú felülvizsgálata	ügyvezető igazgató munkabére

Vizsgálati költségek

A vizsgálati költségek a tervszerű minőségvizsgálatok (a meghatározott minőségi követelmények kielégítésének megállapítása) költségei. Ezek a minőségvizsgálatot végző személyek tevékenysége következtében merülnek fel.

Vállalati terület	Hibamegelőző tevékenységek	Tevékenységekkel kapcsolatos ráfordítások jellege (közvetett költségek nélkül)
Minősítések	az elkészített fordításoknak és a munkafolyamatoknak a mindennapi munka során való rendszeres minősítése	minőségbiztosítási vezető munkabére
Idegenáru-ellenőrzés	alvállalkozóktól átvett fordítások ellenőrzése	projektmenedzserek munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére
Gyártásközi vizsgálatok	korrektúraolvasás, lektorálás	projektmenedzserek munkabére belső fordítók munkabére külső lektornak vagy korrektúraolvasónak fizetett díj
Végellenőrzés	ajánlat ellenőrzése annak elküldése előtt kész fordítás ellenőrzése a megrendelőnek való átadás előtt	projektmenedzserek munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére
Utólagos ellenőrzés	utólagos tudakozás a megrendelőnél	projektmenedzserek munkabére
Vizsgálati dokumentáció	vizsgálati adatok gyűjtése archiválás	projektmenedzserek munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére

Hibaköltségek

A hibaköltségeket az okozza, hogy a termékek és szolgáltatások nem felelnek meg a minőségi követelményeknek.

Ezeket a hiba jellege és felmerülési helye alapján két csoportra bontják: belső és külső hibaköltségekre. A belső hibaköltségek azok, amelyek akkor merülnek fel, ha egy terméknel vagy szolgáltatásnál annak kiszállítása, vagy átadása előtt hibát fedeznek fel. Ezek elsősorban bérköltségek és általános költségek.

A külső hibaköltségek azok, amelyek abból erednek, hogy egy termék vagy szolgáltatás a kiszállítást követően nem felel meg a minőségi követelményeknek.

Vállalati terület	Hibaköltségekkel kapcsolatos tevékenységek	Tevékenységekkel kapcsolatos ráfordítások jellege (általános költségek nélkül)
<i>Belső hiba-költségek okai</i>		
Utómunka	nem megfelelő fordítás esetén a fordítás javítása	belső fordító munkabére külső fordító, lektor díja
Selejt	használatatlan fordítás	projektmenedzserek munkabére belső fordító munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére
	formai hiba miatt figyelembe nem vett, feleslegesen elkészített ajánlat	projektmenedzserek munkabére
Megismételt vizsgálat	az utólagos javítás vagy selejt miatt az új gyártás után megismételt minőségvizsgálat	projektmenedzserek munkabére belső fordító munkabére minőségbiztosítási vezető munkabére
Problémavizsgálat	a hiba okának meghatározásával kapcsolatos ráfordítások hibás termékeknél, valamint kézben nem tartott folyamatoknál	ügyvezető igazgató munkabére
Korrekciók	visszatérő hibák megszüntetésének költségei (rossz fordító esetén korábbi fordításainak vizsgálata, a szállítói kapcsolat megszüntetése)	minőségbiztosítási vezető munkabére belső fordító munkabére projektmenedzserek munkabére
Értékcsökkenés	árengedmény biztosítása a teljesítéseknél az alacsonyabb minőség, vagy a megrendelő egyéb igényeinek (részbeni) be nem tartása miatt	kedvezmény összege
Kötbér	határidőre el nem készült teljesítés	kötbér összege

Vállalati terület	Hibaköltségekkel kapcsolatos tevékenységek	Tevékenységekkel kapcsolatos ráfordítások jellege (közvetett költségek nélkül)
<i>Külső hiba-költségek okai</i>		
Reklamáció feldolgozás	reklamáció vizsgálata, feldolgozása	irodavezető munkabére belső fordító munkabére
Utómunka	a vevő által felderített nem megfelelő fordítás esetén a fordítás javítása	belső fordító munkabére külső fordító, lektor díja ügyvezető igazgató munkabére
Kulantéria	nagy valószínűséggel minőségi okokra visszavezethető kifizetések, árengedmények és csereszállítmányok a vevőnek	irodavezető munkabére
Vevők elvesztése elégedetlenségük miatt	az imázsvesztés következményei	elmaradt haszon, új vevők megnyerésének költségei

A közvetett költségek vetítési alapjaként a munkabért javaslom. Ennek értelmében mindegyik kategória ugyanolyan mértékben részesül a közvetett költségekből, mint a bérköltségekből. (A közvetett költségeket osztjuk a vetítési alappal, így megkapjuk a rezsikulcsot. Ezután a rezsikulccsal megszorozzuk a vetítési alappal az egyes kategóriákra eső hányadát. Valószínűleg nincs értelme ezt a műveletet minden költségkategória esetében elvégezni, hanem elegendő öszszevontan, megelőzési, felbecsülési és hibaköltségenként számítani.)

A Transzfordító Kft. minőségbiztosítási vezetőjével megkíséreltük a minőségi költségek felmérését egy múltbeli időszakra vonatkozóan. Mivel a fent felvázolt modell alapján is megállapítható, hogy elsősorban munkabérről és közvetett költségekről van szó, az a megoldás kínálkozott, hogy néhány – különböző volumenű – fordítási projekt során a résztvevők megfigyelik, hogy a modellben nevesített, minőséggel összefüggő tevékenységekkel munkaidejük mekkora részét töltik. Az egyes projektek eredményeit átlagolni kell, majd a kapott értékeket növelni a fenti módon számított közvetett költségekkel. Ezeket az eredményeket lehet ezután a fordítási volumenek arányában a kívánt időszakra kivetíteni. Ez a módszer viszonylag jól alkalmazható a megelőzési és a felbecsülési költségek esetében, azonban a hibaköltségekre nézve használhatatlannak bizonyult. Rendkívül kicsi ugyanis annak a valószínűsége, hogy a vizsgált néhány projektben hibaköltség legyen, és ha éppen van is, az semmiképpen sem tekinthető reprezentatívnak, amelynek értékeit ki lehetne vetíteni. Következő lépésként azt vizsgáltuk meg, hogy visszamenőleg lehet-e a hibaköltségeket a számviteli nyilvántartás alapján azonosítani, mivel azonban ilyen szempontokat a nyilvántartásban – és a cégnél sehol – eddig nem vettek figyelembe, ez kivitelezhetetlen volt. Ha ugyanis reklamáció miatt egy fordítást újra el kellett készíttetni, a beérkező számla ugyanúgy fordításról szólt, a munkatársak ezzel kapcsolatban eltöltött ideje pedig utólag megbecsülhetetlen.

Véleményem szerint, amennyiben a mostani bevezetés után a minőségirányítás zökkenőmentes lesz, a vezetésnek érdemes megfontolnia a minőséggel kapcsolatos költségek 2001. január 1-től való gyűjtését. Ezt tanácsos először egy szűkebb körben, kísérleti felmérés formájában kipróbálni, ahogy azt a BS 6143: 2. Rész: 1990 szabvány és az Információs Tárcaközi Bizottság 9. sz., minőségirányításról szóló ajánlása is javasolja. Célszerűnek tartanám, ha ez például kizárólag a fordítási tevékenységre vonatkozna (a tolmácsolási, kiadványszerkesztési, szoftverlokalizálási stb. tevékenység kizárásával). A kísérleti felmérés megvalósításakor az a fontos, hogy minden lehetséges költségkókozó szerepeljen egy jól körülhatárolt, konkrét kategóriában. A fent felvázolt modell erre tett kísérletet, így megfelelő kiindulási pontként szolgálhat. Miután a munkatársak már tapasztalatokat halmoztak fel, egyértelművé válik, hogy ezeket a kategóriákat hogyan lehet összevonni, vagy törölni – esetleg kiegészítésük is szükségessé válhat – de ezt nem szabad túl korán megtenni. A kísérleti felmérés időszakának meg kell egyeznie az egyéb kimutatások, beszámolók esetében alkalmazott időszakokkal. Ez az eljárás lehetővé teszi, hogy lefektessék egy hatékony költségfigyelési rendszer alapjait, valamint hogy azonosíthassák a lehetséges problémákat, mielőtt a szervezet elkötelezné magát teljes körű alkalmazása mellett.

5. Összefoglalás

Jelenleg Magyarországon a fordítói ágazatban a minőség kérdése rendkívül aktuálisnak számít: az elmúlt évek során az ágazat kidolgozta saját minőségügyi szabványát, és a jelentősebb fordítóirodák külső szerv által történő minősítése ebben az időszakban folyik. Közéjük tartozik a Transzfordító Kft. is, amely hamarosan megkapja a minőségi tanúsítást.

A rendszerváltás óta történő jelentős külföldi tőkebeáramlás és a nagyszámú újonnan alakult vállalat következtében, valamint egyéb okok miatt (többek között a piacok nemzetközivé válása) a fordítói piac jelentős mértékben és folyamatosan bővül. Ezért egyre fontosabb a megfelelő minőségügyi szabályozás.

A fordítások mennyiségének megnövekedésével párhuzamosan ez a szolgáltatás is mindennapivá válik, és a minősítés segíti a megrendelőket abban, hogy különbséget tudjanak tenni a különböző színvonalú szolgáltatást nyújtó irodák között, valamint hozzájárul ahhoz, hogy növekedjen a szakma presztízse.

A fordítási – mint minden más – szolgáltatásnak megvannak a maga sajátosságai: az igények jelentős mértékben eltérhetnek a határidő, a célnyelvi kultúra, a felhasználás célja stb. függvényében. Jelentős előrelépésre van szükség azt illetően, hogy a megrendelő elfogadja: aktívan közre kell működnie annak érdekében, hogy az igényeinek megfelelő fordítás jöhessen létre.

A minőség kérdése iránt fogékony fordítóirodák először az ISO 9001/9002/9003 szabványsorozatot igyekeztek alkalmazni, ez azonban nem bizonyult megfelelőnek. Az 1998-ban megjelent német DIN 2345 szabvány már kifejezetten a fordítói ágazat számára készült; ez azonban nem a tanúsítást szolgálja, hanem a megrendelő és a fordítóiroda közötti kapcsolatot szabályozza. Az EUATC 1999-ben elfogadott szabványának célja a minőség funkcionális definiálása.

Az említett három szabvány alapján dolgozta ki és fogadta el 1999. október 19-én a Magyarországi Fordítóirodák Egyesülete minőségügyi szabványát, amely a jövőben a magyarországi fordítóirodák tanúsításának alapjául szolgál (*MFE Minőségügyi szabvány 1999*).

A Transzfordító Kft. e szabvány alapján átdolgozta már mintegy négy éve alkalmazott Minőségügyi Kézikönyvét, és a március 1-i bevezetést követően a társaság tanúsítása pozitív eredménnyel lezárult.

A jövőt illetően a továbblépés útját jelentheti a Total Quality Management (TQM) szemléletmód meghonosítása és a jelenlegi tanúsítási rendszer melletti kiegészítő alkalmazása. Ha a Transzfordító Kft. minőségpolitikáját elolvassuk, megállapíthatjuk, hogy a filozófia szintjén a TQM több fontos jellemzője már jelen van. Eszerint a Transzfordító Kft. minőségügyi rendszerének lényege, hogy az nemcsak a szolgáltatás minőségére terjed ki, hanem az értékrend egészét át fogja; nagy súlyt helyez a munkatársak elkötelezettségére; célja a minőségellenőrző rendszer folyamatos fejlesztése, tökéletesítése.

A TQM alapelvei közé tartozik, hogy a hatékonyság mérése a minőségköltségek révén történik (Agg 1997: 293). Annak érdekében tehát, hogy a TQM a szervezetenél túllépjen a filozófia szintjén, és teljes technikává válhasson, szükség van a minőséggel kapcsolatos költségek figyelésére. A PAF modellre épülő minőségi költségfigyelési rendszer hozzájárulhat ahhoz, hogy a cég szemlélet-

módját a „minőség” tényező – a minőségpolitikában megfogalmazott céloknak megfelelően – teljes körűen, a szükséges minőségirányítási háttérre támaszkodva hasssa át.

Irodalom

- Agg Géza 1997. *Műszaki alapismeretek*. Budapest: LSI Oktatóközpont.
- Kaposi Ágnes és Kaposi János 1997. *Minőségbiztosítás és minőségi szabványok, Módszertani jegyzettár ipari és felsőoktatási tanfolyamok számára*. Budapest: LSI Oktatóközpont.
- Kingscott, Geoffrey 1999. A fordítási ágazat növekedő ágazat. *MFE-Hírlevél* 1999 augusztus, 21.
- MFE Hírlevél*, 1996. I. évfolyam, 3. szám.
- MFE Hírlevél*, 1999. Ünnepi különszám.
- MFE Minőségügyi szabvány* (elfogadta az MFE 1999. október 19-i közgyűlése; a hatálybalépés időpontja: 1999. november 1.)
- Minőségirányítási rendszerek; A megtervezés és bevezetés gyakorlati kézikönyve az EN ISO 9000-es szabványsorozat szerint, WEKA Szakkiadó Kft. 1999 szeptember; kiadványmenedzser: Lipkovics Edit.
- MTA 1997. MTA *Információtechnológiai Alapítvány: Minőségirányítás*; szerk.: Zöldné Roska Marietta; Információs Tárcaközi Bizottság 9. sz. ajánlása, 1.0 verzió, Budapest.
- Reha László 2000. A fordítóirodák minősítése Magyarországon. *MFE Hírlevél* 5. évfolyam, 1. szám. 8.
- Sturz, Wolfgang 1998. A fordítási ágazatot érintő DIN 2345 szabvány áttekintése. *Language International* 10.5.
- Szabari Krisztina 1999. A fordítás minősége a fordítástudomány és a felhasználók szemszögéből. *Fordítástudomány* 1. évfolyam, 1. szám. 27–37.
- Vermeer, H.J. 1978. Ein rahmen für eine allgemeine translationstheorie. *Lebende Sprachen* Vol. 23. 99–102.
- Világgazdaság* 1999.02.09. Agrárgazdaság Melléklet.
www.gazdasag.hu/melleklet/agrar/19990209/minoseg.htm

Függelék

A Magyarországi Fordítóirodák Egyesülete Minőségügyi szabványában található fogalom-meghatározások:

Fordítóiroda: Olyan fordítási és ehhez kapcsolódó tevékenységet végző gazdasági társaság, amely a megrendelők számára lehetővé teszi az írásbeli, illetve szóbeli kommunikációt, hozzáadott érték nyújtásával: a forrásszöveget előkészíti a fordításra, a kész fordítást minőségellenőrzésnek veti alá, és elvégzi a szövegszerkesztési, kiadvány-

szerkesztési és archiválási munkákat is. A fordítóiroda egynél több, a fordítóirodában fordítóként dolgozó, megfelelő nyelvi minősítéssel rendelkező munkatársat foglalkoztat, és a fordítások elkészítéséhez alvállalkozási formában külső munkatársakat is igénybe vehet.

Fordítás: Írott szöveg átalakítása (a forrásnyelvről) írott formában egy másik nyelvre (a célnyelvre) ugyanannak a jelentésnek a kifejezése érdekében.

Célnyelv: Az a nyelv, amelyre a forrásnyelvi szöveget le kell fordítani.

Forrásnyelvi szöveg: A lefordítandó szöveg.

Célnyelvi szöveg: A fordítási tevékenység eredménye (a lefordított szöveg, vagyis maga a fordítás).

Fordító: Olyan fordítási szolgáltatást nyújtó természetes személy, aki rendelkezik az ehhez szükséges általános és szakirányú végzettséggel, illetve az adott szakterületen megfelelő fordítói kompetenciával.

Tolmácsolás: Egy forrásnyelven megfogalmazott szóbeli vagy írásbeli üzenetnek a célnyelven megfogalmazott szóbeli üzenetté való átalakítása.

Lektorálás: A fordítás nyelvhelyesség és stílus alapján történő ellenőrzése a forrás- és a célszöveg egybevetésével, az élő nyelv követelményeinek megfelelően, továbbá a fordításban alkalmazott szakkifejezések ellenőrzése a szakma kifejezésrendszere alapján.

Szűkített nyelvezet: Behatárolt szókincset és behatárolt megfogalmazási szabályokat használó nyelvezet.

Szövegfunkció: Az a cél, amelynek a szöveg az információ közlésével eleget tesz.