

7. Ample, Corinne. Les démarches qualité. Quelle mise en œuvre pour un SC: l'exemple du SCD de Nouméa : dossier d'aide à la décision / Corinne Ample ; sous la direction Marie-France Peyrelong ; correspondante d'établissement Aline Chareyron ; Université de Lyon. — Lyon : [s. n.], 2010. — 84 p. — (ÉNSSIB. Formatin initiale des bibliothécaires d'Etat, Projet Professionnel Personnel, septembre 2010).
8. Lavallée, Sylvie. Le management de la qualité dans une bibliothèque publique : analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique / Sylvie Lavallée ; sous la direction Marie-France Peyrelong. — [France] : [s. n.], 2008. — 101 p. — (ÉNSSIB. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Mémoire d'étude / mars 2008).

Надійшла до редакції 18.01.2012 р.

УДК 651.1:658.562(477.62-2)

В. О. КУДЛАЙ

ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК РІЗНОВИД СОЦІАЛЬНО- КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА

Розглядається документаційне забезпечення системи управління якістю як різновид соціально-комунікаційної діяльності промислового підприємства. Визначено взаємозв'язок документаційного забезпечення діяльності промислового підприємства та форм його соціально-комунікаційної діяльності.

Ключові слова: документаційне забезпечення, діловодство, система, управління якістю, соціально-комунікаційна діяльність, документаційна система.

Рассматривается документационное обеспечение системы управления качеством как разновидность социально-коммуникационной деятельности промышленного предприятия. Определена взаимосвязь документационного обеспечения деятельности промышленного предприятия и форм его социально-коммуникационной деятельности.

Ключевые слова: документационное обеспечение, дело-производство, система, управление качеством, социально-коммуникационная деятельность, документационная система.

The article is devoted to the recordkeeping support of quality management system as social communication activity of industrial organization. The author outlines the interconnect between recordkeeping and social communication activity.

Key words: recordkeeping, records management, system, quality management, social communication activity, records system.

Основу комунікаційного процесу в менеджменті будь-якого підприємства, організації та установи складають документальні комунікації, що є однією з підсистем соціальних комунікацій [21, с. 311].

Нині керівники та спеціалісти витрачають від 50 до 90 % робочого часу на комунікації, сполучні процеси, пов'язані з обробкою та документалізацією інформації. Розширення виробництва призводить до зростання загальної кількості документів та гальмування темпів комунікацій, що пов'язані з їх обробкою. Актуальність означеної проблеми визначається тим, що питання оперативного, економічного та якісного документаційного забезпечення діяльності підприємств в умовах запровадження системи якості залишається недостатньо вивченим.

Проблема реалізації управління документацією в системі якості порушена в наукових працях В. І. Звоннікова [4], М. В. Малікової [5], В. І. Потьомкіна [2], М. В. Самсонової [13] та А. М. Сокової [20]. У вітчизняній науці досі відсутні публікації, в яких розглядається документаційне забезпечення системи управління якістю як процес соціально-комунікаційної діяльності промислового підприємства.

Метою статті є з'ясування особливостей здійснення документаційного забезпечення системи управління якістю як різновиду соціально-комунікаційної діяльності промислового підприємства.

Термін «документаційне забезпечення управління» як синонім терміну «діловодство» характеризує сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами [1, с. 2].

Діловодство охоплює не тільки рух інформації в документо-сфері підприємства, але й увесь комплекс спеціальних комунікацій та робіт зі створення, оформлення, контролю за виконанням документів, формування їх у справи для поточного використання та зберігання в архівах.

Нині на вітчизняних підприємствах документальні комунікації зокрема діяльність служб діловодства, регламентується стандартами системи управління якістю.

Зазначимо, що аналіз проблеми з'ясування зв'язку між системою управління якістю та документаційним забезпеченням у структурі соціально-комунікаційної діяльності підприємства є важливим завданням сучасного документознавства. На наш погляд, цей зв'язок є прямим, оскільки соціально-комунікаційна діяльність підприємства складається з підтримки глобальних та локальних комунікацій.

Глобальні комунікації підприємства зазвичай здійснюють через зв'язки «знання-інформація» на основі корпоративних ЗМІ.

Наприклад, ПАТ «МК «Азовсталь» встановлює глобальні комунікації засобами: веб-сайта комбінату; телеканалу «Сигма»; газети «Новий азовсталець» [19].

Локальні корпоративні комунікації найширше представлені зв'язками «знання-документ», наприклад, за допомогою інформаційно-пошукової системи «Корпоративні ресурси», науково-технічної бібліотеки комбінату, служби діловодства, структура і функції яких закріплені в стандартах системи управління якістю комбінату [14-16]. Отже, в даному разі саме локальні корпоративні комунікації у формі документаційного забезпечення діяльності найяскравіше відображають специфіку соціально-комунікаційної діяльності підприємства.

Кожний документ підприємства функціонує разом з іншими документами в комплексі матеріальних, субстанційно-змістовних, технологічних, організаційних умов комунікаційної взаємодії, тобто в комунікаційному середовищі підприємства [21, с. 165]. Сукупність взаємопов'язаних документів, застосовуваних у певній сфері чи галузі, утворюють систему документації [1, с. 8]. Виділяють системи організаційно-розпорядчої, фінансової, звітно-статистичної, планової, торговельної, нормативно-технічної та іншої документації.

Елементами локальних комунікацій є заходи щодо підвищення якості продукції і послуг, управлінської діяльності, роботи з персоналом. Вони визначаються відповідними документами, які, у свою чергу, також повинні відповідати національним стандартам якості розроблених на основі міжнародних стандартів, що встановлено в статті 5 Закону України від 16 липня 2006 р. «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» [12].

Для досягнення чіткості та налагодженості в комунікативному менеджменті підприємства важливо виявити пріоритетні напрями документаційного забезпечення управління, яким є система нормативно-технічної документації. Комплекс нормативно-технічних вимог до продукції та послуг підприємства визначається системою управління якістю, яка має підтримуватись у актуальному стані відповідно до міжнародних стандартів.

Розробник стандартів системи управління якістю — міжнародна організація зі стандартизації (ISO), до якої входять національні органи зі стандартизації. Членом ISO є Держспоживстандарт України.

В Україні на базі цих стандартів розроблені свої стандарти з урахуванням національної практики підвищення якості продукції й послуг і вимог українського законодавства.

Стандарти системи якості України поширюються на системи якості підприємств незалежно від їх форми власності. І, як доводить практика, працівники діловодства постійно стикаються з тим, що правила організації документообігу являють собою частину системи якості на основі стандартів ISO серії 9000 [6; 7; 17; 18].

Система документації з якості, як і будь-яка інша документальна система, будується за функціями і завданнями підприємства (галузі). Тобто за завданнями керівництва в системі управління.

Усі параметри системи якості відповідно до стандартів ISO підлягають обов'язковому документуванню. Сутність документування формулює ДСТУ ISO 9000: наявність документації на процедури якості свідчить про те, що процес визначений, процедури затверджені й перебувають під контролем; а також про те, в якому напрямі провадити навчання персоналу [17].

ДСТУ ISO 9001:2009 у розділі 4.2.3 «Керування документацією» встановлює використання документів на будь-якому електронному або паперовому носіїві і визначає завдання управління документацією в системі якості. Управління документацією передбачає [18]:

- а) перевірку документів на адекватність до їхнього випуску;
- б) аналіз і актуалізацію в разі необхідності та перезатвердження документів;
- в) ідентифікацію змін і статусу перегляду документів;
- г) забезпечення наявності діючих версій документів у місцях їх застосування;
- д) підтримку чіткості тексту документів і простоти їх ідентифікації;
- е) ідентифікацію документів зовнішнього походження, які організація вважає необхідними для планування й функціонування системи управління якістю, і управління їх розсиланням;
- є) запобігання ненавмисному використанню застарілих документів і застосуванню відповідної ідентифікації таких документів, залишених для будь-яких цілей.

Управління документацією, згідно з ДСТУ ISO 9001:2009, передбачає обов'язковий розгляд, аналіз документів і даних «на предмет їх адекватності» й затвердження до випуску. Передбачається обов'язкова розробка на нормативному рівні процедури управління документацією, включаючи процедуру перегляду і внесення змін, щоб запобігти використанню недіючих і застарілих документів [18].

На основі сказаного можна дійти висновку про принциповий збіг вимог до управління документацією в системі керування якістю та вітчизняних розробок у галузі діловодства.

ДСТУ ISO 9004-2001 визначає основні завдання системи якості:

- маркетинг, пошук і вивчення ринку, виявлення потреб;
- розробка вимог;
- матеріально-технічне забезпечення;
- розробка виробничих процесів;
- контроль, проведення випробувань і обстежень;
- реалізація та розподіл продукції.

Кожна функція підлягає документуванню відповідно до стандартів ДСТУ ISO серії 9000. Документи беруть участь у діловодному, а потім в архівному процесі, як і всі інші документи організації.

У документах з управління якістю реєструються всі дані про якість продукції, послуг. Документ, таким чином, виконує функцію дотримання вимог до виробництва методом фіксації технологічних процесів, системи спостереження і контролю, забезпечення відповідальності. Тобто ці функції близькі до завдань традиційного діловодства, якщо його розглядати в широкому контексті.

Отже, документ у системі управління якістю є центральним елементом цієї системи, що дозволяє фіксувати та контролювати параметри якості всіх видів діяльності організації.

Системи якості на підприємствах впроваджуються у формі стандартів підприємства. Відповідно до Закону України «Про стандартизацію» (ст. 1), стандарт — це документ, розроблений на основі консенсусу та затверджений уповноваженим органом, що встановлює призначені для загального і багаторазового використання правила, інструкції або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів [3]. Таке визначення повною мірою відбиває сферу діловодства будь-якої організації, зокрема з управління персоналом.

Традиційно організацією документальних комунікацій, документування діяльності організації займається служба діловодства (канцелярія, загальний відділ, відділ кадрів, департамент документальних комунікацій, управління справами); питаннями діловодства — служба стандартизації. Зокрема, ця служба зобов'язана наглядати за відповідністю державним стандартам правил оформлення організаційно-розпорядчих та інших документів, на які є затверджені уніфіковані форми.

Завданнями служби діловодства є:

- визначення назв видів документів, у яких, відповідно до діючих нормативів, фіксується необхідна інформація, розробка бланків або уніфікованих форм документів;

- встановлення порядку оформлення документів і надання їм юридичної сили відповідно до чинних державних стандартів;
- контроль за дотриманням правил документування та розроблення заходів відповідальності за їх недотримання;
- контроль виконання документів, що дозволяє виробити ефективні вимоги до якості, узгоджені з усіма зацікавленими сторонами;
- оперативне зберігання документів, забезпечення їх пошуку тощо.

Документування вимог до якості продукції й послуг повністю відповідає функціям традиційного діловодства. Питання полягає у визначенні назви цього виду діловодства та системи документації. Це може бути підсистема документації з якості в рамках Уніфікованої системи організаційно-розпорядчої документації (УСОРД) як системи адміністративного управління.

Система управління якістю передбачає й високу якість документів. Вимоги до оформлення їх реквізитів визначені чинним ДСТУ 4163-2003 [22]. На кожному документі для надання йому юридичної сили повинні бути оформлені такі реквізити: назва організації (автор документа), назва виду документа, візи узгодження зацікавлених організацій і осіб, підпис або підписи уповноважених осіб, дати підписання, реєстраційні індекси, що фіксуються в організаціях-учасниках розроблення вимог до якості продукції або послуг. У випадках, передбачених інструкцією з діловодства, документи затверджуються, а підписи відповідальних осіб засвідчуються відбитком печатки підприємства [11].

У системі якості безпосередньо задіяна група організаційно-розпорядчих документів, пов'язаних з управлінням, розробкою та функціонуванням самої системи якості. Зокрема, визначаються обов'язки та повноваження посадових осіб у сфері розробки, впровадження та ведення системи якості (регламенти, положення та ін.); розробляються технологічні й посадові інструкції, положення, методичні рекомендації, нормативні документи з питань управління якістю; акти, договори, протоколи погоджувальних нарад, конкурсних комісій та інші документи.

Важливою групою документів у системі управління якістю є документи служби кадрів, що фіксують прийом, переміщення та звільнення працівників, їх атестацію, службові відрядження, заохочення, стягнення та ін.

Російська дослідниця А. М. Сокова зазначає, що система управління якістю передбачає певні обов'язкові діловодні операції: реєстрацію та облік документів системи якості, організацію їх оперативного і підготовку до архівного зберігання та пошуку,

забезпечення контролю виконання документів, знищення та вилучення застарілої документації. При зберіганні документів установа має додержуватись заходів, що унеможливають їх псування або втрату [20].

Зазначені вимоги до документів і умов їх зберігання та знищення перебувають у сфері повноважень Державного комітету архівів України та детально відпрацьовані в нормативно-методичних рекомендаціях системи діловодства й архівної справи.

Строки зберігання документів встановлюються переліками типових документів, зокрема «Переліком типових документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів» [8]. У другій частині цього документа є розділ 5.1 «Якість продукції, технічний контроль, стандартизація», в якому визначені найменування документів систем якості та строки їх зберігання за номенклатурою справ: ст. 2050 — протоколи засідань комісії з якості продукції за місцем складання і затвердження зберігаються постійно (пункт а); ст. 2058 — повідомлення про пред'явлення продукції на пред'явницькі випробування зберігаються 3 роки; ст. 2085 — протоколи, акти випробувань якості продукції зберігаються 10 років; ст. 2086 — акти якості продукції, що приймається від постачальників, зберігаються 3 роки; ст. 2103 — сертифікати якості експортної продукції — 10 років тощо.

Порядок зберігання та знищення документів регламентується «Правилами роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій» [9], а також «Примірною інструкцією з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади» [10].

Викладені ідеї дозволяють дійти висновків, що системами управління якістю в організаціях, установах та на підприємствах займаються служби стандартизації, оскільки системи якості базуються на стандартах. Одночасно в організаціях, установах та на підприємствах традиційно діють служби діловодства, кадрів та архів, які мають значний нормативно-методичний досвід роботи з документами, виробили вимоги до оформлення документів, їх зберігання, пошуку, установили терміни збереження та механізми їх знищення.

У локальних комунікаціях підприємства недоцільно відокремлювати документи системи керування якістю від загального документального масиву. Водночас недоцільно доручати розробку

правил роботи з документами службам стандартизації, які не мають достатнього досвіду в багатоаспектній діяльності з документального забезпечення діяльності підприємств.

На підприємстві має діяти єдиний орган для роботи з документацією. Таким органом може бути служба документації, управління документації та інформації, департамент документальних комунікацій або підрозділ з іншою назвою, до складу якого ввійдуть діловодство, архів управлінських документів і архів «електронних документів», підрозділ інформаційного забезпечення впровадження автоматизованих технологій, відділ стандартизації. Встановлення вимог до кадрових документів за рішенням підприємства також може здійснювати єдиний орган управління документацією в системі управління якістю підприємств.

Відповідно до Закону України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності», під час розробки стандартів організацій не повинні порушуватися вимоги національних стандартів на документи.

Документація системи управління якістю може стосуватися всіх видів діяльності організації або обраних частин цих видів діяльності, наприклад, таке комунікаційне явище як документальне обслуговування або документування певного процесу в менеджменті можуть закріплюватися в стандартах підприємства.

Отже, процеси документального забезпечення системи управління якістю відіграють ключову роль у формуванні дієвого комунікаційного простору підприємства. Осмислення та реалізація документального забезпечення системи управління якістю як обов'язкового елементу комунікаційної діяльності забезпечить підприємству наявність певних конкурентних переваг, що сприятиме успіху підприємства на світовому ринку продукції. Перспективним напрямом розроблення теми є аналіз нормативно-методичного регулювання документального забезпечення менеджменту комунікацій у системі якості промислового підприємства.

Список літератури

1. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004. — К. : Держспоживстандарт України, 2005. — 32 с.
2. Документация системы качества : состав, структура, содержание : Метод. рекомендации / В. И. Потемкин. — Пермь : Б. и., 1992. — 43 с.
3. Закони України «Про стандартизацію»; «Про підтвердження відповідальності»; «Про акредитацію органів з оцінки відповідальності». — К. : Держстандарт України, 2001. — 27 с.
4. Звонников В. И. Документированная система менеджмента качества. Документированная процедура управления. Управление

- документацій системи менеджмента качества. Общие положения / В. И. Звонников. — М. : Гос. ун-т упр., 2006. — 57 с.
5. Маликова М. В. Управление документацией системы менеджмента качества / М. В. Маликова // Технологии качества жизни. — 2002. — Т.2. — № 1. — С. 45–64.
 6. Настанови з розроблення документації системи управління якістю: ДСТУ ISO/TR 10013:2003. — Офіц. вид. — К. : Держспоживстандарт України, 2004. — 11 с.
 7. Настанови щодо застосування статистичних методів згідно з ISO 9001:2000 (ISO/TR 10017:2003, IDT): ДСТУ ISO/TR 10017:2005 / А. Сухенко (пер.). — Вид. офіц. — К. : Держспоживстандарт України, 2007. — 28 с.
 8. Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів / Г. В. Портнов, С. В. Сельченкова, В. П. Ляхоцький; І. Б. Матяш. — К. : ГАУ при КМУ, УДНДІАСД. — 1998 — 256 с.
 9. Правила роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій : наказ Держкомархіву України 16.03.2001 № 16 / Держкомархів України. — К., 2001. — 112 с.
 10. Про електронний цифровий підпис: Закон України / Верховна Рада України. — Офіц. вид. — К. : Ін Юре, 2003. — 14 с.
 11. Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.10.1997 № 1153 // Офіційний вісник України. — 1997. — № 43. — С. 50-105.
 12. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності: Закон України: За станом на 12.09.2008 / Верховна Рада України. — Офіц. вид. — К. : Парламентське видавництво, 2008. — 37 с.
 13. Самсонова М. В. Управление документацией системы менеджмента качества : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 220501 — Управление качеством / М. В. Самсонова. — Ульяновск : УГТУ, 2008. — 122 с.
 14. Система менеджмента. Использование информационных технологий в управлении технологическими процессами и производственно-хозяйственной и финансовой деятельности ОАО «МК «Азовсталь»: СТП 232-96-2007. — Мариуполь, 2008. — 9 с.
 15. Система менеджмента. Организация информационного обеспечения производства: СТП 232-71-2007. — Мариуполь, 2007. — 8 с.
 16. Система менеджмента. Управление документами. Организация делопроизводства на ОАО «МК «Азовсталь»: СТП 232-128-2007. — Мариуполь, 2007. — 81 с.
 17. Системи управління якістю ; Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. — Вид. офіц. — К. : Держспоживстандарт України, 2008. — 29 с.
 18. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT): ДСТУ ISO 9001:2009. — Вид. офіц. — К. : Держспоживстандарт України, 2009. — 26 с.

19. Скорбулатова В. Стратегия эффективности под контролем. Система менеджмента качества в действии / В. Скорбулатова // Новый азов-сталец. — 2010. — 17 сентября. — С. 1.
20. Сокова А. Н. Система управления качеством и система документации / А. Н. Сокова // Служба кадров. — 2003. — № 8. — С. 55–58.
21. Социальные коммуникации (теория, методология, деятельность): слов.-справ. / В. А. Ильганаева. — Х. : КП «Городская типография», 2009. — 391 с.
22. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів : ДСТУ 4163-2003. — Чинний від 01.09.2003. — Офіц. вид. — К. : Держспоживстандарт України, 2003. — 21 с.

Надійшла до редакції 19.01.2012 р.

УДК [82:111.852]:130.2

А. І. ГУРБАНСЬКА

**СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНІ ТА КУЛЬТУРОЛОГІЧНІ
ПРОЕКЦІЇ ЕСТЕТИКИ ЛІТЕРАТУРНОГО
ШІСТДЕСЯТНИЦТВА (НА МАТЕРІАЛІ ТВОРЧОСТІ
БОРИСА ХАРЧУКА)**

На матеріалі творчості Б. Харчука розглянуто культурологічні та соціально-комунікативні проєкції естетики літературного шістдесятництва. Їхню концептуальність досліджено в площині стильової парадигми художньої прози письменника та у зв'язку із світоглядною рефлексією автора і героїв.

Ключові слова: *текст, світоглядна рефлексія, художній конфлікт, емоційне наповнення, стильова парадигма.*

На материале творчества Б. Харчука рассмотрены культурологические и социально-коммуникативные проекции эстетики литературного шестидесятиничества. Их концептуальность исследована в плоскости стилиевой парадигмы художественной прозы писателя и в связи с мировоззренческой рефлексией автора и героев.

Ключевые слова: *текст, мировоззренческая рефлексия, художественный конфликт, эмоциональное наполнение, стилевая парадигма.*

In this article based on the works of B. Kharchuk culturological and sociocommunicative projection of literary aesthetics of the sixties has been reviewed. Their conceptuality was studied from the angle of style paradigm of his artistic prose and in connection with world-view reflection of the author and his characters.

Key words: *text, introspection of world outlook, artistic conflict, emotional concentration, stylistic pattern.*