

УДК 007:304:002(477)

О. В. Шевченко

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ СТРАТЕГІЧНИХ НАПРЯМІВ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМЕРЦІЇ УКРАЇНИ

У статті розглянуто три ключові вектори вдосконалення системи документального забезпечення комерційної діяльності України, обґрунтовано доцільність підвищення ефективності документального забезпечення галузі, розроблено перспективи фундаментальних трансформацій документального забезпечення комерції України.

Ключові слова: система документального забезпечення, комерційна діяльність, комунікаційне середовище, документний ресурс, інформаційні технології.

I. Вступ

Рівень ділових процесів суттєво впливає на результативність функціонування комерційних підприємств, підвищує їх імідж, продуктивність і ефективність праці тощо. Відсутність системного погляду на стратегічні напрями вдосконалення системи документального забезпечення комерції України визначає актуальність цього наукового дослідження.

Теоретичним підґрунтям стали праці відомих українських економістів із питань комерційної діяльності: В. В. Алопія, О. В. Виноградової, Л. С. Головкової, Л. К. Гліненко, І. В. Сіменко, О. В. Пархоменко та вітчизняних документознавців: Г. Г. Асєєва, С. Г. Кулешова, Н. М. Кушнарєнко, М. С. Слободяника, Л. Я. Філіпової та ін. [2–6; 9; 10; 11; 14; 15; 19; 23–25].

Незважаючи на велику кількість наукових праць, питання документального забезпечення комерції України потребують детального дослідження, що стане поштовхом для їх подальшого розгляду в сучасних умовах.

II. Постановка завдання

Метою статті є визначення стратегічних складових основних напрямів удосконалення системи документального забезпечення комерційної діяльності України в сучасних умовах, використовуючи оптимальні можливості галузевого документознавства.

III. Результати

До найважливіших стратегічних напрямів удосконалення системи документального забезпечення комерційного підприємства потрібно зарахувати три основні вектори діяльності, а саме:

- створення єдиного інформаційного середовища галузі (формування уніфікованої бази єдиного документного ресурсу комерційної діяльності на основі законодавчо-нормативної бази; уніфікація класифікації торговельної документації

як процесу приведення різноманітних показників до зіставності або однаковості за певними принципами; удосконалення документального забезпечення зовнішнього комунікаційного середовища комерції і її складових (маркетингових комунікацій, якості продукції, електронної комерції, документальної культури тощо));

- підвищення рівня інформаційного забезпечення комерційної діяльності, що включає: автоматизацію документообігу та впровадження електронного документообігу; функціонування електронних архівів;
- забезпечення галузі високопідготовленими фахівцями (рис. 1).

Ми пропонуємо послідовність упровадження зазначених інновацій:

- аналіз стану документального забезпечення комерційного підприємства;
- виявлення потенційних можливостей щодо запровадження нововведень;
- розробка програми запровадження на підприємствах інновацій;
- здійснення, упровадження та реклама результатів дії інновацій на комерційних підприємствах;
- контроль над інноваціями та виявлення недоліків.

Далі необхідно перейти до створення уніфікованої бази єдиного документного ресурсу корпоративної системи (оптової, роздрібною, змішаною форм торгівлі, комерційного підприємства тощо).

Для підвищення ефективності документального забезпечення та створення бази документного ресурсу на кожному підприємстві розробляють уніфіковану структуровану таблицю зведених статистичних показників за розділами, хронологією, періодами (місяць, квартал, півроку, рік), зібрані показники направляють відповідно до ієрархічної підпорядкованості підприємства.



Рис. 1. Основні напрями вдосконалення системи документаційного забезпечення комерційної діяльності України

Варто врахувати кінцеву мету збору зазначених показників – якісне планування системи документаційного забезпечення, а саме документного ресурсу галузі згідно з формами торгівлі (оптової, роздрібною, змішаною тощо), можливість визначити стратегію поліпшення окремих складових документаційного забезпечення тощо. Саме впровадження зведених електронних таблиць показників оцінювання документного ресурсу сприятиме плануванню, прийняттю об'єктивних рішень у системі документаційного забезпечення комерційної діяльності, буде дієвим контролем і засобом виявлення недоліків, досягнень документного ресурсу, що функціонує. Зазначені таблиці є основою дотримання ключових умов, що забезпечують ефективність контролю, – це оперативність, плановість, систематичність, об'єктивність діяльності підрозділів установи.

Для виконання цього завдання керівництво підприємства, установи має включити до переліку посадових обов'язків співробітників служб діловодства завдання щодо збору даних, їх опрацювання, направлення до центрів документних ресурсів згідно з корпоративною підпорядкованістю (регіону, області, країни). Згідно з обробленими даними, координаційні центри документних ресурсів надають підпорядкованим структурним підрозділам методичну допомогу, консультування тощо в напрямі поліпшення їх діяльності.

Важливим є вдосконалення культури організації роботи з документами, а саме застосування програми Microsoft Outlook [16]. Це багатофункціональний поштовий клієнт для роботи з електронною поштою, є органайзером, що надає функції календаря, планувальника завдань, записника та менеджера контактів, дає змогу відстежувати роботу з документами пакета Microsoft Office для автоматичного складання щоденника роботи. Але більшість співробітників комерційної галузі не вміє користуватися цією програмою.

На особливу увагу заслуговує формування бібліотечного фонду як складової документного фонду досліджуваної галузі з упорядкованою системою збереження літератури й доступності для вивчення та ознайомлення працівниками, визначивши бібліотеку одним із структурних підрозділів підприємства. Нині немає статистичних показників чисельності бібліотек на комерційних підприємствах України, оскільки вони представлені певною кількістю виробничої літератури в структурних підрозділах комерційних підприємств, мотивуючи це наявністю інтернет-ресурсу.

Оскільки законодавством України не встановлено нормативних критеріїв щодо придбання літератури чи періодики, комерційні підприємства на власний розсуд вирішують це питання, переважно наказом кері-

вництва підприємства з обґрунтуванням виробничої потреби.

Бібліотечний підрозділ у своїй діяльності повинен керуватися Законом України “Про бібліотеки і бібліотечну справу” від 27 січня 1995 р. № 32/95-ВР, наказом Міністерства культури і туризму України “Про затвердження Інструкції з обліку документів, що знаходяться в бібліотечних фондах” від 3 квітня 2007 р. № 22, Положенням про роботу бібліотеки, Статутом і документами комерційних підприємств тощо.

Саме до функціональних обов'язків працівників бібліотеки повинно входити: створення електронної бази даних підприємства; вивчення інформаційних потреб співробітників підприємства тощо [1].

Наступним напрямом створення бази єдиного документного ресурсу є уніфікація класифікації торговельної документації.

Метою уніфікації торговельних документів є: зменшення кількості документів, які використовують у торговельній діяльності; типізація їх форм; зниження трудомісткості їх обробки як основи спільності або суміжності функцій управління; використання технічних засобів для підготовки, обробки та використання торговельних документів. В Україні сформована й діє система нормативних документів зі стандартизації (ДСТУ, ГСТУ, СТТУ, СТП, ТУУ), але стандартів, які б регулювали створення та функціонування торговельної документації, нині не існує, ними є законодавчі документи України.

Проблемою уніфікації торговельної документації є орієнтація на пріоритети комерційної діяльності, у сфері якої функціонує торговельна документація.

У напрямі вдосконалення документаційного забезпечення зовнішнього комунікаційного середовища комерції доцільно розглянути застосування технології Форсайт-проекування як системи методів експертної оцінки перспектив інноваційного розвитку складових зовнішнього комунікаційного середовища документаційного забезпечення комерційної діяльності. З цією метою необхідно виявити конкурентні переваги організації системи документаційного забезпечення за видовою належністю комерційних підприємств (оптової, роздрібною, змішаною торгівлі тощо), вибір пріоритетів, заснованих на інноваціях, створення експертних груп щодо впровадження, проведення презентацій і отримання фінансової підтримки для застосування [12].

Аналіз документаційного забезпечення маркетингових комунікацій, а саме рекламної діяльності, нині свідчить про потребу запровадження чітко визначених правил оформлення та дотримання норм діловодства, наповнення необхідними складовими реклами як документа й правильного роз-

ташування реквізитів у тексті рекламних повідомлень. Торговельна реклама є однією з форм документно-інформаційної діяльності підприємства, яка забезпечує зв'язок між виробництвом і споживачем.

Було б доцільним функціонування на всіх рівнях галузевої підпорядкованості постійно діючих регіональних семінарів-тренінгів із діловодства галузевого спрямування з практичними заняттями щодо правильності оформлення, підготовки, написання та інших складових документаційного забезпечення рекламної торговельної діяльності; підвищення рівня реклами комерційних підприємств в Інтернеті, розміщення іміджевої реклами тощо.

Далі необхідно на нормативно-законодавчому рівні встановити правила оформлення та дотримання норм діловодства, наповнення необхідними складовими документа й правильного розташування реквізитів у текстах друкованої, екранної, зовнішньої рекламної продукції, у комп'ютерних мережах тощо. Потрібно вдосконалити документаційне забезпечення торговельної реклами в інтернет-мережах: e-mail-маркетингу, інтерактивного маркетингу як “молодих” типів реклами на основі електронних комунікацій, де основними формами є банери, web-сторінки, електронна пошта, листування з діловими партнерами, інформаційна підтримка споживачів, рекламування товарів з метою забезпечення двостороннього зв'язку між споживачами маркетингової інформації в різних країнах.

Для автоматизації робіт у сфері маркетингової й рекламної діяльності необхідно використовувати програмне забезпечення “БЕСТ-МАРКЕТИНГ”, яке дає змогу оцінити ринкові позиції комерційних підприємств в умовах конкуренції. Перевагами системи є простота термінології інтерфейсу, порівняльний аналіз ринку й конкурентів, у процесі електронної обробки інформації застосовують методи: сегментації ринку, SWOT-аналіз, GAAP-аналіз тощо [21].

Отже, зазначений програмний продукт рекомендується нами до широкого впровадження в досліджувану галузь вітчизняної економіки.

Далі звернемо увагу на вектори вдосконалення документаційного забезпечення якості продукції, її конкурентоспроможності на світовому й вітчизняному ринках, до яких зараховують поліпшення сертифікації та стандартизації як головних інструментів фіксації й забезпечення рівня якості в торгівлі.

Усі товари повинні відповідати визначеним вимогам ведення торговельної діяльності. Необхідно кваліфіковано використовувати сертифікати якості для досягнення комерційного успіху й послаблення позицій конкурента. Сертифікація є важливим механізмом документаційного забезпечення яко-

сті продукції торговельних підприємств, яка дає можливість об'єктивно оцінити продукцію (знак відповідності обов'язкової й добровільної сертифікації), надати споживачу підтвердження її безпеки, забезпечити контроль за відповідністю продукції та підвищити її конкурентоспроможність. Нині в Україні діє 25 нормативних документів державної системи сертифікації УкрСЕПРО, 12 нормативних документів комерційної системи сертифікації СовАск та нормативні документи системи сертифікації CERTEX, яка поширюється на добровільну сертифікацію продукції [7].

Проблема стандартизації й сертифікації гостро постає в зовнішній торгівлі України, оскільки існуючий режим зовнішньої торгівлі є досить ліберальним.

Стрімко розвивається електронна комерція завдяки поширенню Інтернету як комунікативного засобу спілкування, яка чекає на впровадження широкого спектра напрямів документального вдосконалення. Серед визнаних проблем: повна відсутність системи стандартів щодо функціонування електронної комерції та вимог до її текстового наповнення; нерозвиненість засобів нормативно-правового забезпечення, цифрових підписів тощо.

Так, наповнення web-вузла електронної комерції (текстове наповнення, коригування структури тексту сайта, посилання на сайт, форми подання заявок, реєстраційний каталог товарів тощо) здійснюється без посилань на стандарти, нормативні документи, є творчим процесом, створюється в довільній формі на основі ключових понять комерційної галузі, не проходить перевірку на правильність написання тексту, оскільки не існує зазначених вимог.

Важливо розроблення й затвердження вищими органами державної влади Закону України "Про електронну комерцію", в якому був би визначений порядок укладання договорів електронної торгівлі, встановлені вимоги до документації та електронного цифрового підпису, принципи й правила проведення розрахунків тощо [22].

Наступним кроком у напрямі вдосконалення документального забезпечення зовнішнього комунікаційного середовища є підвищення рівня документальної культури комерційних підприємств, яка позиціонується як складова корпоративної культури та визначається як ставлення організації до інформації, залежить від якості й оперативності роботи з документами, чіткої організації пошуку, зберігання та користування документацією, досконалої постановки роботи служби діловодства, тобто від усіх складових системи документального забезпечення галузі.

Вміле управління корпоративним культурним потенціалом має всі шанси перетворити його на конкурентну перевагу комерційних організацій, посилити їх позиції на ринку.

Впровадження інформаційного забезпечення – це стратегія відповідності комерційних підприємств умовам ринкового середовища, джерело конкурентного потенціалу досліджуваної галузі, що включає до основних напрямів удосконалення системи документального забезпечення досліджуваної галузі автоматизацію документообігу; електронних архівів на основі програмного забезпечення.

Одним з основних напрямів удосконалення інформаційного забезпечення є широке використання електронних комунікацій, на основі яких необхідно створити єдине інформаційне середовище комерційного підприємства.

Так, використання засобів електронної комунікації дає змогу застосовувати можливості Інтернету, який пропонує діючу професійну мережу комерційних інтернет-спільнот, порталів або груп сайтів, взаємопов'язаних за тематикою й професійними інтересами за допомогою посилань, тобто це мережеві професійні організації, які необхідно об'єднати.

Наступний етап – використання мережі Інтранет, яка складається з внутрішньокорпоративних web-серверів, доступ до яких організований через глобальні мережі, що надає можливість співробітникам бути інформованими, спонукає їх до підвищення професійного рівня [18].

Важливою складовою інформаційного забезпечення є автоматизація електронного документообігу. Саме з упровадженням на підприємстві системи електронного документообігу необхідно розпочинати його оптимізацію [20]. Нині серед методів, спрямованих на вдосконалення документування комерційної галузі, виокремлюють дві групи: вдосконалення технології документообігу та скорочення його обсягу. Так, до першої групи належать усі процедури проходження документів у комерційній установі: створення моделей документообігу, складання маршрутних карт технологічного процесу, розробка раціональних схем документообігу та руху документації тощо.

Друга група – скорочення обсягу документообігу, що пов'язано з регламентацією документування, зменшенням кількості внутрішніх документів, раціоналізацією документації, створенням уніфікованих систем документації, розробкою уніфікованих вимог до текстів, а також використанням бездокументних зв'язків.

Певні труднощі викликає той факт, що впровадження електронного документообігу на комерційних підприємствах добровільне, рівень довіри до електронного документа в керівництва досить низький, із запровадженням електронного документообігу постає необхідність введення до штату оператора електронного документообігу, що потребує матеріальних витрат тощо [13].

Отже, ми можемо виступити з пропозицією обґрунтування необхідності переходу комерційних установ, підприємств досліджуваної галузі на електронний документообіг і автоматизоване діловодство з єдиними форматами обміну електронними документами та переліком реквізитів тощо.

Персонал є найбільш цінним капіталом комерційного підприємства, тому є третім вектором стратегії вдосконалення системи документального забезпечення досліджуваної галузі.

Проведення інноваційної кадрової політики щодо підвищення професійності на комерційному підприємстві має за мету перебудувати організаційну структуру комерційного підприємства на основі алгоритму: керівник комерційного підприємства – керівник кадрової служби – високопідготовлені професійні співробітники [17]. Необхідно проводити за декількома напрямками, серед яких:

- залучати до співпраці аналітиків-документознавців, які спроможні оцінити перспективні можливості комерційного підприємства щодо інновацій та розробити план дій з конкретними кроками впровадження документно-інноваційної політики з підведенням бази її фінансування, вказати на недоліки в документальному середовищі підприємства, що стане базою для створення документно-інформаційного ресурсу кадрових нововведень, шляхів вирішення проблемних питань тощо;
- впроваджувати системи управління персоналом: “БОСС – Кадровик”, “Управління персоналом”, “Кадри Плюс”; формувати штатний розклад, посадові інструкції, нарахування відповідно до особистої ефективності праці співробітників – Fox Manager, “АБ Софт – Зарплата”, GOAL “Целевое управление и премирование” тощо; вести систему обліку співробітників, облік резюме, співбесід та інших форм співпраці – Volga CV Exiland Assistant тощо [8]. Постає необхідність формування спеціальних вимог, норм, які характеризують професійну документознавчу компетентність співробітників комерційної діяльності. Є доцільним встановлення переліку необхідних знань і навичок до фахівців досліджуваної галузі.

IV. Висновки

На підставі наведеного вище вважаємо, що загальна проблема вдосконалення системи документального забезпечення комерційної діяльності полягає в підвищенні вимог до системи документних комунікацій, що нині функціонує, і забезпечення її подальшого ефективного використання через електронні комунікації. Магістральний напрям вирішення цієї проблеми – застосування сучасних інформаційно-документальних технологій з метою створення єдиної універсально-адап-

тивної документно-інформаційної бази системи документального забезпечення комерційної діяльності.

Список використаної літератури

1. Алієв Т. Бібліотечні фонди й література на підприємстві / Т. Алієв // Діловодство та документообіг. – 2014. – № 8. – С. 50–62.
2. Апопій В. В. Внутрішня торгівля: регіональні аспекти розвитку : монографія / В. В. Апопій, Я. М. Антонюк, Я. А. Гончарук та ін. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. – 404 с.
3. Апопій В. В. Внутрішня торгівля України: проблеми і перспективи розвитку : монографія / В. В. Апопій, Я. М. Антонюк. – Львів : Новий Світ-2000, 2014. – 565 с.
4. Апопій В. В. Система регулювання внутрішньої торгівлі України : монографія / В. В. Апопій. – Львів : ЛКА, 2009. – 224 с.
5. Апопій В. В. Функціонування та регулювання праці у сфері торгівлі : монографія / В. В. Апопій. – Львів : ЛКА, 2009. – 224 с.
6. Асєєв Г. Методологія електронного документообігу / Г. Асєєв // Вісник Книжкової палати. – 2005. – № 11. – С. 22–25.
7. Бобилева М. П. Эффективный документооборот: от традиционного к электронному / М. П. Бобилева. – Москва : Изд-во МЭИ, 2004. – 172 с.
8. Боднарчук А. Что экономит HR при помощи автоматизации / А. Боднарчук // Управление персоналом. – 2014. – № 7 (250). – С. 26–27.
9. Виноградова О. В. Реінжиніринг торговельних підприємств: теорія і методологія : дис. ... д-ра екон. наук : 08.06.01 / О. В. Виноградова ; Донецький держ. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Донецьк, 2006. – 435 с.
10. Головкова Л. С. Сукупний економічний потенціал корпорації: формування та розвиток : монографія / Л. С. Головкова. – Запоріжжя : КПУ, 2009. – 340 с.
11. Гліненко Л. К. Стратегічне управління розвитком бізнес-систем в економіці України : монографія / Л. К. Гліненко. – Львів : Новий світ-2000, 2009. – 776 с.
12. Іщенко А. Ю. Вдосконалення та розвиток діяльності підприємств малого та середнього бізнесу на основі застосування технології форсайт-проекування / А. Ю. Іщенко, Н. В. Карпенко // Мережевий бізнес і внутрішня торгівля України : матеріали III Міжнарод. наук.-практ. інтернет-конф., 17–18 квіт. 2013 р. – Полтава : ПУЕТ, 2013. – 241 с.
13. Казієва Н. Автоматизація зовнішнього документооборота / Н. Казієва // Діловодство та документообіг. – 2014. – № 8 (41). – С. 14–21.
14. Кулешов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / С. Г. Кулешов ;

- Укр. держ. НДІ архів. справи та документознавства, Держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв. – Київ : [Б. в.], 2000. – 164 с.
15. Кушнарченко Н. М. Новий етап інституалізації науки про документ / Н. М. Кушнарченко // Студії з архівної справи та документознавства / Укр. наук.-дослід. ін-т архів. справи та документознавства, Європ. ун-т. – Київ, 2004. – Т. 12. – С. 126–130.
16. Microsoft Outlook [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.microsoft-free.com>.
17. Мошек Г. Структуризація комерційної діяльності торговельних підприємств / Г. Мошек, В. Ціпурида // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2011. – № 5. – С. 5–12.
18. Найдёнышев К. В. Интернет – как явление информационной культуры 1990-х – 2000-х годов [Электронный ресурс] / К. В. Найдёнышев // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – С. 147–152. – Режим доступу: <http://www.CyberLeninka.ru>»article.
19. Пархоменко О. В. Інноваційна економіка як результат взаємодії економічної і соціальної систем / О. В. Пархоменко // Науково-технічна інформація. – 2009. – № 3. – С. 3–7.
20. Пахчанян А. Внедрение систем электронного документооборота: проблемы и решения [Электронный ресурс] / А. Пахчанян. – Режим доступа: http://www.iteam.ru/publications/it/-section_64article_2687/.
21. Программа БЭСТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.Маркетинг-BestNet.ru>»Программы»БЭСТ-Маркетинг.
22. Про електронну комерцію [Електронний ресурс]: Проект Закону України від 17 червня 2013 р. № 2306а. – Режим доступу: <http://www.doski-ua.at.ua>»publ/9-1-0-7.
23. Сіменко І. В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика : монографія / І. В. Сіменко. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2009. – 394 с.
24. Слободяник М. С. Структура сучасного документознавства / М. С. Слободяник // Вісник Книжкової палати. – 2003. – № 4. – С. 18–21.
25. Філіпова Л. Я. Інформаційна діяльність як фахова навчальна дисципліна: змістовний аналіз / Л. Я. Філіпова // Вісник Книжкової палати. – 2005. – № 2. – С. 29–30.

Стаття надійшла до редакції 11.05.2015.

Шевченко Е. В. Методические подходы к определению стратегических направлений совершенствования системы документационного обеспечения коммерции Украины

В статье рассмотрены три ключевых вектора совершенствования системы документационного обеспечения коммерческой деятельности Украины, обоснована целесообразность повышения эффективности документационного обеспечения отрасли, разработаны перспективные фундаментальных трансформаций документационного обеспечения коммерции Украины.

Ключевые слова: система документационного обеспечения, коммерческая деятельность, коммуникационная среда, документный ресурс, информационные технологии.

Shevchenko O. Methodological approaches to determining the strategic directions of improvement of the system documentation for commerce Ukraine

The article considers three key vectors of improving the system documentation for business Ukraine, expediency efficiency documentation for industry, and developed prospects fundamental transformations documentation for Ukraine commerce.

Background research due to the increase of effective business, because the level of business processes significantly affect the efficiency of the functioning of business, image is enhanced enterprise productivity and performance and so on.

The purpose of scientific publication is defining strategic directions of the main components improve the system documentation for business Ukraine in modern conditions, using the best capabilities of branch documentation.

The theoretical basis for the research was the work of the famous Ukrainian economists on business and domestic work of documentation.

To address this goal, the focus was on the most important strategic directions of improvement of the system documentation for commercial enterprise: the creation of a common information environment sector (formation of a single unified framework document resources business based on the legal and regulatory framework; unify the trade classification of documents; improving documentation of external communication commerce environment and its components (marketing communications, product quality, electronic commerce, culture and other documentation.) raising the level of information support businesses that include: workflow and electronic document management implementation, operation of electronic archives providing highly trained industry experts.

Was suggested the need to move on commercial establishments, enterprises studied in the field of electronic document and records management with the only automated electronic document exchange formats; formation of special requirements, rules that characterize the professional competence of employees dokumentoznavchu business, establishing a list of necessary knowledge and skills to specialists study area; the importance of the development and approval of higher authorities of the government of the Law of Ukraine "On electronic commerce" and others.

Among the methods aimed at improving commercial documentation of field, distinguishes two groups: the perfection of technology workflow and reduce its volume.

Noteworthy improvement of the documentation of product quality, competitiveness in the global and domestic markets, which include improving certification and state-dardization as the main tools fixing and providing the level of quality in the trade.

Much attention is given to improving the theoretical research of information provision using electronic communications, on which you need to create a single information environment of business.

The conclusions noted the problem of improving the system documentation for commercial activities is to increase the requirements for the desk now functioning system of communication and ensure further effective use through electronic communication. Bulk direction to solve this problem – the use of modern Information and Documentation technology to create a single universal adaptive document-information database system documentation for business.

Key words: *system documentation for, commercial activity, communication environment, document resources, information technology.*