

**СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ТЕРМІНОЛОГІЇ
ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
НА ПІДПРИЄМСТВІ**

В.О. Кудлай

У статті розглядаються сучасні дослідження українських учених, присвячені термінології управлінського документознавства. Окреслено фундаментальні для теорії керування документаційними процесами поняття. Визначено зміст основних термінів, що застосовуються в галузі документаційного забезпечення системи управління якістю на українських підприємствах

Ключові слова: *документаційне забезпечення, термінологія, управлінське документознавство, керування документаційними процесами, система, управління якістю, документаційна система*

**THE CURRENT STATE OF ENTERPRISING RECORDS MANAGEMENT
TERMINOLOGY**

Vjacheslav Kudlay

The article is devoted to the records management terminology researches of Ukrainian scientists. The author outlines the fundamental terms in records management theory. Enterprising recordkeeping basic concepts are determined

Keywords: *recordkeeping, terminology, scientific discipline of management documentation, records management, system, quality management, records system*

В Україні проблема стандартизації термінології документаційного забезпечення управління особливо гостро постала в останній декаді ХХ століття. В цей період українське документознавство стикається з новими викликами: необхідністю розбудови системи спеціальних інститутів, прийняття нормативних актів, стандартів, методичних документів, розроблення проблем уніфікації і стандартизації документації, підготовки кваліфікованих

кадрів. Одним із базових завдань стає унормування понятійного апарату науки. Залежно від напрямку дослідження, конкретної проблеми передбачається обрання певного варіанту розуміння терміна. У науковому обігу нараховуємо десятки авторських та стандартизованих визначень терміна *діловодство*, його синонімів та близьких за змістом понять, наприклад, *справочинство*, *документаційне забезпечення управління*, *керування документацією*, *керування документаційними процесами* [1-4]. Подібні розбіжності поширюються також на інші терміни в галузі документаційного забезпечення управління підприємством.

Проблема визначення фундаментальних понять та розвитку термінології в спеціальному документознавстві, в тому числі й у діловодстві, розглядається у наукових працях українських дослідників І. Є. Антоненко, В. В. Бездрабко, О. М. Загорецької, С. Г. Кулешова, Ю. І. Палехи, М. С. Слободяника [1; 2; 9-11; 13; 19]. На розвиток національної термінології вплинули студіювання радянських (нині російських) учених В. Д. Банасюкевича, М. В. Ларіна, А. М. Сокової, Ю. М. Столярова та інших [12; 20-22].

Центральну групу джерел з означеної проблеми становлять закони України “Про інформацію”, “Про Національний архівний фонд та архівні установи”, “Про електронні документи та електронний документообіг”, “Про електронний цифровий підпис”, національні стандарти ДСТУ 2392-94 “Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення”, ДСТУ 2732:2004 “Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять”, ДСТУ 4423:2005 “Інформація та документація. Керування документаційними процесами”, ДСТУ ISO 9000:2007 “Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів”, ДСТУ ISO 9001:2009 “Системи управління якістю. Вимоги”, ДСТУ ISO/TR 10013:2003 “Настанови з розроблення документації системи управління якістю” [3-8; 14-17].

Мета цієї публікації – розглянути вітчизняні наукові дослідження стосовно термінології управлінського документознавства, встановити пріоритетні для документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємствах поняття та їхні визначення.

Досліджуючи положення міжнародного стандарту ISO 15489, інші нормативні документи та наукові доробки з керування документацією за кордоном, І.Є. Антоненко умовно групує терміни у сім основних категорій [1]. До першої належать базові поняття, а саме: інформація, документована інформація, документ, службовий документ, інформаційна система, доступ, дані, документування, інформаційний менеджмент, службова особа, що керує документацією. До другої категорії належать терміни, об’єднані за видами інформації та її носіїв: оригінал, копія, проект, диск, дискета тощо. Установи, що здійснюють інформаційну та документальну діяльність, їхня документація, підрозділи формують третю

категорію понять: відомчі архіви, поточний документ, напівактивний документ, документи, що вже не мають практичної цінності, документи урядових установ, центр документації, канцелярія, загальний відділ. До четвертої категорії термінів дослідниця відносить процеси керування документацією та їхні засоби: експертиза цінності документа, перелік документів зі строками зберігання, передавання документів до архіву та вилучення їх для знищення, класифікація, тезаурус, збереження та інші. Терміни *використання інформації, доступність документа, відкритий доступ, закритий доступ* становлять п'яту категорію, що позначає характеристики та процеси користування документами. Поняття стосовно забезпечення збереженості документів віднесено до шостої категорії термінів. Остання категорія об'єднує поняття щодо правових аспектів роботи з документом та інформаційної діяльності (документи державних установ, сертифікація документів, завірена копія, право конфіденційності та доступу до інформації, захист даних, дата доступу тощо). Цікавість викликає аналіз термінів та понять, що раніше не траплялися у вітчизняній практиці. Дослідниця подає іншомовні відповідники поняття *керування документацією*, характеризує радянський термін *організація роботи з документами*, співвідносить англо-американські поняття *records management (керування документацією)* та *recordkeeping (зберігання документації)*, *document life cycle (життєвий цикл документа)* та *document life continuum (життєвий континуум документа)*.

В останніх наукових студіях В.В. Бездрабко представляє ґрунтовну історіографію термінології загального та спеціального документознавства [2]. В монографії авторки безпосередню цінність для нашої публікації становить репрезентація переліку понять введених до термінології управлінського документознавства. Дослідниця висловлює зауваження стосовно “необхідності подолання в теорії діловодства механічного калькування, часто необґрунтованості іншомовного запозичення чи залучення термінів, а особливо їхніх тлумачень, без урахування вітчизняної традиції вживання”. У огляді авторського навчального посібника “Управлінське документознавство” (2006 р.) зазначено факт проведення порівняння змісту, структури, важливості понять, що позначають сфери практичної діяльності та наукові дисципліни: *діловодство, документаційне забезпечення управління, документознавство, управлінське документознавство, керування/управління документацією*.

Серед документознавчих розробок проблеми організації понятійного апарату діловодства в Україні слід відзначити дослідження О.М. Загорецької [10]. Термінологічні стандарти в галузі документаційного забезпечення управління розглянуто за хронологічним принципом: від радянського загальносоюзного ГОСТ 16487-70 до українського національного ДСТУ 2732:2004. Стосовно наповнення ГОСТ 16487-70 зауважено, що у

стандарті відсутні визначення “технологічних” термінів. Критично проаналізовано зміст основного терміна діловодства, яким є *документ* – “засіб закріплення різним способом на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об’єктивної дійсності та розумової діяльності людини [9]”. Автор класифікує таке визначення документа як загальнонаукове, що не враховує специфіку діловодства. Подано характеристику визначень із затвердженого Головархівом СРСР документа – “Державна система документаційного забезпечення управління”. Під документаційним забезпеченням управління в ДСДЗУ розумілася “діяльність, що охоплює організацію документування та управління документацією в процесі реалізації функцій установи, організації та підприємства”, а під управлінням документацією – “організація роботи з документами [9]”. Докладно розглянуті основні терміни (діловодство, документування управлінської інформації, організація роботи зі службовими документами в установі, документ, службовий документ, документообіг, документаційний фонд, Національний архівний фонд, управлінська документація тощо), представлені у ДСТУ 2732-94 та його оновленій та доповненій новими термінами (справочинство) версії 2004 р.

Важко переоцінити внесок С.Г. Кулешова у розвиток термінології документаційного забезпечення управління. Дослідник є автором першого в Україні навчального посібника з управлінського документознавства [11], розробником термінологічного стандарту ДСТУ 2732:2004 [3]. Для позначення продуктів та процесів документаційного забезпечення управління вчений виокремив терміни: *управлінський документ, документування управлінської інформації (в установі), документація, документаційний фонд, управлінська документація, управління документацією*. Представляючи класифікації управлінської документації за функціями, напрямками та питаннями діяльності установи, організації, підприємства, видами документів, місцем створення, термінами їхнього зберігання, автор розкриває обсяг спеціальних понять, пояснює доцільність їхнього використання, наводячи власні коментарі та посилання на нормативні документи.

Важливим етапом у розвитку поняттєвого наповнення теорії документознавства є формування концепції М.С. Слободяника, в якій враховується комунікативна спрямованість та динамічність функціонування документа як центрального елементу документної інфраструктури суспільства [19]. Серед окреслених ним спеціальних дисциплін науки привертає увагу визначення предмета управлінського документознавства – це “управлінський документ як база інформаційної підтримки теорії та практики менеджменту [19, 21]”. Однією з основних проблем управлінського документознавства визначено обґрунтування сутності, структури і функцій управлінського документа та визначення закономірностей його функціонування у документній інфраструктурі суспільства [19, 21].

М.С.Слободяник обґрунтовує доцільність застосування системного підходу у дослідженні документаційного забезпечення управління.

Далі розглянемо нормативні документи, що мають встановлювати єдине розуміння термінології у галузі документаційного забезпечення управління.

Закон України “Про інформацію” дає тлумачення понять, що є актуальними для документаційного менеджменту підприємств, наприклад, *документ, первинний документ, вторинний документ, режим доступу до інформації* [16]. Наведені в нормативному акті визначення не співпадають із тлумаченням цих термінів у розглянутих національних стандартах, що можна пояснити більш ширшою сферою застосування Закону, порівняно з ДСТУ.

Окреме значення для дослідження діловодної термінології має Закон України “Про Національний архівний фонд та архівні установи” [17]. В Законі подано визначення терміна *діловодство*, яке за змістом є тотожним з визначенням у чинному ДСТУ 2732:2004 [3, 2]. Термін *номенклатура справ* за повнотою визначення поступається версії в зазначеному стандарті. Виключення такої характеристики переліку справ як проіндексованість фактично позбавляє номенклатуру справ однієї з найголовніших ознак цього управлінського документа.

Терміни *електронний документ, електронний підпис, електронний документообіг* знаходимо в Законі України “Про електронні документи та електронний документообіг” [14]. Зазначимо, що з названих понять стандартизованим є лише перше, яке кардинально відрізняється від визначення електронного документа у ДСТУ 2732:2004.

Закон України “Про електронний цифровий підпис” регламентує важливі для дослідження терміни: *електронний підпис, електронний цифровий підпис, засіб електронного цифрового підпису* [15]. Цікавою є проблема доцільності дублювання терміна *електронний підпис* та надання йому різних визначень у цьому та вищерозглянутому законах.

Стандарт ДСТУ 2732:2004 об’єднує терміни у групи загальної, діловодної та архівістичної термінології [3]. Цей документ регламентує єдине формулювання та тлумачення встановлених термінів діловодства й архівної справи, виражає в змісті спеціальну лексику зазначених галузей знань, встановлює відповідність її зі змістом інших національних та міжнародних стандартів у галузі інформації та документації. У вступі до стандарту розробники зазначають, що до нього “внесено тільки основні лексичні одиниці, пов’язані з теорією та технологією діловодства й архівної справи, а визначення понять ґрунтується переважно на традиційному їх розумінні і водночас виходить тільки з потреб практичної роботи в зазначених сферах діяльності [3, IV]”. У стандарті відсутні поняття, які

віднесено до інших галузей знань, зокрема інформатики (поняття процесів електронного документування та електронного документообігу), комплексу наук документально-комунікаційного циклу в цілому (наприклад, з класифікування та типологізування документів) чи галузей спеціального документознавства, що пов'язані, наприклад, із науково-технічною або картографічною системами документації. Поняття, похідні від терміна *документ*, в ДСТУ 2732:2004 розглянуто як неопубліковані документи, оскільки саме вони є головними об'єктами документаційного забезпечення управління. Окрім базового поняття *документ*, важливими для цього дослідження є терміни: *службовий документ*, *електронний документ*, *діловодство (справочинство)*, *керування документацією*, *реєстрування документа*, *документаційний фонд установи*, *система документації*, *документообіг*, *номенклатура справ* та ін.

Із прийняттям ДСТУ 4423:2005 запроваджено використання міжнародних термінів у вітчизняній галузі документаційного забезпечення управління [4]. Термінам та визначенням понять присвячено третій розділ першої частини стандарту. До основних термінів необхідно зарахувати: *документ*, *службові документи*, *метадані*, *керування документаційними процесами*, *документаційна система*, *реєстрування*, *контроль*, *контроль строків виконання дій зі службовими документами*, *класифікування*, *конвертування*, *переміщення*, *знищення*, *передавання службових документів до архіву або вилучення їх для знищення*, *забезпечення збереженості*. Після ознайомлення з застосованими у стандарті термінами необхідно зауважити про відсутність регламентації понять *створювання*, *приймання* документів, хоча у визначенні поняття *керування документаційними процесами* ці процеси названі.

ДСТУ ISO 5127:2007 охоплює терміни з інформатики, а також з документування, бібліотечної справи та архівних систем [5]. На наш погляд, термінологічне наповнення стандарту суттєво доопрацьовано, оновлено та доповнено (обсяг у сторінках збільшився майже в 25 разів), порівняно з його попередником ДСТУ 2392-94 “Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення”, що встиг застаріти в умовах інформатизації українського суспільства початку XXI ст. Редакція національного стандарту 1994 р. мала лише кілька термінів із документації (*документація*, *документ* та *документальний пошук*). ДСТУ 2392-94 відповідав міжнародному стандарту ISO 5127/1-1983, а стандарт-наступник базується на положеннях міжнародного стандарту ISO 5127:2001.

Перейдемо до аналізу змісту фундаментальних термінів документаційного забезпечення управління підприємством.

Спершу розглянемо базове поняття *документ*. У досліджених нормативних актах наведені такі визначення терміна *документ*: 1) інформація, зафіксована на матеріальному

носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі (ДСТУ 2732:2004) [3, 2]; 2) зафіксована інформація або об'єкт, який може трактуватися як окрема одиниця (ДСТУ 4423-1:2005) [4, 3]; 3) інформація (значущі дані) та її носій (ДСТУ ISO 9000:2007) [6, 17]; 4) передбачена законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві (Закон України “Про інформацію”) [16]. Зазначений зміст понять 2 та 3 дозволяють трактувати документ як будь-який об'єкт, на якому міститься яка-небудь інформація, наприклад, витвір мистецтва, музейний експонат ботанічного характеру тощо (нас цікавить не сам об'єкт, а передусім його документування). Визначення з ДСТУ 2732:2004 та Закону України “Про інформацію” вбачаються достатньо точними через окреслення головної функції (у першому випадку) чи виду (у другому випадку) матеріального носія, тож їхнє використання в дослідженні документаційного забезпечення управління підприємством є доречним.

Термін *службовий документ* передбачає вузьке трактування: а) документ, який створила або отримала установа (чи інший суб'єкт господарювання) в процесі діяльності (ДСТУ 2732:2004) [3, 3]; б) інформація, яку організація або фізична особа створила, отримала та зберігає як свідчення або інформацію згідно з правовими зобов'язаннями чи в процесі виконання основної діяльності (ДСТУ 4423-1:2005) [4, 3]. Ці визначення є повними та почасти подібними.

Важливою проблемою термінології сучасного діловодства є надання виваженого наукового визначення терміна *електронний підпис*. Закони України “Про електронні документи та електронний документообіг” та “Про електронний цифровий підпис” містять такі визначення електронного підпису: а) обов'язковий реквізит електронного документа, який використовується для ідентифікації автора та (або) підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу [14]; б) дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних, або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних [15]. У розглянутих національних стандартах це поняття не закріплено. У зв'язку з першим визначенням може виникнути, на нашу думку, хибне уявлення про сутність електронного документа. Тобто виходить, що вже існуючий електронний документ, в який не інтегрований електронний підпис, не може вважатися або електронним об'єктом, або документом в електронній формі.

Далі перейдемо до розгляду ланцюга понять: *діловодство (справочинство)* – *документаційне забезпечення управління* – *документаційне забезпечення менеджменту* – *керування документаційними процесами* – *документаційна система*.

Термін *діловодство* за ДСТУ 2732:2004 є синонімом *справочинства* – сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами [3, 2]. Таке визначення співпадає з його трактуванням у Законі України “Про Національний архівний фонд та архівні установи” [17].

Документаційне забезпечення управління – галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію роботи з офіційними документами [9].

За ДСТУ 2732:2004, *керування документацією* – це комплекс заходів, спрямованих на здійснювання процесів створення та функціонування службових документів [3, 8].

Термін *керування документаційними процесами* з 2007 р. використовується як стандартизоване в Україні поняття і позначає галузь керування, яка відповідає за ефективний та систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням до архіву та вилученням для знищення службових документів, охоплюючи процеси відбирання та зберігання в документальній формі свідчень та інформації про ділову діяльність (ДСТУ 4423-1:2005) [4, 3]. На нашу думку, це визначення видається найбільш вдалим з низки наведених синонімічних термінів, оскільки воно є більш широким та чітко визначає коло процесів, пов’язаних із документуванням управлінської діяльності.

Нарешті, розглянемо наявні унормовані варіанти розуміння поняття *документаційна система*, одного з найважливіших термінів галузі керування документаційними процесами в системі управління якістю на підприємстві. В ДСТУ 2732:2004 система документації визначається як “сукупність взаємопов’язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері діяльності чи галузі [3, 8]”. За наведеним визначенням можна виділити системи організаційно-розпорядчої, фінансової, звітно-статистичної, планової, торговельної, словниково-довідкової та іншої документації.

Важливу роль у документаційному забезпеченні управління якістю на підприємстві відіграють системи технічної та іншої спеціальної документації. Основні види цієї документації зазначено у сьомому пункті третього розділу ДСТУ ISO 9000:2007 [6]. Цей пункт містить визначення понять *інформація*, *документ*, *технічні умови*, *настанова з якості*, *програма якості*, *протокол/запис*. Стандарт є джерелом термінів, що використовуються у ДСТУ ISO 9001:2009, ДСТУ ISO/TR 10013:2003 та інших стандартах системи управління якістю.

Задовго до запровадження в Україні стандарту ДСТУ 4423:2005 з позиції теорії документознавства детально розглядалося поняття *системи документаційного забезпечення* (СДЗ), що складається з елементів: $СДЗ = \{P_1, P_2, P_3, P_4\}$, де P_1 – документи, що необхідні для керування (організаційно-розпорядчі, фінансово-розрахункові, планові тощо), P_2 – методи (збирання, формування даних, передавання, зберігання, пошук, математична та логічна

обробка, відображення, поширення, контроль тощо) та технічні засоби обробки документів, Р₃ – організаційно-нормативне забезпечення системи (положення про підрозділи, посадові інструкції, інструкції з діловодства, переліки типових документів, номенклатури справ, класифікатори, графіки), Р₄ – персонал, що бере участь у процесах документаційного забезпечення [18, 5- 6].

У ДСТУ 4423:2005 відсутнє визначення терміна *системи документації*, але міститься визначення саме документаційної системи – “інформаційна система, яка містить службові документи, керує документаційними процесами та забезпечує доступ до службових документів у часі [4, 3]”. У свою чергу, в ISO 5127 закріплене таке визначення інформаційної системи: «комунікаційна система, що забезпечує збирання, пошук, оброблення та пересилання інформації [5]”.

Документаційна система управління якістю будується на основі ДСТУ ISO 9001:2009. Вона є частиною системи управління організацією, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей у галузі якості і на задоволення потреб, очікувань або вимог зацікавлених сторін. Цілі в галузі якості доповнюють інші цілі організації, наприклад, ті, що пов’язані з її розвитком, фінансуванням, рентабельністю, навколишнім середовищем і охороною праці та безпекою. Різноманітні складові частини системи управління якістю, в тому числі стосовно керування документаційними процесами, можуть бути інтегровані разом із системою управління якістю в єдину систему управління, яка використовує спільні елементи. Це може спростити планування, розподіл ресурсів, визначення додаткових цілей та оцінювання загальної результативності діяльності організації [6, 5].

Терміни та їхнє визначення використовуваних у практиці документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві мають бути унормованими, закріпленими у стандартах підприємства, що в свою чергу посилаються на положення ДСТУ ISO 9000:2007 та ДСТУ 4423:2005. Підприємство регламентує обов’язковість документального оформлення процесів менеджменту ресурсів, створення продукції, вимірювання, аналізу та покращення, що також мають термінологічне наповнення в настановах із системи управління якістю. Документація, яка розробляється в системі управління якістю підприємства, умовно поділяється на вісім категорій, наприклад: 1) документи, що названі “Стандарт підприємства” та мають літерно-цифрове позначення “СТП”; 2) документи, що мають назву “Організаційна структура”, керуються Управлінням планування персоналу; 3) документи, що мають назву “Технологічна інструкція”; 4) документи, що мають назву “Положення про структурний підрозділ комбінату”; 5) документи, що мають назву “Посадова інструкція”; 6) документи, що мають назву

“Рекомендації щодо технологічного процесу”; 7) документи, що мають назву “Технологічні вказівки”; 8) документи, що мають назву “Технологічний регламент”.

Для системи управління якістю на будь-якому підприємстві ієрархію системи документації становлять: 1) документи з політики та цілей у галузі якості; 2) настанови з якості; 3) процедури (методики); 4) робочі інструкції; 5) задокументовані форми, протоколи (записи) та зовнішні документи [7, 2]. В ДСТУ ISO/TR 10013:2003 конкретизується структура, зміст та види вищезазначених груп документації системи управління якістю [8, 2-6]:

Політика і цілі в галузі системи управління якістю як головний елемент в ієрархії обов’язково документується і може бути окремим документом або вміщуватися у настановах з якості.

Настанови з якості є специфічним для кожного підприємством документом. Цей стандарт передбачає гнучкість у визначенні структури, форми, змісту або способу представлення для документування системи управління якістю на підприємстві. В документі зазначається сфера застосування системи управління якістю, деталізація та обґрунтування вилучень, задокументовані процеси, їхні опис та взаємодія.

Процедури є задокументованим описом усіх процесів виробництва продукції та послуг підприємства. В них визначається структура і форма представлення задокументованих методик (паперові копії або електронні носії): текст, карти послідовності робіт, таблиці, їхня комбінація або будь-який придатний спосіб представлення відповідно до потреб організації. Процедури описують види діяльності, які охоплюють різні функції, тоді як робочі інструкції стосуються завдань у межах однієї функції. Наприклад, розглянемо структуру документованих процесів у діяльності вищого навчального закладу: а) процеси, пов’язані з відповідальністю керівництва, плануванням системи управління якістю, управлінням ресурсами та документацією – планування, впровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю, управління ресурсами, управління документацією; б) процеси надання послуг – маркетингові дослідження ринку, аналізування вимог до освітньої та наукової діяльності, проектування та розробка послуг у галузі освітньої діяльності, науково-дослідної діяльності, закупівля продукції та послуг тощо; в) процеси вимірювання, аналізування і покращення – моніторинг та вимірювання процесів системи управління якістю та діяльності, аналізування даних моніторингу та вимірювання, коригувальні та запобіжні дії.

Поняття *робочі інструкції* визначає групу документів, що описують порядок виконання тих робіт, які за відсутності таких інструкцій можуть бути неналежно виконані, а також їх актуалізувати. Робочі інструкції або посилання на них можуть міститись у задокументованих процедурах. Ці документи складаються відповідно до порядку виконання або послідовності операцій, правильно вказуючи вимоги і відповідні види діяльності.

Задokumentовані форми, протоколи (записи) та зовнішні документи визначені як потрібні для забезпечення результативного планування, функціонування та контролювання виробничих, управлінських чи інших процесів [7, 2]. Форми розробляють для реєстрування даних, які підтверджують дотримання вимог системи управління якістю. Протоколи системи управління якістю призначені для викладання досягнутих результатів або наведення доказу щодо виконання видів діяльності, зазначених у задokumentованих методиках та робочих інструкціях. У межах задokumentованої системи управління якістю підприємства враховуються та контролюються зовнішні документи, в яких містяться умови замовників, законодавчі та регламентувальні вимоги, стандарти, зводи правил, інструкції тощо.

Таким чином, аналіз термінологічних досліджень українських учених, проведених на початку ХХІ ст. в межах управлінського документознавства, підтверджує високу актуальність проблеми упорядкування термінів розглянутої галузі. На сьогодні у документознавчій термінології існують протиріччя у визначенні понять з однаковою назвою, закріплені в нормативних документах нашої держави. Тож існує нагальна потреба перегляду чинних термінологічних стандартів у галузі інформації, документації, діловодства та розроблення нових з урахуванням уже запозиченого міжнародного досвіду з керування документальними процесами. Перспективними завданнями документознавства залишаються розвідки галузевої термінології, її упорядкування та створення відповідних словників, які послугують основою організації документального забезпечення системи управління якістю на підприємствах.

Використана література

1. Антоненко І.Є. Керування документацією за кордоном: історія, законодавство, теоретичні основи та технології : автореф. дис. ... канд. іст. наук: 07.00.10 / І.Є. Антоненко ; Державний комітет архівів України; УНДІАСД. – К., 2005. – 20 с.
2. Бездрабко В.В. Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток: [монографія] / В.В. Бездрабко ; Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. – К. : Четверта хвиля, 2009. – С. 452-488.
3. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять / С.Г. Кулешов (розроб.). – Офіц. вид – К. : Держспоживстандарт України, 2005. – 32 с.
4. ДСТУ 4423-1:2005. Інформація та документація. Керування документальними процесами. Ч. 1. Основні положення (ISO 15489-1:2001, MOD). – Чинний від 01.04.2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 28 с.
5. ДСТУ ISO 5127:2007. Інформація та документація : словник термінів (ISO 5127:2001, IDT). – Чинний від 01.10.2009. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 243 с.
6. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю ; Основні положення та словник термінів. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.

7. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с.
8. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю. – Офіц. вид. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 11 с.
9. Загорецька О.М. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у другій половині ХХ – на початку ХХІ століття : автореф. дис. ... канд. іст. наук: 07.00.10 / О.М. Загорецька ; Держкомархів України; УНДІАСД. – К., 2005. – 16 с.
10. Загорецька О. М. Термінологічні стандарти з діловодства й архівної справи: історичний аспект і сучасний стан / О.М. Загорецька ; Документознавство та інформаційна діяльність: Наука. Освіта. Практика : Зб. мат-в наук. конф. (18.12.2002). – К. : ДАКККіМ, 2003. – С. 55-58.
11. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство : навч. посіб. / С.Г. Кулешов ; Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. – К. : ДАКККіМ, 2003. – 58 с.
12. Ларин М.В. Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии: автореферат дис. ... д. ист. наук: 05.25.02 / М.В. Ларин ; Всерос. науч.-исслед. ин-т документоведения и архивного дела. – М., 2000. – 59 с.
13. Палеха Ю.І. Організація загального діловодства : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Ю.І. Палеха, Н.О. Леміш. – К. : Ліра-К, 2009. – 458 с.
14. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України : Офіц. текст прийнятий Верховною Радою України 06 жовтня 1998 р. зі зм. та доп. станом на 01 вересня 2003 р. – Офіц. вид. – К. : Ін Юре, 2003. – 10 с.
15. Про електронний цифровий підпис: Закон України: Офіц. текст прийнятий Верховною Радою України 22 травня 2003 р. – Офіц. вид. – К. : Ін Юре, 2003. – 14 с.
16. Про інформацію: Закон України: За станом на 01 грудня 2002 року / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К. : Парламентське видавництво, 2002. – 24 с.
17. Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України: За станом на 20.07.2005 / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К. : Парламентське в-во, 2005. – 28 с.
18. Проектирование документационного обеспечения управления : учеб. пособие. / Т.С. Шаталова, С.Ф. Чикалова, В.Я. Яковенко. – К. : УМК ВО, 1988. – 100 с.
19. Слободяник М.С. Структура сучасного документознавства / М.С. Слободяник // Вісник книжкової палати. – 2003. – № 4. – С. 18-21.
20. Сокова А.Н. История унификации и стандартизации документов в СССР (1917-1970 гг.) : автореферат дис. ... канд. ист. наук : 05.25.02. / А.Н. Сокова. – М., 1971. – 17 с.
21. Столяров Ю.Н. Документный ресурс: учеб. пособие для студ. вузов / Ю.Н. Столяров. – М. : Издательство «Либерия», 2001. – 152 с.
22. Унификация систем документации: история, современное состояние, перспективы : сб. тр. / ВНИИ документоведения и арх. дела; В.Д. Банасюкевич (гл. ред.) и др. – М. : ВНИИДАД, 1989. – 184 с.