

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК

УДК 005:657.6:006(ДСТУ ISO 9001)

ПОГОДЖЕНО

**Декан факультету
харчових технологій та управління
якістю продукції АПК**

_____ **Баль-Прилипка Л.В.**

«__» _____ 2024 р.

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

**Завідувач кафедри
стандартизації та сертифікації
сільськогосподарської продукції**

_____ **Толок Г.А.**

«__» _____ 2024 р.

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

**на тему: «Розроблення процедури аудиту системи управління якістю
згідно з стандартом ДСТУ ISO 9001»**

**Спеціальність: 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»
Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»
Орієнтація освітньої програма – Освітньо-професійна програма**

Гарант освітньої програми

к.т.н., доцент

Слива Ю.В.

Керівник магістерської роботи

к.т.н., доцент

Прядко О.А.

Виконав

Стецюк Р.Ю.

КИЇВ – 2024

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри

стандартизації та сертифікації
сільськогосподарської продукції,

к.т.н., доцент

_____ **Толок Г.А.**

«__» _____ 2024 р.

**ЗАВДАННЯ
ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ СТУДЕНТУ
Стецюку Роману Юрійовичу**

Спеціальність: 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»

Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»

Програма підготовки – Освітньо-професійна

Тема магістерської роботи: «Розроблення процедури аудиту системи управління якістю згідно з стандартом ДСТУ ISO 9001»

затверджена наказом ректора НУБіП України № 53 «С» від 17.01.2024 року.

Термін подання завершеної роботи на кафедру 1 листопада 2024 р.

Вихідні дані до магістерської роботи: 1) Положення про підготовку магістрів у НУБіП України; 2) Положення про підготовку і захист магістерської роботи 3) Міжнародні та національні стандарти; 3) Словникові та довідникові джерела; 4) Навчальна та наукова література; 5) Методичні вказівки про підготовку магістерської роботи; 6) Фахові періодичні видання; 7) Матеріали державної статистики; 8) Електронні ресурси.

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Розглянути вимоги міжнародних стандартів до управління документацією.
2. Проаналізувати особливості управління документацією в компаніях.
3. Ознайомитися з принципами роботи в ТОВ «АГРОКІМ» і їхньою системою управління.
4. Розробити елементи управління документацією.
5. Розрахувати економічну ефективність даної роботи.

Дата видачі завдання «26» лютого 2024р.

Керівник магістерської роботи _____

Прядко О.А.

Завдання прийняв до виконання _____

Стецюк Р.Ю.

РЕФЕРАТ

Магістерська робота містить 150 сторінок, 195 список використаних джерел, 4 рисунки та 2 таблиці.

Мета магістерської роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних, методичних і практичних положень розроблення засад формування системи документаційного забезпечення промислового підприємства в умовах глобалізації сучасного суспільства та в контексті підвищення ефективності соціо-комунікаційної діяльності підприємства.

Об'єкт дослідження – процес документаційного забезпечення системи управління якістю суб'єкта господарювання.

Предмет дослідження – технологія формування, структура та зміст документаційного забезпечення системи управління якістю промислового підприємства на прикладі ТОВ «АГРОКІМ» Чернігівської області.

Одержані висновки та їх новизна: визначаються сукупністю розроблених теоретико-методичних підходів, практичних положень щодо організації документаційного забезпечення системи управління якістю на промисловому підприємстві та полягає в тому, що вперше запропоновано результати системного осмислення значущості документації підприємства як основи СУЯ підприємства, показано необхідність подальшої теоретичної розробки проблеми документаційного забезпечення в галузі якості.

Ключові слова: управління, документаційно-інформаційний супровід, інформатизація, якість, інформаційний сервіс, підприємство.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ	
1.1. Стан наукової розробки теми.....	11
1.2. Термінологія галузі документаційного забезпечення менеджменту підприємства в системі управління якістю.....	23
Висновки до розділу 1.....	35
РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА В СТРУКТУРІ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ	
2.1. Документаційне забезпечення системи управління якістю як різновид соціально-комунікаційної діяльності підприємства.....	37
2.2. Нормативно-методичне регулювання документаційного забезпечення системи управління якістю промислового підприємства....	50
2.3. Класифікація документів у системі документаційного забезпечення менеджменту промислового підприємства.....	75
Висновки до розділу 2.....	85
РОЗДІЛ III ЗМІСТ, СТРУКТУРА І ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВ «АГРОКІМ» .	
3.1. Практика документаційного забезпечення системи управління якістю ТОВ "АГРОКІМ".....	88
3.2. Перспективні напрями розвитку документаційного забезпечення системи управління якістю ТОВ «АГРОКІМ».....	95
3.3. Економічна ефективність.....	106
Висновки до розділу 3.....	106
ВИСНОВКИ.....	108
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	112

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДЗ – документаційне забезпечення

ДК – документальні комунікації

ДКУД-Державний класифікатор управлінської документації

ДСТУ – Державний стандарт України

ДУСД -Державна уніфікована система документації

ЄСТД – єдина система технологічної документації

ІПС – інформаційно-пошукова система

МС – міжнародний стандарт

НАФ – Національний архівний фонд

НД – нормативна документація

НТБ – науково-технічна бібліотека

ОРД – організаційно-розпорядча документація

СЕД – система електронного документообігу

СКДП – система керування документаційними процесами

ССК – система соціальних комунікацій

СТП – стандарт підприємства

УСД – уніфікована система документації

УСОПД – уніфікована система організаційно-розпорядчої документації

УФД – уніфікована форма документів

ISO – Міжнародна організація зі стандартизації

TQC – Total Quality Control (концепція загального управління якістю)

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Актуальність проблем, пов'язаних з формуванням ефективної системи документаційного забезпечення промислової галузі України, зумовлена необхідністю наукового осмислення та практичного подолання суттєвих протиріч між: інтенсивними темпами зростання джерел промислової інформації і недостатнім її відтворенням у галузевих документних ресурсах; об'єктивною потребою в достовірній та оперативній інформації щодо стану функціонування підприємств та фрагментарністю її надходження до суб'єктів управління галуззю; розвинутими можливостями системи електронного документообігу стосовно підвищення документаційного забезпечення підприємницької діяльності та відсутністю нормативного забезпечення класифікації відповідної документації; необхідністю вдосконалення системи документаційного забезпечення галузі та відсутністю надійного організаційно-методологічного інструментарію реалізації означеного важливого завдання. Подолання зазначених протиріч потребує розроблення наукових засад та стратегічних напрямів розвитку системи документаційного забезпечення промислової галузі України в умовах глобального соціо-комунікативного простору. Ґрунтовний аналіз фахових публікацій свідчить: незважаючи на існування окремих праць науковців, деякі важливі аспекти означеної проблеми не набули комплексного та глибокого вивчення. Це є додатковим свідченням актуальності й своєчасності розроблення теми дослідження.

Забезпечення системи управління якістю, приведення його у відповідність до міжнародних та національних нормативних документів створює соціально-комунікаційну основу для діяльності як фахівців з діловодства, так і управлінців, виступає невід'ємною частиною загальної системи управління підприємством і, зокрема, складовою керування документаційними процесами. Модернізація документаційного забезпечення управління виробничими процесами, впровадження інформаційних

технологій управління і випуск високоякісної продукції в комплексі стають чинниками конкурентоспроможності вітчизняного промислового підприємства у жорстких умовах світового ринку.

Інформаційно-документаційне забезпечення умов створення та ефективного функціонування системи управління якістю на сьогодні розглядаються як завдання найвищого пріоритету для нашої країни. Свідченням усвідомлення українським суспільством важливості регламентування в документованій формі вимог до управління якістю є розробка та набуття чинності ДСТУ ISO 9000 у 2001 році (оновлений 2007 року). Цей нормативний документ допомагає організаціям, незалежно від їх типу та розміру, впроваджувати та забезпечувати функціонування ефективної СУЯ [171].

Міжнародний досвід свідчить про визначальну роль сертифікації як основного інструмента гарантування відповідності якості продукції, що підтверджується наявністю необхідної нормативно-технічної документації на підприємстві.

У зв'язку з цим актуальність теми дослідження для вітчизняної теорії управлінського документознавства та соціальних комунікацій пояснюється нагальною потребою у докладному аналізі форм і методів реалізації документаційного забезпечення СУЯ в такій сфері соціальної діяльності, як промислове виробництво. Дослідження теоретичних та практичних аспектів інформаційно-документаційного забезпечення управління якістю продукції на промисловому підприємстві дозволяє ознайомитись із засадами та методами організації керування документаційними процесами в СУЯ, виявити їх позитивні та негативні аспекти, відповідність документаційного забезпечення політики СУЯ на підприємстві до вимог міжнародних, національних стандартів у цій сфері [165; 171], виразити досвід створення та функціонування документації в СУЯ, визначити перспективи розвитку інформаційно-документаційного забезпечення управління якістю продукції та отримати нові наукові результати.

Специфікою системи документаційного забезпечення управління якістю є те, що управлінці, з одного боку, формують документацію в системі управління, а з іншого – є її постійними користувачами, їхня внутрішньо-організаційна та міжнародна діяльність неможлива без документів. У свою чергу, зазначена документація є відображенням результатів управлінської діяльності.

З'ясування ролі документаційного забезпечення в процесі функціонування СУЯ, досвід формування документаційної бази управління якістю на промисловому підприємстві до цього часу не були предметом спеціального дослідження, а їхній цілісний науковий аналіз є актуальним завданням документознавства.

Мета дослідження полягає в обґрунтуванні теоретичних, методичних і практичних положень розроблення засад формування системи документаційного забезпечення промислового підприємства в умовах глобалізації сучасного суспільства та в контексті підвищення ефективності соціо-комунікаційної діяльності підприємства.

Дослідження особливостей формування документаційного забезпечення системи управління якістю на промисловому підприємстві можливе за умови розв'язання конкретних **завдань**:

- охарактеризувати стан дослідження проблеми, джерельну базу з обраної теми, термінологію у сфері документаційного забезпечення діяльності підприємства в СУЯ;
- проаналізувати сутність, сучасний стан, нормативно-методичну базу документаційного забезпечення управління якістю продукції як соціально-комунікативної діяльності та у практичній діяльності ТОВ «АГРОКІМ» Чернігівської області;
- визначити коло документів у системі документаційного забезпечення управління якістю на підприємстві та класифікувати їх;
- проаналізувати практику реалізації документаційного забезпечення ТОВ «АГРОКІМ» Чернігівської області, а саме, її інформаційні

- ресурси, зміст, функції, структуру та технологію формування;
- запропонувати перспективні напрями розвитку документаційного забезпечення ТОВ «АГРОКІМ» Чернігівської області.

Об'єкт дослідження – документація системи управління якістю суб'єкта господарювання.

Предмет дослідження – технологія формування, структура та зміст документаційного забезпечення системи управління якістю промислового підприємства на прикладі ТОВ «АГРОКІМ» Чернігівської області.

Методи дослідження. У процесі дослідження документаційного забезпечення системи управління якістю застосовано такі загальнонаукові методи: системний, структурний, проблемно-хронологічний, понятійний та порівняльний. Наведені методи в сукупності дозволяють визначити елементи системи і зв'язки між ними, специфіку організації розглянутої системи, проаналізувати інформаційно-документаційні ресурси підприємства.

Джерельна база дослідження ґрунтується насамперед на нормативно-технічній, управлінській документації ТОВ «АГРОКІМ» Чернігівської області, її інформаційних ресурсах, представлених у локальній мережі підприємства, технічних документах регулювання системи управління якістю. У дослідженні розглянуто планову, звітну, статистичну документацію підприємства, що стосується інформаційно-документаційної підтримки системи якості підприємства. До джерельної бази віднесено національні та міжнародні стандарти сфери керування документаційними процесами та управління якістю.

Наукова новизна одержаних результатів визначається сукупністю розроблених теоретико-методичних підходів, практичних положень щодо організації документаційного забезпечення системи управління якістю на промисловому підприємстві та полягає в тому, що: створено класифікацію документів в системі управління якістю підприємства; розвинуто концепцію змісту та структури інформаційних ресурсів корпоративного веб-порталу ТОВ «АГРОКІМ» Чернігівської області, як каналу

документно-інформаційної комунікації підприємства, що забезпечує захищену соціально- комунікаційну взаємодію працівників, підвищує оперативність ділових процесів у електронній формі; доведено доцільність впровадження концептуальних положень стандартів ISO серії 30300 щодо регламентації керування документаційними процесами як системного явища в комунікативному просторі ТОВ «АГРОКІМ» Чернігівської області.

Практична значущість одержаних результатів дослідження полягає в тому, що аналіз документації підприємства дозволяє простежити та вдосконалити елементи і структуру організації інформаційно- документаційних ресурсів підприємства, сприяє подальшому розвитку змісту документознавства.

Структура дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 150 сторінок, у списку використаних джерел – 195 найменування.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Стан наукової розробки теми

Важливість розгляду сутності документаційного забезпечення системи управління якістю пов'язана з набуттям Україною членства у Світовій організації торгівлі та завданням інтеграції до Європейського Союзу, що вимагає узгодження нормативно-методичної документації вітчизняних промислових підприємств з міжнародними та європейськими стандартами. У той же час, процеси розбудови державності призвели до корінних змін у всіх сферах життєдіяльності українського суспільства, в тому числі і в формах документально-інформаційних комунікацій на промислових підприємствах. Зазначимо, що промислові підприємства відіграють важливу роль у підвищенні рівня добробуту суспільства за соціальними, освітніми, комунікативними, професійними та іншими показниками. Отже, тема формування документаційної бази системи управління якістю, а саме її діловодний аспект, посідає важливе місце у межах документознавства як галузі з циклу наук про суспільство. При цьому, проблематика документаційного забезпечення системи управління якістю – це досить новий напрямок в українській науці.

Для з'ясування соціально-комунікативної парадигми теми дослідження окремо опрацьовано наукові праці щодо документування соціальних комунікацій, авторами яких є Г.Г. Асєєв [5], В.О. Ільганаєва [180], Г.Г. Почепцов [114], А.В. Соколов [178]. Вивченню проблем документаційного забезпечення діяльності в установах і на підприємствах присвячено публікації Ю.Д. Амірова [2], Н.П. Гончарової [23], Б.В. Єрмолаєва [34], О.І. Оксютенко [105], В.Я. Яковенка [130] та інших. Проблема реалізації керування документацією в системі якості порушується у наукових працях В.І. Звоннікова [53], М.В. Малікової [88], В.І. Потьомкіна

[32], М.В. Самсонової [136] та А.М. Сокової [177]. Г.Г. Асєєв в роботі «Електронний документообіг» визначає дефініцію «комунікаційна мережа» як мережу, основним завданням якої є передавання даних [5, с. 426]. В залежності від типів сигналу запропоновано розрізняти аналогові (телефонні, телевізійні) та дискретні (локальні, територіальні, глобальні) комунікаційні мережі. У першому в Україні словнику-довіднику з соціальних комунікацій, що складений під авторством В.О. Ільганаєвої, системно розкривається зміст широкого кола понять галузі соціальних комунікацій, і, зокрема, документознавства [180]. Проблема стратегії інформаційно-комунікативного управління засобами електронних та традиційних каналів комунікації розглядається в праці Г.Г. Почепцова «Контроль над розумом» [114]. Серед узагальнюючих праць з теорії соціальних комунікацій фундаментальною є робота А.В. Соколова [178], в якій представлені загальні закономірності, характеристики різних видів, рівнів і форм соціальної комунікації. Значну увагу приділено інформаційно-документаційному підходу до соціальної комунікації.

У публікаціях вітчизняної вченої І.Є. Антоненко уперше в українському документознавстві розкрито понятійний апарат, законодавчу і нормативну базу, особливості та проблеми зарубіжної теорії керування документацією на різних етапах його розвитку впродовж другої половини ХХ ст. та в перші п'ять років ХХІ ст. Особливо цікавим для нас є репрезентований авторкою досвід Австралії в розробці Національного стандарту з керування документацією (початок 90-х років ХХ ст.), коли положення цього документа зумовлювались уведенням стандарту СУЯ ISO 9000. Цілком слушним є зауваження І.Є. Антоненко, що в ISO 9000 сформульована необхідність наявності «якісних» документів, які б показували функціонування системи якості. Розроблений австралійськими документознавцями стандарт поєднав сертифікацію за вимогами ISO 9000 та високоякісне керування документацією. У роботі науковця також представлено основні перспективні напрями використання світового

досвіду у вітчизняній практиці керування документацією як для розв'язання конкретних питань організації роботи, так і для формування нових підходів до роботи з документами у цілому та, зокрема, у зв'язку з впровадженням в Україні міжнародних стандартів СУЯ [4, с. 5]. Ґрунтовно проаналізований І.Є. Антоненко стандарт ISO 15489:2001 був взятий за основу для розробки ДСТУ 4423:2005, який, в свою чергу, став об'єктом дослідження в публікації В.В. Добровольської «Вітчизняний стандарт як база формування розвитку системи керування документацією в Україні» [30].

У монографії В.В. Бездрабко «Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток» (2009 р.) доведено важливість реформування діловодства як чинника еволюції документознавства, найістотнішою рисою розвитку якого стало формування вітчизняної нормативної, наукової, навчальної бази документаційного забезпечення управління, що значною мірою вплинуло на накопичення теоретичних знань про природу документа, закономірності уніфікації його складових, перегляд термінології документознавства та принципів класифікації управлінської документації, на переосмислення логічних зв'язків між діловодством і архівною справою та становлення управлінського документознавства [11]. Видатний науковець С.Г. Кулешов у 2003 році опублікував навчальний посібник «Управлінське документознавство», в якому розглядається зазначена галузь знань як наукова дисципліна, подається класифікація управлінських документів, аналізується проблема уніфікації та стандартизації управлінської документації, а також характеризується зарубіжний досвід керування документацією [83]. Ідеї викладені у посібнику близькі до концепції традиційного документознавства К.Г. Міт'яєва, в якому центральним об'єктом вивчення є управлінський документ. Автором пропонується трактування документознавства, як зорієнтованої на управлінський процес навчальної дисципліни про особливий вид соціальної діяльності.

Ю.І. Палеха в навчальному посібнику «Організація загального діловодства» (2009 р.) комплексно висвітлив питання документаційного забезпечення управління з урахуванням нових тенденцій розвитку діловодства, яке подано як результат розвитку і самовдосконалення цілісної комунікативної системи, як вияв потреби об'єкта управління у вищому рівні впорядкування, як культура операційної управлінської технології. Зібраний матеріал містить інформацію як про безпосереднє оформлення документів, так і про висвітлення діловодного технологічного процесу. Автором наведено розгорнуті характеристики основних нормативних положень щодо створення документів, велика увага приділена систематизації документації, особливостям документування [109].

Вітчизняні публікації містять характеристику чинних у минулому вітчизняних систем управління якістю продукції: системи автоматичної системи управління якістю продукції (АСУЯП); системи комплексного управління якістю праці та ефективністю виробництва (КСУЯПЕВ); системи комплексного управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КСУЯПЕВР) та інші [17; 63; 89; 195].

У зарубіжній науковій літературі наводяться доволі різноманітні концепції управління якістю, наприклад: система якості (Quality System); управління якістю (Quality Control); гарантія продукції (Product Assurance); загальне керування виробництвом (Total Manufacturing Management); система управління виробничими ресурсами (Environmental Management System); загальне управління якістю в сфері охорони навколишнього середовища (Environmental TQM); загальне забезпечення виробництва (Total Manufacturing Assurance); інтегрований менеджмент процесів (Integrated Process Management); менеджмент із метою поліпшення якості (Management for Quality Improvement); загальне управління якістю і продуктивністю (Total Quality and Productivity Management); інтегроване управління якістю (Integrated Management); повне перетворення якості (Total Quality Transformation); управління системою якості (Quality System

Management) тощо [190].

З 1961 р. уперше фігурує «загальне управління якістю» (Total Quality Control – TQC), що дало назву розвитку теорії управління якістю. TQC породило нову культуру керування організаціями, яка базується на наступних постулатах: управління якістю повинне охоплювати всі стадії життєвого циклу виробу й усі керівні рівні організації при розв'язанні технічних, економічних, організаційних і соціально-психологічних завдань; якість необхідно проектувати на ранніх стадіях життєвого циклу виробу; вимоги до виконання робіт доцільно встановлювати у стандартах підприємства; необхідно забезпечити участь в роботі зі створення якості всіх співробітників від верху до низу (top-down); необхідний суворий облік витрат на якість в організації.

Американський фахівець у галузі якості Джозеф М. Джуран, аналізуючи причини виникнення браку, довів, що 80% проблем в галузі якості пов'язані з неефективною організацією виробництва. Він був першим, хто застосував принцип Парето для визначення пріоритетних управлінських дій – виокремлення кількох найважливіших проблем з безлічі існуючих і зосередження ресурсів компанії на їх вирішенні [109]. Дж. Джуран першим обґрунтував перехід від контролю якості до управління якістю. В 1951 р. у США вийшла перша редакція його книги «Посібник з управління якістю» (Quality-Control Handbook), у якій він визначив управління якістю як реалізацію принципу «тріади якості», тобто постійної взаємодії трьох процесів: 1) планування якості; 2) контролю якості; 3) поліпшення якості [110]. Також у своєму «Посібнику з управління якістю» він сформулював основи економічного підходу до забезпечення якості, тобто класифікував витрати на забезпечення якості, виділивши чотири основні категорії витрат: витрати на попередження дефектності, витрати на оцінку якості, витрати внаслідок внутрішніх відмов і витрати через зовнішні відмови [110, с. 22].

Дж. Джуран є автором концепції щорічного поліпшення якості

(Annual Quality Improvement). Основними принципами AQI є: планування керівництвом поліпшення якості на всіх рівнях і в усіх сферах діяльності підприємства; розробка заходів, спрямованих на усунення та запобігання помилок в галузі управління якістю; 3) перехід від адміністрування (наказів зверху) до планомірного управління всією діяльністю в галузі якості; вдосконалювання адміністративної діяльності включно [109, с. 305].

Ш. Шинго у виданій 1986 року книзі «Нуль дефектів контролю якості» [113] відокремив причину від наслідку – помилку від дефекту, довівши, що перше спричиняє друге. Це дозволило йому розробити систему «рока-уоке». Рока-уоке – система, що дозволяє помічати, доводити наявність помилки у виробничому процесі, тим самим, запобігати появу виробничих дефектів. Процес роботи системи рока-уоке поєднує дві фази: виявлення й регулювання, що припускає попередження або автоматичний контроль. Система рока-уоке передбачає зупинку виробничого процесу у випадку виникнення помилки, її наступне виявлення, ідентифікацію й повне запобігання можливості повторного виникнення. Також Ш. Шинго розробив систему «single-minute exchange of die» (SMED), що дозволяє суттєво скоротити виробничі простої й підвищити гнучкість виробничого процесу. На основі застосування SMED (скорочення до мінімуму простоїв виробничого процесу) і рока-уоке (продукція має гарантований нульовий дефект) у японських компаніях стало можливим ефективне використання систем «точно за графіком» (just-in-time) [179, с. 16].

Професором С.Д. Ільєнковою у підручнику «Управління якістю» [190] узагальнені досягнення теорії та практики управління якістю; простежено еволюцію методів забезпечення якості; викладено методологічні основи управління якістю; наведено приклади, що ілюструють ефективність вибіркового контролю якості; показано роль стандартизації та сертифікації; розглянуті методи управління витратами на забезпечення якості [190, с. 2].

В історії розвитку документованих систем якості С. Д. Ільєнкова

виділяє п'ять етапів: якість продукції як відповідність стандартам; якість продукції як відповідність стандартам та стабільність процесів; якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам; якість як задоволення вимог та потреб суспільства, господарів (акціонерів), споживачів та службовців.

Отже, огляд робіт дозволив виділити умовні етапи еволюції концепцій якості. Перший етап розпочинається в період зростання масового виробництва кінця XIX ст. і пов'язаний з концепцією “Перевірки якості”. Перевірка виникла з метою виявлення відповідності продукції до явних вимог за допомогою методу відбраковування неякісних виробів. Другий етап асоціюється з концепцією «Технічний контроль якості на інспекційному рівні», яка виникла на початку XX ст. у добу індустріальної революції та початку конвеєрного виробництва. Метою цієї концепції був спочатку контроль за виробленою продукцією, а потім – запобігання постачання дефектної продукції споживачам через виявлення та вилучення неякісних виробів за допомогою трьох головних механізмів: 1) технічне нормування якості конструкторами та технологами; 2) контроль за дотриманням норм відділами технічного контролю; 3) адміністративні, економічні примуси.

У 20-ті роки XX ст. розпочався третій етап, коли на підприємствах впроваджувався статистичний контроль якості (Statistical Quality Control - SQC) і необхідні методи та процедури вибірки. Четвертий етап породжений у 30-ті роки XX ст. концепцією «Забезпечення якості в процесі виробництва» (Quality Assurance - QA). За воєнні роки суттєво підвищилися вимоги до якості продукції. На підприємствах почали випускатися перші документально оформлені вимоги щодо забезпечення якості. П'ятий етап розпочинається в 50-ті роки XX ст., коли формується концепція «Постійне удосконалення або система впровадження безупинного поліпшення» (Continues Improvement Implementation System – CIIS). Концепція Е. Демінга спочатку була прийнята в Японії, де здобула

популярність під назвою «кайзер». З'являються поняття «проекування якості» та «часові характеристики якості». Із середини 50-х років ХХ ст. починається шостий етап, який пов'язує з концепцією «Системи контролю якості» (Quality Control Systems – QCS). Фундаментальною концепцією багатьох СУЯ стає ланцюг якості «постачальник – клієнт». На початку 60-х років популяризуються концепції комплексного забезпечення якості (Quality Assurance System - QAS) та концепція тотального управління якістю (Total Quality Control – TQC). Тож сьомий етап пов'язує з концепціями американських вчених А. Фейдженбаума, Дж. Джурана, Е. Демінга, Ф. Кросбі та інших. На початку 60-х років в США виходять перші збірники документів-вимог щодо забезпечення якості на машинобудівних та військових підприємствах. Розробляються стандарти на системи управління якістю. Восьмий етап тривав з середини 60-х до початку 70-тих років, коли поряд з поняттям «якість як стратегія» виникає нова парадигма «якість сама по собі». Завдяки концепції «Система юридичної відповідальності за якість продукції» початку 70-х рр. ХХ ст. виділяємо дев'ятий етап. Розроблено перелік обов'язків щодо виробників, посередників, продавців та інших осіб відносно компенсації матеріальних та моральних збитків споживачів, що виникли внаслідок придбання неякісних товарів та послуг.

Український науковець О. Б. Чернега висловлює тезу, що в Українській РСР 1972-1973 рр. народжується концепція комплексних систем якості. На ряді підприємств розроблена комплексна система управління якістю продукції (надалі КСУЯП), котра базувалася на елементах систем та досвіді інших підприємств з управління якістю [195, с. 21]. На державному рівні планувались п'ятирічки якості. Кращим виробам присвоювався «Знак якості». Але впровадження КСУЯП було недостатнім для забезпечення якості. Потрібна була відповідна матеріальна база, а також мотивація персоналу для виробництва якісної продукції. КСУЯП впроваджувалась формально і під тиском Держстандарту. Проте зазначимо позитивну роль

КСУЯП у документальному оформленні систем якості, об'єднанні розрізнених елементів управління якістю на підприємствах у єдину систему, що згодом полегшило роботу з реорганізації існуючих вже систем, у відповідності до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 [195, с. 24].

У літературі подаються відомості про те, що домінування у 80-ті роки концепції комплексного (тотального) управління якістю (Total Quality Management – TQM) позначає десятий етап. TQM – це управління якістю з метою виконання встановлених вимог, управління цілями, вимогами, а також забезпечення якості. При комплексному управлінні якістю всі ланки діяльності підприємства підпорядковуються інтересам якості. Одинадцятий етап починається з 90-х років ХХ ст., коли виникає концепція системного управління якістю, що базується на управлінні якістю, охоплюючи всі галузі управління підприємством, послідовно розповсюджується також на різні види суспільної діяльності, такі як освіта, наука, комунікації тощо. Зазначимо, що в умовах глобалізації вимоги до якості продукції трактуються однозначно: якість виробленої продукції повинна бути настільки високого рівня, щоб вироби будь-якого підприємства у світі користувались довірою глобального споживача [104, с. 106].

Серед вітчизняних дослідників переважає думка, що дванадцятий етап розпочинається з кінця ХХ ст. і триває дотепер. Цей етап характеризується формуванням концепції загального управління удосконаленням компаній (TІМ – Total Improvement Management), що є комплексним підходом до підвищення якості продукції та робочої сили, надійності, технічних характеристик продукції та показників діяльності [195].

Значну увагу приділено науковим працям, у яких розкривається механізм організації роботи з управлінськими документами у підприємницькій діяльності. Прикладом слугує робота О.І. Оксютенко [105], у якій узагальнено і систематизовано нормативний матеріал щодо

організації роботи у виробничій сфері, розглянуто особливості підготовки ділових паперів, наведено класифікацію документів, викладено вимоги щодо оформлення та відповідні зразки організаційних, розпорядчих, довідкових, господарсько-договірних, зовнішньо-економічних та кадрових документів.

У роботі «Проектування документаційного забезпечення управління» під редакцією Т. С. Шаталової, С. Ф. Чикалова, В. Я. Яковенка розглянуто основні елементи документаційного забезпечення управління, етапи, зміст та результати стадій його створення, методи обстеження та проектування, оцінка ефективності проектування рішень щодо документаційного забезпечення [130]. Зазначимо, що в роботі обґрунтовано доцільність виокремлення поняття системи документаційного забезпечення управління з позицій теорії документознавства [130, с. 6].

На думку російського фахівця В. І. Звоннікова [53], для створення та вдосконалення СУЯ необхідна певна організація виконання робіт, тобто встановлення між людьми відносин, що передбачають обмін інформацією, обов'язками, повноваженнями, відповідальністю, правилами, методиками, а також взаємодію тощо. Обов'язковою формою організації таких робіт є документована СУЯ – «модель, яка описує систему управління організацією на основі критеріїв якості, сформульованих в цих стандартах» [53, с. 43]. Дослідник називає «службу якості» організаційним центром документаційного забезпечення СУЯ, який не має і не може розробляти всі документи системи. Цей підрозділ, як вважає автор, має займатись організацією і координацією робіт та консультувати розробників, для чого, передусім, необхідно систематизувати та класифікувати всі наявні на підприємстві документи системи якості, а також документи, які планується створити, та розподілити їх в структурі документації СУЯ.

Погоджуючись з коректністю вимог міжнародних стандартів серії ISO 9000, В. І. Звонніков виділяє 4 рівня в структурі документації СУЯ: 1) перший рівень складається з документів концептуального характеру

на рівні організації та з тих, що описують СУЯ;

2) другий рівень – документування процедур управління на рівні організації;

3) третій рівень – документування процедур управління на рівнях підрозділу та виконавця;

4) базовий рівень об'єднує документи про підтвердження якості та її покращення, документи про планування забезпечення та покращення якості [53, с. 44].

У публікації під назвою «Керування документацією системи менеджменту якості» російська дослідниця М. В. Малікова зазначає, що у зв'язку з введенням чергової версії стандартів ISO серії 9000 на багатьох підприємствах виникла необхідність перегляду документації існуючої системи якості [88]. У статті автором пропонується варіант трактування одного з найважливіших елементів ISO 9001 «Керування документацією». Також розглянуто типи документів в СУЯ, суть керування документацією та приклад оформлення процедури з керування документацією СУЯ.

Заслуговують на увагу також методичні рекомендації складені В.І. Потьомкіним, в яких аналізується документація системи якості за вимогами першої редакції стандартів ISO серії 9001 1987 року [32]. У публікації розглянуто склад, структуру, зміст документації системи якості, а також у додатку наведений переклад з англійської мови «Настанов із забезпечення якості фірми «Нокія телеком'юнікейшенз».

Концептуальні засади керування документацією СУЯ викладені в навчальному посібнику М. В. Самсонової [136]. Автор наголошує на необхідності проведення уніфікації форм документів кожного рівня, що забезпечує однаковість структури інформації в них.

Видатна дослідниця у галузі документознавства, провідний спеціаліст відділу документаційного забезпечення управління ВНДІДАД А.М. Сокова в науковій статті «Система управління якістю та система

документації» обґрунтовує взаємозв'язок між системою управління якістю та діловодством, робить висновки про принципове співпадіння вимог до керування документацією в СУЯ та російськими розробками в галузі документаційного забезпечення управління [177, с. 56]. Науковець зазначає, що «працівники діловодства постійно стикаються з тим, що правила організації документообігу на підприємствах є частиною системи якості на основі стандартів ISO серії 9000» [177, с. 55]. А. М. Сокова частково погоджується з твердженням В. І. Звоннікова стосовно визначальної ролі служби якості у документаційному забезпеченні СУЯ. Так, дослідниця зауважує, що служба якості спостерігає за відповідністю документів на підприємстві до вимог державних стандартів серії 9000, але традиційно питаннями документування діяльності підприємства займається саме служба діловодства, яка забезпечує уніфікацію форм, порядок оформлення, контроль за дотриманням правил документування, виконання, оперативне зберігання, пошук та підготовку до подальшого архівного зберігання документів, в тому числі тих, що стосуються СУЯ, як і будь-яких інших документальних систем підприємства [177, с. 57].

Отже, огляд проблеми, викладеної у науковій літературі та періодиці, засвідчує актуальність теми дослідження та наявність широкого кола думок, які дозволяють розглядати документацію в системі якості під різними кутами зору. В той же час у вітчизняному документознавстві питання комплексного аналізу документаційного забезпечення СУЯ на підприємстві досі не порушувалося.

1.2. Термінологія галузі документаційного забезпечення менеджменту підприємства в системі управління якістю

В Україні проблема стандартизації термінології документаційного забезпечення управління особливо гостро постала за останню декаду ХХ століття. В цей період українське документознавство зіткнулося з

новими викликами: необхідністю розбудови системи спеціальних інститутів, прийняття нормативних актів, стандартів, методичних документів, розробкою проблем уніфікації і стандартизації документації, підготовки кваліфікованих кадрів; одним з базових завдань стає унормування понятійного апарату науки. В залежності від напрямку дослідження, конкретної проблеми передбачається обрання певного варіанту розуміння терміна. Так, 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» [4; 9; 29; 59]. 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 [4; 9; 49; 83; 109; 174]. На розвиток національної термінології вплинули студіювання радянських (нині російських) вчених В. Д. Банасюкевича, М. В. Ларіна, А. М. Сокової, Ю. М. Столярова та інших [86; 177; 181; 188].

Багаточисельна група термінів з означеної проблеми регламентується законами України «Про інформацію», «Про Національний архівний фонд та архівні установи», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис» та національними стандартами ДСТУ ISO 5127:2007 «Інформація та документація. Словник термінів», 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» [29; 59-60; 93; 120-124; 165; 171].

Перейдемо до розгляду проблем термінології управлінського документознавства у вітчизняних наукових працях та встановлення пріоритетних понять та їх визначень у галузі документаційного забезпечення системи управління якістю.

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 [4, с. 6]. 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 категорію терміни об'єднані за видами інформації та її носіїв (оригінал, копія, проект, диск, дискета тощо). Установи, що здійснюють інформаційну та документальну діяльність, їх 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 їх 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). Заслуговує на увагу проведений аналіз термінів та понять, що раніше не зустрічались 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 [9]. У монографії авторки безпосередню цінність для нашого дослідження становить репрезентація переліку понять, уведених до термінології управлінського документознавства. Дослідниця висловлює зауваження стосовно «необхідності подолання в теорії діловодства механічного калькування, часто необґрунтованості іншомовного запозичення чи залучення термінів, а особливо їх тлумачень, без урахування вітчизняної традиції вживання».

Серед документознавчих розробок проблеми організації понятійного апарату діловодства в Україні важливе місце займає дослідження О. М. Загорецької [49]. 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» [51, с. 13]. Автор класифікує таке визначення

документа як загальнонаукове, що не враховує специфіки діловодства. Подано характеристику визначень з затвердженого у 1988 році Головархівом СРСР документа – «Государственная система документационного обеспечения управления» (ГСДОУ). Під документаційним забезпеченням управління в ГСДОУ малася на увазі «діяльність, що охоплює організацію документування та управління документацією в процесі реалізації функцій установи, організації та підприємства», а під управлінням документацією – «організація роботи з документами» [51, с. 14]. 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), що представлені у ДСТУ 2732-94 та його оновленій і доповненій новими термінами (справочинство) версії 2004 року.

Фундаментальним є внесок С. Г. Кулешова у розвиток термінології документаційного забезпечення управління. Дослідник є автором першого в Україні навчального посібника з управлінського документознавства [83], розробником термінологічного стандарту ДСТУ 2732:2004 [29]. Для позначення продуктів та процесів документаційного забезпечення управління учений 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 їх зберігання, автор розкриває обсяг спеціальних понять, пояснює доцільність їх 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 елемента документної інфраструктури суспільства [173]. Серед окреслених автором спеціальних дисциплін науки привертає увагу визначення предмету управлінського документознавства – це «управлінський документ як база інформаційної підтримки теорії та практики менеджменту» [173, с. 131]. Однією з основних проблем управлінського документознавства визначено обґрунтування сутності, структури і функцій управлінського документа та визначення закономірностей його функціонування у документній інфраструктурі суспільства [173, с. 131]. Запропонований підхід до проблеми передбачає застосування системного підходу у дослідженні 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» [123]. Наведені в нормативному акті визначення не співпадають з тлумаченням цих термінів у розглянутих національних стандартах, що можна пояснити більш ширшою сферою застосування Закону у порівнянні з ДСТУ.

Значущими для дослідження діловодної термінології має Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [124]. В Законі подано визначення терміна «діловодство», яке за змістом є тотожним з визначенням у діючому ДСТУ 2732:2004 [29, с. 2]. Термін «номенклатура справ» за повнотою визначення поступається версії у зазначеному стандарті. Вилучення такої характеристики з переліку справ як проіндексованість фактично позбавляє номенклатуру справ однієї з найголовніших ознак цього управлінського документа.

Терміни «електронний документ», «електронний підпис», «електронний документообіг» знаходимо у Законі України «Про електронні

документи та електронний документообіг» [121]. Зазначимо, що з перелічених 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» [120]. 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 [29]. Документ регламентує єдине формулювання та тлумачення встановлених термінів діловодства й архівної справи, виражає в змісті спеціальну лексику зазначених галузей знань, встановлює відповідність її до змісту інших національних та міжнародних стандартів у галузі інформації та документації. У вступі документа розробники зазначають, що «до стандарту 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» [29, с. 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, з 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», «документаційна система», «система документації», «документообіг», «номенклатура справ» та інші.

З прийняттям ДСТУ 4423:2005 запроваджено використання міжнародних термінів в українській галузі документаційного забезпечення управління [59]. 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 із застосованими у стандарті термінами необхідно наголосити на відсутності регламентації понять «створювання», «приймання» документів, хоча в 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 [61]. На наш погляд термінологічне наповнення стандарту істотно доопрацьовано, оновлено та доповнено (обсяг в сторінках збільшився майже в 25 разів) у порівнянні 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 року мала лише декілька термінів з 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.

Документаційне забезпечення управління – галузь діяльності, що забезпечує документування і організацію роботи з офіційними документами

[50]. За ДСТУ 2732:2004 «керування документацією» – це комплекс заходів, спрямованих на здійснювання процесів створювання та функціонування службових документів [29, с. 8]. Термін «керування документаційними процесами» з 2007 року 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) [59, с. 3]. На нашу думку, це визначення видається найбільш вдалим з ряду наведених синонімічних термінів, оскільки воно є більш широким та чітко визначає коло процесів, пов'язаних з документуванням управлінської діяльності.

Один з найважливіших термінів галузі керування документаційними процесами в СУЯ на підприємстві, а саме, поняття «документаційна система» розглядатимемо в контексті ДСТУ 4423:2005. У пункті 3.17 першої частини цього стандарту зазначено, що документаційна система – це «інформаційна система, яка містить службові документи, керує документаційними процесами та забезпечує доступ до службових документів у часі» [59, с. 3]. У свою чергу, в ISO 5127 закріплене таке визначення інформаційної системи – це комунікаційна система, що забезпечує збирання, пошук, оброблення та пересилання інформації [56]. У спрощеному варіанті розгляду під документаційні системи у межах, зокрема, підприємства, треба розуміти будь-який його підрозділ, що створює службові документи і/або працює з ними, зокрема, адміністрацію, канцелярію, бухгалтерію, відділ кадрів, профільні структурні підрозділи тощо.

Нарешті, розглянемо поняття «система документації». В ДСТУ 2732:2004 система документації визначається як «сукупність взаємопов'язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері

діяльності чи галузі» [29, с. 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 [171]. 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 розглядалось 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, математичне та логічне опрацювання, відображення, поширення, контроль тощо) та технічні засоби оброблення документів, P_3 – організаційно-нормативне забезпечення системи (положення про підрозділи, посадові інструкції, інструкції з діловодства, переліки типових документів, номенклатури справ, класифікатори, графіки), P_4 – персонал, що приймає участь в процесах документаційного забезпечення [130, с.5- 6].

Система документації в СУЯ будується на основі ДСТУ ISO 9001:2009. Вона є частиною системи управління організацією, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей у сфері якості і на задоволення потреб, очікувань або вимог зацікавлених сторін. Цілі в сфері 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 [171, с. 5].

Узагальнюючи вищевикладене, пропонуємо формулювання терміна «документаційне забезпечення системи управління якістю» як сфери управлінської діяльності, що відповідає за створення, приймання, зберігання, використання, передавання до архіву та видалення для знищення службових документів щодо якості цих процесів в організації, установі, на підприємстві незалежно від форми власності.

Терміни та їх 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 управління ресурсами, створення продукції, вимірювання, аналізу та покращення, що також мають термінологічне наповнення у настановах з 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 складають: 1) документи з політики та цілей в галузі якості; 2) настанови з якості; 3) процедури (методики); 4) робочі інструкції; 5) задокументовані форми, протоколи (записи) та зовнішні документи [165, с. 2]. В ДСТУ ISO/TR 10013:2003 конкретизується структура, зміст та види вищезазначених груп документації системи управління якістю [93, с. 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 до настанов з якості. Наставови з якості є специфічним для кожного підприємства 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, їх 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, їх комбінація або будь-який інший 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 задокументованих 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, аналіз вимог до освітньої та наукової діяльності, проектування та розробка послуг у сфері освітньої діяльності, науково-

дослідної діяльності, закупівля продукції та послуг тощо; в) процеси вимірювання, аналізування і покращення – моніторинг та вимірювання процесів системи управління якістю і 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 неналежно виконані, а також їх складно 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.

Задокументовані форми, протоколи (записи) та зовнішні документи визначені як потрібні для забезпечення результативного планування, функціонування та контролювання виробничих, управлінських чи інших процесів [165, с. 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 задокументованих методиках та робочих інструкціях. В межах задокументованої 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 XXI століття в межах управлінського документознавства, підтверджує важливість упорядкування термінів розглянутої галузі. На сьогодні у документознавчій термінології існують протиріччя у визначені понять з однаковою назвою, що закріплені у нормативних документах нашої держави. В науці залишається нагальна потреба перегляду чинних термінологічних стандартів в галузі інформації,

документації, діловодства та розроблення нових з урахуванням вже запозиченого міжнародного досвіду з керування документаційними процесами.

Висновки до розділу 1

Проведений у першому підрозділі дипломної роботи аналіз стану наукової розробки теми свідчить, що широко вивчена проблема з теорії управлінського документознавства у наукових працях І. Є. Антоненко, В. В. Бездрабко, О. М. Загорецької, С. Г. Кулешова, М. В. Ларіна, Ю. І. Палехи, М. С. Слободяника. Огляд стану наукової розробки теми дослідження засвідчив, що проблема документування СУЯ залишається малодослідженою. Лише окремі аспекти документаційного забезпечення системи управління якістю аналізуються російськими науковцями В. І. Звонніковим, М. В. Маліковою, В. І. Потьомкіним, М. В. Самсоною та А. М. Соковою на сторінках періодики та у декількох навчально-методичних посібниках. Серед українських дослідників до проблеми співвідношення теорії керування документацією з положеннями стандартів ISO серії 9000 зверталась І. Є. Антоненко.

Визначення теоретичної бази дослідження неможливе без окреслення термінології з проблеми та встановлення пріоритетних визначень основних понять галузі документаційного забезпечення системи управління якістю. Тож з масиву досліджених термінів встановлено ключові визначення для галузі документаційного забезпечення системи управління якістю підприємства (документ, документаційне забезпечення управління, керування документаційними процесами, документаційна система, настанови з якості, процедури, робочі інструкції, задокументовані форми, протоколи та зовнішні документи, стандарт підприємства, організаційна структура, технологічна інструкція, посадова інструкція, технологічні вказівки, технологічний регламент тощо).

Запропоновано визначення терміну «документаційне забезпечення

системи управління якістю» як сфери управлінської діяльності, що відповідає за створення, приймання, зберігання, використання, передавання до архіву та вилучення для знищення службових документів щодо якості цих процесів в організації, установі, на підприємстві.

РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА В СТРУКТУРІ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ

2.1. Документаційне забезпечення системи управління якістю як різновид соціально-комунікаційної діяльності підприємства

Основу комунікаційного процесу в управлінні будь-яким підприємством, організації та установи складають документальні комунікації, що є однією з підсистем соціальних комунікацій [180, с. 311]. У наш час керівники та спеціалісти витрачають від 50 до 90 % робочого часу на комунікації, сполучні процеси, пов'язані з опрацюванням та документалізацією інформації. За рік на промисловому підприємстві перебувають в обігу сотні тисяч документів. Створення нових структурних підрозділів призводить до зростання загальної кількості документів. У таких умовах для керівного апарату велике значення має оперативність, економічність, уніфікованість та якість документаційного забезпечення управління.

Як вже визначено у попередньому розділі, термін «документаційне забезпечення управління» як синонім терміна «діловодство» характеризує сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами [29, с. 2].

Діловодство охоплює не тільки рух інформації в документосфері підприємства, але й весь комплекс робіт зі створення, оформлення, виготовлення, контролю за виконанням документів, формування їх у справи для поточного використання та зберігання в архівах, оскільки в документах повністю відображається діяльність підприємства.

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

Локальні корпоративні комунікації найширше представлені в'язками «знання-документ», наприклад, за допомогою інформаційно-пошукової системи «Корпоративні ресурси», науково-технічної бібліотеки заводу, служби діловодства, структура і функції яких закріплені в стандартах системи управління якістю комбінату [144; 147; 151]. Отже, виходячи з означеної теми, саме локальні корпоративні комунікації у формі документаційного забезпечення діяльності підприємства є одним із об'єктів дослідження.

Кожний документ підприємства функціонує разом з іншими документами у комплексі матеріальних, субстанційно-змістовних, технологічних, організаційних умов комунікаційної взаємодії, тобто у комунікаційному середовищі підприємства [180, с. 165]. Сукупність взаємопов'язаних документів, що застосовуються у певній сфері чи галузі, утворюють систему документації [29, с. 8]. Виділяють системи організаційно-розпорядчої, фінансової, звітної-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 у статті 5 Закону України від 16 липня 2006 року «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» [127].

Для досягнення чіткості та налагодженості у комунікативному менеджменті підприємства важливо виявити пріоритетні напрямки 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 показує практика, працівники сфери діловодства постійно стикаються з тим, що правила організації документообігу на підприємствах являють собою частину системи якості на основі стандартів ISO серії 9000 [93; 94; 165].

Система документації з якості, як і всіяка інша документальна система, будується відповідно до функцій і завдань підприємства (галузі), тобто згідно із завданнями керівництва у системі управління. ДСТУ ISO 9001:2009 допомагає визначити масштаби і глибину документованості СУЯ організації.

Метою підходу до документування, викладеного в стандарті ДСТУ ISO 9001:2009, є передача змісту та послідовності дій персоналу, що виконує в рамках покладених на нього функціональних обов'язків роботу, яка впливає на якість внутрішніх процесів, вироблених продуктів і послуг. Таким чином, документація СУЯ враховує горизонтальні та вертикальні зв'язки підрозділів і посадових осіб і перетворює їх у внутрішні правила з планування, адміністрування та ресурсного забезпечення внутрішніх процесів і робіт.

Структурування та накопичення знань сприяє забезпеченню конкурентоспроможності організації, і механізм документування дозволяє це реалізувати. Якщо організація не приділяє документуванню інформації достатньо уваги, можуть виникнути критичні ситуації, коли зі звільненням цінних і досвідчених співробітників знання втрачаються, якщо вони дотепер зберігалися винятково в їхніх головах, а не в документах. Новим

співробітникам доводиться вирішувати старі проблеми, повторюючи ті самі помилки. Нагромадження знань є дуже важливим для їхнього тиражування в умовах розвитку організації, зокрема для поширення культури управління на дочірні організації і філії.

Документування СУЯ здійснюється з метою: 1) встановлення вимог до здійснення процесів і робіт, забезпечення їх відтворюваності; 2) чіткого встановлення завдань у галузі забезпечення якості; 3) контролю виконання процесів і робіт, а також оцінювання досягнутих результатів; 4) забезпечення достовірною та об'єктивною інформацією усі взаємодіючі підрозділи; 5) сприяння усвідомленню персоналом свого місця в організації та важливості виконуваної роботи; 6) розмежування прав і обов'язків персоналу у виконанні процесів, робіт та забезпеченні їх якості; 7) створення засад для проведення аудиту СУЯ, оцінювання результативності та придатності СУЯ; 8) регламентації дій щодо аналізу проблем, виявлення, усунення та попередження невідповідностей, постійного вдосконалювання; 9) підготовки нових працівників; 10) закріплення кращих традицій і накопиченого досвіду для виконання процесів і робіт.

Документація СУЯ являє собою інтелектуальну власність організації. Рівні управління організацією і їх реалізація у вигляді організаційної структури в контексті стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 інтегруються у внутрішні процеси, що неминуче відбуваються на всіх рівнях управління, реалізуючи на практиці процесний підхід до управління. Це говорить про те, що організації використовують процесний підхід для підвищення стійкості внутрішнього менеджменту, але в більшості випадків це не пов'язується із глибоким розумінням його суті. Для цього розуміння доцільно звернутися до історії розвитку поняття «процесний підхід». Цей аспект найбільш повно досліджений В. В. Репіним [131].

Впровадження процесного підходу для підвищення конкурентоспроможності є однією із найважливіших і найскладніших вимог ДСТУ ISO 9001:2009. Керування видами діяльності як процесами є

системотворчим елементом стандарту ДСТУ ISO 9001:2009, який орієнтує організацію на оптимізацію управлінських функцій і застосування в майбутньому інших технологій управління. Стандарт ДСТУ ISO 9001:2009 вимагає виділяти процеси на всіх рівнях управління та організовувати керування ними. На рис. 2.1 проілюстровано зв'язки рівнів управління із процесами [52]:

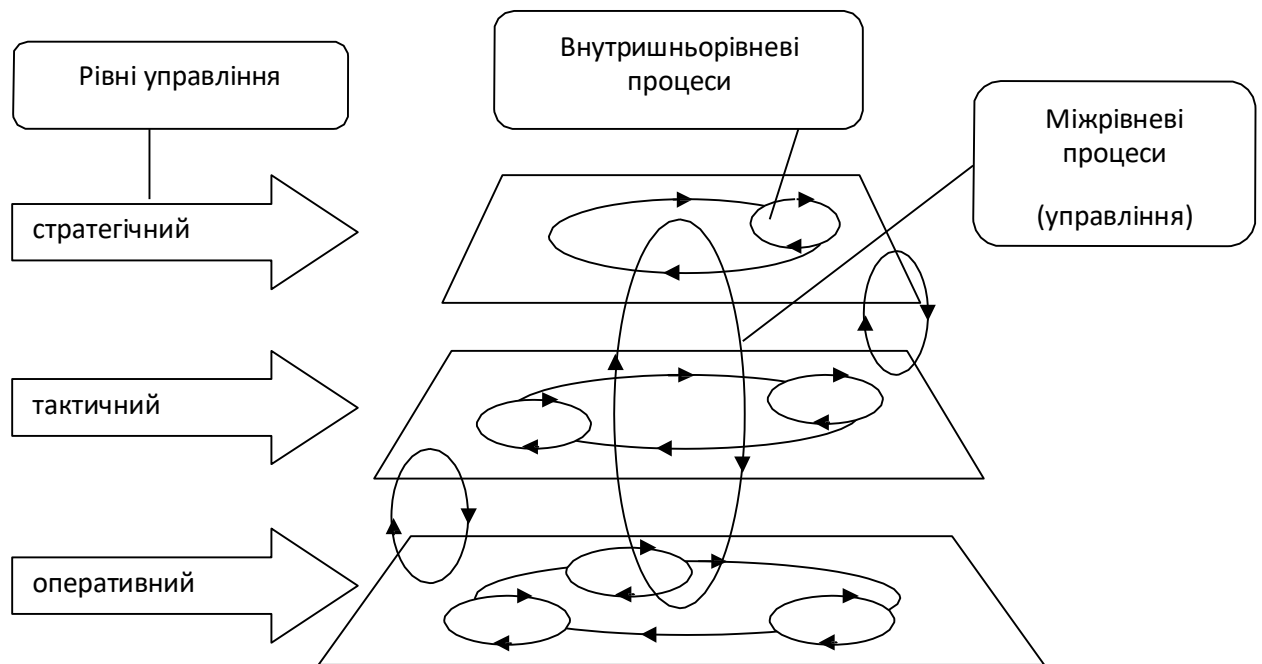


Рис. 2.1. Рівні управління та процеси організації.

На схемі показано три рівні управління (їх може бути більше):

- стратегічний рівень – рівень генеральної дирекції;
- тактичний рівень – рівень керівників підрозділів;
- оперативний рівень – рівень конкретних виконавців.

До кожного рівня та процесу висуваються певні вимоги, обумовлені відповідними правовими, нормативними і технічними нормами. Ці норми реалізуються керівниками та виконавцями, у розпорядженні яких перебувають документи таких видів: а) правові, організаційно-розпорядчі; б) планово-фінансові, зовнішні нормативні; в) внутрішні нормативні та технічні.

Перераховані види документів мають переважно функціональну орієнтацію, навіть якщо вони описують будь-який процес.

Кожному рівню управління відповідають документи СУЯ певного призначення.

Стратегічному рівню відповідають документи, які визначають:

- 1) загальні наміри та напрямок діяльності інституту в галузі якості;
- 2) цілі в галузі якості, які ставить вище керівництво;
- 3) завдання, які необхідно вирішити керівництву для досягнення поставлених цілей;
- 4) планування, яке здійснює вище керівництво для досягнення поставлених цілей і забезпечення їх виконання;
- 5) розподіл повноважень і відповідальності серед вищого керівництва та керівництва середньої ланки для виконання ключових процесів діяльності;
- 6) аналіз виконання процесів і прийняття рішень щодо їхнього поліпшення для досягнення запланованих результатів.

Тактичному рівню управління відповідають документи, що визначають:

- 1) цілі виконання процесів кожним підрозділом;
- 2) відповідність цілей процесу підрозділу цілям організації;
- 3) визначення підрозділом своїх внутрішніх «постачальників» і «споживачів» і здійснення взаємодії з ними;
- 4) забезпечення взаємодії процесу із процесами підтримки;
- 5) критерії оцінки процесу, що встановлені підрозділом;
- 6) аналіз процесу підрозділом і оцінка його результатів.

Оперативному рівню відповідають документи, які визначають:

- 1) ціль конкретної операції, якою займається виконавець, і відповідність її цілям підрозділу;
- 2) взаємодія виконавця зі своїми внутрішніми «постачальниками»
і

«споживачами»;

3) порядок реалізації виконавцем конкретної операції;

4) аналіз виконавцем ходу здійснення операції.

Документація слугує інструментом вирішення проблем, що виникають.

Серед можливих проблем зазначимо такі:

1. Відсутність прозорості в керуванні (наприклад, для акціонерів), наслідком чого є незгодженість управлінських рішень, що обумовлюється відсутністю чіткої функціональної структури щодо поділу повноважень керівників. *Вирішення проблеми:* розробка документа «Організаційна структура» дозволяє виявити вертикальні та горизонтальні зв'язки усередині організації між її підрозділами й посадовими особами, межі відповідальності у виконанні функцій керування, усунути дублюючі функції, оптимізувати організаційну структуру, позначити структурні підрозділи та посадових осіб шляхом запровадження системи позначок, що складається з реєстраційних номерів і скорочень.
2. Незгодженість планів і їх невиконання, втрата документів і інформації, що спричиняється відсутністю єдиної системи планування, бюджетування, документообігу, порушеннями при веденні діловодства, відсутністю навичок планування в персоналу і його низькою виконавською дисципліною. *Вирішення проблеми:* розробка документів «Керування документацією», «Стратегічне та поточне планування».
3. Плинність кадрів, низька мотивація персоналу, що обумовлюється відсутністю погодженої кадрової політики, що реалізується в процедурі керування персоналом. *Вирішення проблеми:* розробка кадрової політики та документа щодо відбору персоналу, формування кадрового резерву, вимог до кандидатів на керівні посади, системи стимулювання персоналу.

Завдання документування СУЯ полягає у виявленні причин

відхилень, браку, низької ефективності процесів і вирішенні інших важливих проблем управління. Створення чіткого механізму керування документацією СУЯ дозволяє вищому керівництву організації визначити можливі шляхи покращання. Налагодження такого механізму є головним завданням служби якості організації.

Усі параметри системи якості у відповідності зі стандартами ISO підлягають обов'язковому документуванню. Сутність документування формулює ДСТУ ISO 9000:2007: наявність документації на процедури якості свідчить про те, що процес визначений, процедури затверджені й перебувають під контролем; а також про те, у якому напрямку провадити навчання персоналу [171].

ДСТУ ISO 9001:2009 у розділі 4.2.3 «Контроль документів» встановлює використання документів на будь-якому електронному або паперовому носії і визначає завдання керування документацією в системі якості. Керування документацією охоплює у собі [165]:

- а) перевірку документів на адекватність до їхнього випуску;
- б) аналіз і актуалізацію в міру 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 за необхідне для планування й функціонування системи управління якістю і управління їх розсиланням;
- ж) запобігання ненавмисного використання застарілих документів і застосування відповідної ідентифікації таких документів, залишених для будь-яких цілей.

Керування документацією, згідно ДСТУ ISO 9001:2009, передбачає обов'язковий розгляд, аналіз документів і даних «на предмет їх

адекватності» і затвердження до випуску. Передбачається обов'язкова розробка на нормативному рівні процедури керування документацією, включаючи процедуру перегляду і внесення змін, щоб запобігти використанню недіючих і застарілих документів [165].

Зі сказаного можна зробити висновок про принциповий збіг вимог до керування документацією в СУЯ та вітчизняних розробок в галузі діловодства.

ДСТУ ISO 9004-2001 визначає основні завдання системи якості [167]:

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

Кожна функція підлягає документуванню у відповідності зі стандартами ДСТУ ISO серії 9000. Документи беруть участь у діловодному, а потім в архівному процесі, як і всі інші документи організації [123]. У документах з управління якістю реєструються всі дані про якість продукції, послуг. Документ, таким чином, виконує функцію дотримання заданих 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.

Як бачимо, 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 [128]. Таке визначення повною мірою відбиває сферу діловодства будь-якої організації, у тому числі 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 також займається служба стандартизації. Зокрема, ця служба зобов'язана наглядати за відповідністю до державних стандартів 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 за виконанням документів, що дозволяє виробляти ефективні та погоджені з усіма зацікавленими сторонами вимоги до якості;
- оперативне зберігання документів, забезпечення їх пошуку тощо.

Система управління якістю передбачає і високу якість документів. Вимоги до оформлення їх реквізитів установлені чинним ДСТУ 4163-2003 [187]. 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 фіксується 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 [122].

У системі якості безпосередньо задіяна група організаційно-розпорядчих документів, пов'язаних з управлінням, розробкою та функціонуванням самої системи якості. Зокрема, встановлюються обов'язки та повноваження посадових осіб у сфері розробки, впровадження та ведення системи якості (регламенти, положення та ін.); розробляються технологічні інструкції, 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 тощо.

Російська дослідниця А. М. Сокова зазначає, що система управління якістю передбачає ряд обов'язкових діловодних операцій: 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 виключають їх псування або втрату [177].

Перераховані вимоги до документів і умов їх зберігання та знищення перебувають у сфері повноважень Державної архівної служби України (Укрдержархів) та досить детально відпрацьовані в нормативно-методичних рекомендаціях системи діловодства та 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» [111]. 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 комісій 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» [115], а також «Типовою інструкцією з діловодства» [122].

Викладені ідеї дозволяють дійти висновку, що системами управління якістю в організаціях, установах та на підприємствах займаються служби стандартизації, оскільки системи якості базуються на стандартах. Водночас, в організаціях, установах та на підприємствах традиційно діють служби діловодства, кадрів та архів, які мають значний нормативно-методичний досвід роботи з документами, напрацювали вимоги до оформлення документів, їх зберігання, пошуку, установили терміни збереження та механізми їх знищення. У локальних комунікаціях підприємства недоцільно відокремлювати документи системи управління якістю від загального документального масиву. В той же час недоцільно доручати розробку правил роботи з документами службам стандартизації, які не мають достатнього досвіду в багатоаспектній діяльності з документаційного 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 під іншою назвою, до складу якого ввійде діловодство, архів управлінських документів і архів «електронних документів», підрозділ інформаційного забезпечення впровадження автоматизованих технологій, підрозділ з розробки стандартів організації з різних груп документації. Встановлення вимог до кадрових документів за рішенням підприємства також може здійснювати єдиний орган керування документацією в системі управління якістю підприємств. Відповідно до Закону України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» при розробці стандартів організацій не повинні порушуватися вимоги державних (національних) стандартів на документи [127]. Документація системи управління якістю може стосуватися всіх видів діяльності організації або певних аспектів цих видів діяльності, наприклад, таке комунікаційне явище, як документальне обслуговування або документування певного процесу управлінської діяльності можуть закріплюватись у стандартах підприємства.

Отже, процеси документаційного забезпечення системи управління якістю відіграють важливу роль у формуванні дієвого комунікаційного простору підприємства. Осмислення та реалізація документаційного забезпечення системи управління якістю як одного з найнеобхідніших елементів комунікаційної діяльності забезпечить підприємству наявність певних конкурентних переваг, що сприятиме стабільному розвитку підприємства на світовому ринку продукції та послуг.

2.2. Нормативно-методичне регулювання документаційного забезпечення системи управління якістю промислового підприємства

На сьогодні в Україні прийняті законодавчі та інші нормативні акти про стандартизацію, сертифікацію, про забезпеченість єдності та державний нагляд за дотриманням стандартів, а також про документаційне

забезпечення управлінської діяльності організацій, установ та підприємств. Необхідність прийнятих актів актуалізувалась у 1991 році внаслідок розпаду СРСР і утворення України як незалежної держави, адже науково-технічна база з питань стандартизації переважно залишилася в Росії. В Україні об'єктивні труднощі в складанні нормативно-методичних актів виявились у зв'язку із слабкою матеріальною забезпеченістю відповідних державних інститутів та комерціалізації науки [163, с. 48].

Звернемося до історії розвитку нормативно-методичного регулювання документаційного забезпечення системи управління якістю.

13 березня 1992 р. у Москві головами урядів 11 країн СНД, зокрема України, підписана «Угода про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації» на міждержавному рівні [126]. Це дало можливість державні стандарти (більш 2,0 тис.) колишнього СРСР застосовувати на території країн-учасників Угоди як міждержавні.

Угода визнає: а) дію стандартів «ГОСТ» у якості міжнародних; б) збереження аббревіатури «ГОСТ» за міждержавними стандартами, що знову вводяться, передбачаючи гармонізацію їх вимог з міждержавними й передовими національними стандартами [126].

Рішенням третього засідання міждержавної Ради галузеві стандарти, каталоги уніфікованих вузлів і деталей, технічні умови, затверджені міністерствами (відомствами) колишнього СРСР, застосовуються підприємствами та організаціями країн-учасниць Угоди до закінчення терміну їх дії або переоформлення в національні нормативні документи, якщо їх вимоги не суперечать законодавству даної країни або обов'язковим вимогам її державних стандартів [163].

На проведених переговорах між Держстандартом Російської Федерації та України ухвалене рішення, що всі ГОСТи на території Російської Федерації будуть відновлені як міждержавні.

Держстандарт України, як національний орган, з 01 січня 1993 р. рішенням всіх країн-членів Міжнародної організації зі стандартизації (ISO)

прийнятий до складу цієї організації, а з 14 лютого 1993 р. він є активним членом Міжнародної електротехнічної комісії (МЕК) (внесок – 250 тис. доларів США). Таке членство визначає відповідальність Держстандарту України за дотримання з боку всіх національних робочих органів (технічних комітетів), а також підприємств і організацій вимог конституції ISO, статуту МЕК, правил, процедур і директив з технічної роботи ISO та МЕК, особливо в частині правил кореспонденції, тиражування та поширення міжнародних стандартів і інших документів цієї організації з урахуванням дотримання міжнародного авторського права.

Кабінетом міністрів України ухвалено Декрет № 30-93 від 08 травня 1993 р. «Про Державний нагляд за дотриманням стандартів, норм і правил та відповідальності за їхнє порушення», яким встановлюються обов'язковість виконання вимог нормативно-технічної документації у виробництві [118]. У 2011 році Декрет втратив чинність на підставі Закону України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» № 2735-VI від 02.12.2010 [119].

01 липня 1993 р. в Україні введена в дію державна система сертифікації продукції – система сертифікації УкрСЕПРО.

Комплекс організаційно-методичних державних стандартів «Державна система стандартизації України» уведено в дію 01 жовтня 1993 р. декретом «Про стандартизацію і сертифікацію» [129]. На початку ХХІ століття Україна отримала членство у СОТ, але гостро постало завдання інтеграції до ЄС, що вимагає прийняття міжнародних та європейських стандартів, а також зміни існуючих державних нормативно-правових актів. Тож з 2001 року впроваджується Національна система стандартизації, що ґрунтується на основоположних стандартах України ДСТУ «Національна стандартизація», які розроблено на заміну Державної системи стандартизації України (ДСТУ 1-93) та низки інших пов'язаних з нею нормативних документів. Промислові підприємства в управлінській діяльності обов'язково використовують документи Національної системи

стандартизації (див. рис. 2.2).

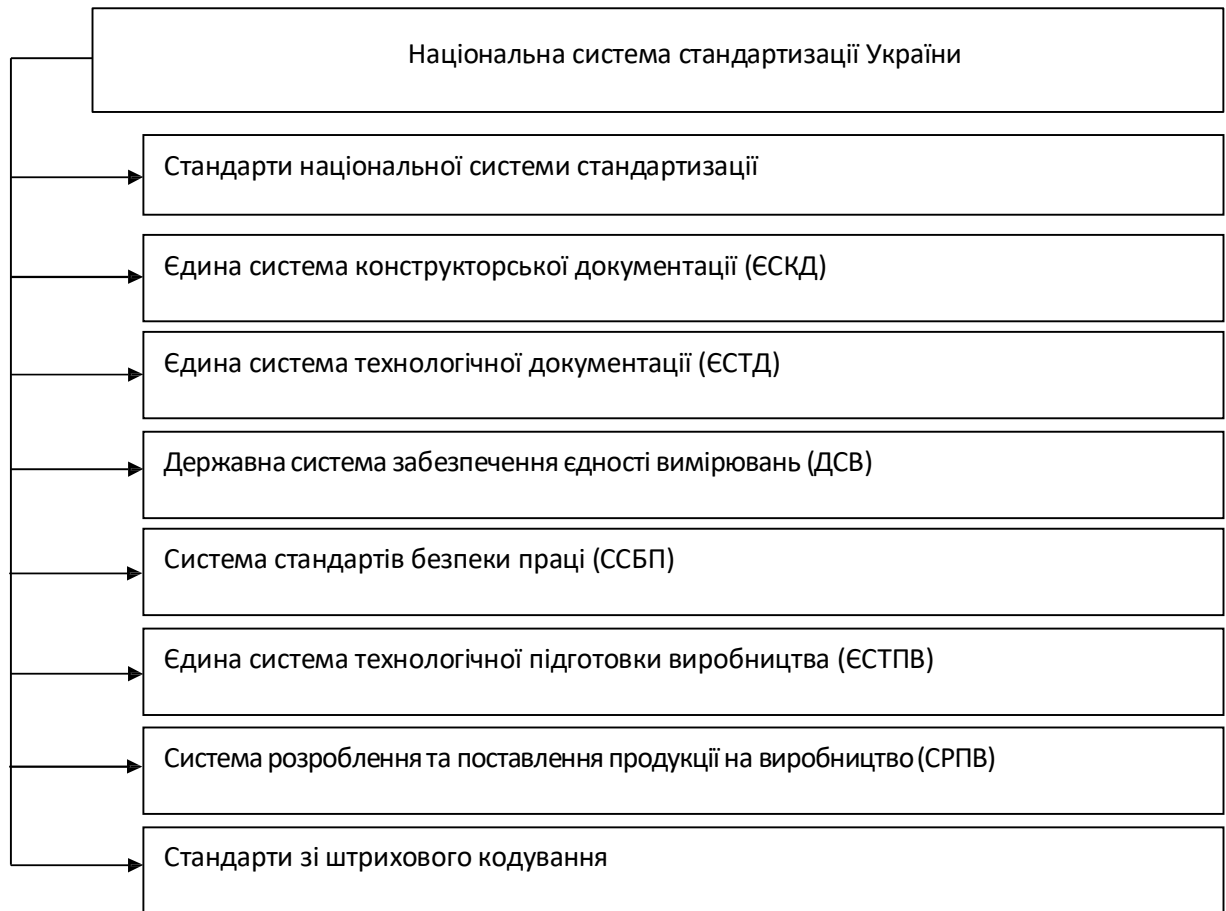


Рис. 2.2. Національна система стандартизації України.

Основоположні *стандарти національної системи стандартизації* розроблені з метою забезпечення єдиних організаційно-методичних засад проведення робіт у сфері стандартизації. Стандарти цього класу національної системи стандартизації позначаються перед номером стандарту цифрою 01 [96].

Єдина система конструкторської документації (ЄСКД). Це система постійно діючих технічних і організаційних вимог, що забезпечують взаємний обмін конструкторською документацією без її переоформлення між країнами СНД, галузями промисловості та окремими підприємствами, розширення уніфікації продукції під час конструкторської розробки, спрощення форм документів і скорочення їх номенклатури, а також єдність графічних зображень; механізовану та автоматизовану розробку

документів і, найголовніше, готовність промисловості до організації виробництва будь-якого виробу на будь-якому підприємстві в найкоротший термін [44].

Стандарти ЄСКД позначаються перед номером стандарту цифрою 02.

Єдина система технологічної документації (ЄСТД). Ця система встановлює обов'язковий порядок розробки, оформлення й збереження всіх видів технологічної документації на машинобудівних і приладобудівних підприємствах країни для виготовлення, транспортування, встановлення та ремонту виробів на цих підприємствах. На основі технологічної документації здійснюють планування, підготовку й організацію виробництва, встановлюють зв'язки між відділами та цехами підприємства, а також між виконавцями (конструктором, технологом, майстром, робітником). Єдині правила розробки, оформлення й збереження технологічної документації дозволяють використовувати прогресивні способи машинного опрацювання, полегшують обмін документацією з іншими підприємствами, організаціями, установами [161].

Державна система забезпечення єдності вимірювань (ДСВ) – це система забезпечення єдності вимірювань, що реалізується, керується і контролюється уповноваженим органом виконавчої влади з метрології [26].

Система стандартів безпеки праці (ССБП). Ця система встановлює єдині правила й норми, які стосуються безпеки людини в процесі роботи. Уведення системи в дію забезпечує значне зниження виробничого травматизму та професійних захворювань [160].

Єдина система технологічної підготовки виробництва (ЄСТПВ). Це комплекс міждержавних стандартів і галузевих систем технологічної підготовки виробництва, при виконанні вимог яких створюються умови для скорочення строків підготовки виробництва, освоєння й випуску продукції заданої якості, забезпечення високої гнучкості виробничої структури й значної економії трудових, матеріальних і фінансових ресурсів [184].

Система розроблення та поставлення продукції на виробництво

(СРПВ). Це система правил, які визначають порядок проведення робіт зі створення, виробництва та використання продукції, установлених відповідними стандартами. Основне призначення СРПВ полягає у встановленні організаційно-технічних принципів і порядку проведення робіт зі створення продукції високої якості, запобіганні постановки на виробництво застарілої, неефективної та неперевіреної продукції, скороченні строків розробки, освоєнні та своєчасному відновленні продукції [159].

Стандарти зі штрихового кодування, наприклад, ДСТУ 3144-95 «Коди і кодування інформації. Штрихове кодування. Терміни та визначення» [65].

Відповідно до Декрету «Про стандартизацію і сертифікацію» до державних (національних) стандартів України прирівнюються: а) державні будівельні норми і правила – Державний стандарт України (ДСТУ); б) державні класифікатори техніко-економічної і соціальної інформації (ДК); в) республіканські стандарти України (РСТ) – до їхньої заміни або скасування; г) галузеві стандарти науково-технічних і інженерних суспільств і союзів (ГСТУ); д) технічні умови (ТУ), що регулюють стосунки між постачальниками (розробником, виготовлювачем) і споживачем (замовником) продукції; е) стандарти підприємства (СТП), що розробляються та використовуються для виготовлення продукції лише на конкретному підприємстві.

Нова система стандартизації в Україні базується на: а) законодавчих актах України; б) міжнародних стандартах (наприклад: ISO 5807-85; ISO 5996-1982; МЕК 935-90; ISO 9001:2008); в) міждержавних стандартах (наприклад: ГОСТ 34.961-91); г) галузевих стандартах (ГСТУ); д) стандартах науково-технічних товариств; е) технічних умовах (ТУ); ж) стандартах підприємств (СТП).

У системі державних стандартів в Україні первинним є Державний стандарт України (ДСТУ), далі ідуть галузеві стандарти – ГСТУ, технічні

умови – ТУ, стандарти підприємств – СТП і паралельно з ними – міждержавні стандарти – ГОСТи.

На початок ХХІ ст. в Україні базовими для системи управління якістю є стандарти серії ISO 9000: ДСТУ ISO 9000-2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT)»; ДСТУ ISO 9001 - 2009 «Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT)»; ДСТУ ISO 9004-2001 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT)» [171; 165; 166].

Власне, саме за цими стандартами й проводиться сертифікація «постачальника», що є основним об'єктом управління якістю.

Стосовно практики ТОВ «АГРОКІМ» доречно говорити як про менеджмент якості, так і про систему менеджменту якості (СМК), тому що підприємство має сертифікати як на систему управління якістю, так і на продукцію, що відповідає вимогам міжнародних стандартів. ДСТУ оперує поняттям «управління якістю», що трохи звужує загальну картину управління підприємством. Надалі будемо вважати словосполучення «система менеджменту якості» і «система управління якістю» синонімами та уживати кожне з них щодо стандартів серії ISO 9000 і ДСТУ ISO.

Отже, після короткого огляду засад та етапів розвитку галузі стандартизації і сертифікації в Україні, перейдемо до аналізу базових нормативно-методичних документів, що регламентують систему управління якістю вітчизняних підприємств.

Окрім Інструкції з діловодства, основним нормативним актом є «Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів» (далі – Перелік типових документів), що був затверджений наказом Головархіву України № 41 від 20.07.1998 і зареєстрований у Міністерстві юстиції України 17 вересня 1998 р. за № 576/3016 [111]. Перелік типових

документів є нормативним документом при визначенні термінів зберігання документів, їх відбору для включення до складу Національного архівного фонду (НАФ) України або для знищення документів та взагалі для реалізації документаційного забезпечення управління будь-якої установи, організації, підприємства [113, с. 228].

Ще одну групу нормативних документів документаційного забезпечення системи управління якістю промислового підприємства формують національні (державні) стандарти України, а також державні класифікатори. Варто виділити дві підгрупи стандартів: 1) стандарти щодо документаційного забезпечення діяльності організацій, установ та підприємств; 2) стандарти щодо організації та сертифікації систем управління якістю в організаціях, установах та на підприємствах.

Принципи документаційного забезпечення діяльності організацій, установ і, в тому числі, документування виробничого процесу промислових підприємств представлені в національних стандартах серій «Інформація та документація», «Діловодство й архівна справа», «Документація», «Державна уніфікована система документації», «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації», «Єдина система конструкторської документації» та у Державному класифікаторі управлінської документації ДКУД 010-98.

Таблиця 2.1.

**Стандарти щодо документаційного забезпечення діяльності
організацій, установ та підприємств**

№ з/п	Шифр документа	Найменування документа
1.	ДСТУ 2732:2004	Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять
2.	ДСТУ 3008-95	Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення

3.	ДСТУ 3843-99	Державна уніфікована система документації. Основні положення
4.	ДСТУ 3844-99	Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови
5.	ДСТУ 4163-2003	Уніфікована система організаційно- розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів.
6.	ДСТУ 4423-1:2005	Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Основні положення
7.	ДСТУ 4423-2:2005	Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Настанови
8.	ДСТУ ISO 5127:2007	Інформація і документація. Словник термінів
9.	ДСТУ ГОСТ 2.001:2006	Єдина система конструкторської документації. Загальні положення
10.	ДСТУ ГОСТ 2.051:2006	Єдина система конструкторської документації. Електронні документи. Загальні положення
11.	ДСТУ ГОСТ 2.052:2006	Єдина система конструкторської документації. Електронна модель вибору. Загальні положення
12.	ДСТУ ГОСТ 2.053:2006	Єдина система конструкторської документації. Електронна структура вибору. Загальні положення

13.	ДСТУ ГОСТ 2.601:2006	Єдина система конструкторської документації. Експлуатаційні документи
14.	ДСТУ ГОСТ 2.604:2005	Єдина система конструкторської документації; Кресленики ремонтні. Загальні вимоги
15.	ДСТУ ГОСТ 2.104:2006	Єдина система конструкторської документації. Основні написи
16.	ДСТУ ГОСТ 2.610:2006	Єдина система конструкторської документації. Правила виконання експлуатаційних документів
17.	ДК 010-98	Державний класифікатор управлінської документації

Національний стандарт ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» затверджено наказом Держспоживстандарту України від 28.05.2004 № 97 і набув чинності з 01.06.2005. ДСТУ 2732:2004 розроблено на заміну ДСТУ 2732-94, щоб сформулювати однозначно встановлені терміни та визначення понять діловодства й архівної справи, відбити в його змісті сучасну спеціальну лексику цих галузей знань (в. т. ч. галузі електронного діловодства), узгодити її зі змістом інших національних та міжнародних стандартів у сфері інформації та документації [29].

ДСТУ 3008-95 «Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення» затверджено наказом Держстандарту України №58 від 23.02.1995 і є чинним від 01.01.1996 [31]. Стандарт гармонізований з міжнародним стандартом ISO 5966:1982 «Documentation. Presentation of scientific and technical reports». ДСТУ 3008-95 стандарт поширюється на звіти про дослідження, розроблення або окремі етапи цих робіт у галузі науки і техніки. У стандарті регламентуються загальні вимоги до побудови, викладення та оформлення звітів. ДСТУ 3008-95 застосовується при складанні звітів про будь-які науково-дослідні, дослідно-конструкторські і дослідно-технологічні роботи, а також дисертацій, річних звітів, посібників.

ДСТУ 3843-99 «Державна уніфікована система документації. Основні положення» затверджено наказом Держстандарту України № 237 від

29.09.1999 і є чинним від 01.07.2000. Стандарт призначений для використання міністерствами, відомствами, підприємствами, організаціями усіх форм власності з метою впорядкування інформаційних документопотоків. ДСТУ 3843-99 визначає загальні положення з уніфікації управлінської документації та правила розроблення, узгодження, затвердження, реєстрації та ведення уніфікованих форм документів у складі державної уніфікованої системи документації.

ДСТУ 3844-99 «Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови» застосовується під час проектування уніфікованих форм УД. Стандартом встановлені формати, робочі площі та правила розмітки формуляра-зразка документів, віднесених до ДУСД. У ДСТУ 3844-99 регламентується, що документи, які використовуються на різних рівнях управління, мають створюватися на основі заповнення відповідних уніфікованих форм. УФД з паперовим носієм необхідно проектувати на основі формуляра-зразка з урахуванням вимог УСД.

ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» розроблено Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства, затверджений наказом Держспоживстандарту України від 07.04.2003 № 55 та набув чинності з 01.09.2003 [99].

ДСТУ 4163-2003 поширюється на організаційно-розпорядчі документи органів державної влади України, органів місцевого самоврядування та організацій усіх форм власності. Стандарт регламентує склад реквізитів документів, вимоги до змісту і розташовування реквізитів документів, до бланків та оформлювання документів, а також до інших документів на традиційних носіях інформації, що створюються за допомогою технічних засобів.

Вимоги цього стандарту щодо оформлювання реквізитів дозволяється поширювати на всі класи уніфікованих систем документації, отже – на

технічну, конструкторську документацію підприємств. ДСТУ 4163-2003 не поширюється на процеси створення та обігу електронних документів.

ДСТУ 4423-1:2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Основні положення» розроблено Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства (УНДІАСД), затверджено наказом Держспоживстандарту України від 02.12.2005 і є чинним від 01.04.2007 [59]. Стандарт є модифікованим перекладом ISO 15489-1:2001 з урахуванням вимог українського законодавства і поширюється на сферу керування документаційними процесами в державних та приватних організаціях. ДСТУ 4423-1:2005 призначено для використання у практиці керування документацією на всіх стадіях життєвого циклу документа, окрім фази архівного зберігання:

1) стосується керування службовими документами всіх видів, на всіх носіях, які організація або фізична особа створила або отримала в процесі своєї діяльності; 2) надає рекомендації у сфері визначення обов'язків організацій щодо службових документів і політики в сфері документування та пов'язаних із ним процедур, систем і процесів; 3) забезпечує нормативними вимогами до керування документаційними процесами у межах системи управління якістю відповідно до ISO 9001 та ISO 14001; 4) надає рекомендації з розроблення та впровадження документаційних систем [59].

ДСТУ 4423-2:2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Настанови» розроблено Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства (УНДІАСД), затверджено наказом Держспоживстандарту України від 30.06.2005 і є чинним від 01.10.2007 [60]. У положеннях стандарту надається єдина методологія, що сприяє впровадженню ISO 15489-1 в усіх організаціях, а також міститься огляд базових процесів та чинників організації керування документацією установи.

Стандарти ЄСКД встановлюють єдині оптимальні норми виконання,

оформлення і обігу конструкторської документації, забезпечують можливість взаємообміну конструкторською документацією без її переоформлення, оптимальну комплектність конструкторської документації, механізацію і автоматизацію опрацювання конструкторських документів, необхідну якість виробів, оперативну підготовку документації для швидкого переналагодження діючого виробництва, спрощення форм конструкторських документів, можливість гармонізації стандартів ЄСКД з міжнародними стандартами (ISO, ІЕС) в галузі конструкторської документації. Дають змогу простежити механізм формування нормативно-технічної бази конструкторської документації в системі управління підприємством нижченаведені міждержавні стандарти.

Серед комплексу стандартів ЄСКД центральним є ДСТУ ГОСТ 2.001:2006 «Єдина система конструкторської документації. Загальні положення», що є чинним від 01.01.2007. Стандарт являє собою гармонізовану версію ідентичного міждержавного стандарту ГОСТ 2.001-93. Документом встановлюється призначення, сфера застосування, класифікація і правила позначення міждержавних стандартів, що входять до комплексу стандартів Єдиної системи конструкторської документації, а також порядок їх впровадження [41].

ДСТУ ГОСТ 2.051:2006 «Єдина система конструкторської документації. Електронні документи. Загальні положення» встановлює загальні вимоги до виконання електронних конструкторських документів виробів машинобудування та приладобудування. У стандарті зазначається галузь застосування, наводяться нормативні посилання, визначаються терміни, визначення та скорочення, загальні положення, містяться додатки з коментарями до пунктів ДСТУ ГОСТ 2.051:2006 та бібліографічні посилання на використані міжнародні стандарти ISO [37].

Вимоги до виконання електронних моделей машинобудівельних або приладо-будівельних виробів та документування їх основних характеристик закріплюються у ДСТУ ГОСТ 2.052:2006 «Єдина система

конструкторської документації. Електронна модель вибору. Загальні положення» [35].

ДСТУ ГОСТ 2.053:2006 «Єдина система конструкторської документації. Електронна структура вибору. Загальні положення» встановлює вимоги до виконання електронної структури виробів машинобудування та приладобудування [38].

ДСТУ ГОСТ 2.104:2006 «Єдина система конструкторської документації. Основні написи» встановлює форми, розміри, номенклатуру реквізитів та порядок виконання основних написів та додаткових граф до них у конструкторських документах [38].

ДСТУ ГОСТ 2.601:2006 «Єдина система конструкторської документації. Експлуатаційні документи» встановлює види, комплектність та загальні вимоги до виконання експлуатаційних документів. У стандарті даються визначення таких понять як експлуатаційний документ, експлуатація виробу, технічний стан виробів, відомості про процес експлуатації, інформаційний об'єкт, інтерактивні електронні технічні настанови, перелік чинних документів, позначення ілюстрації, стиль, електронна система відображення, модуль даних, код модуля даних, загальна база даних експлуатаційної документації [39]. Структурно ДСТУ ГОСТ 2.601:2006 складається з восьми розділів, в яких, зокрема, визначаються види та комплектність експлуатаційних документів, загальні вимоги до викладення тексту експлуатаційних документів, порядок запису відомостей про дорогоцінні матеріали та кольорові метали, правила комплектування та оформлення електронної документації.

ДСТУ ГОСТ 2.604:2005 «Єдина система конструкторської документації. Кресленики ремонтні. Загальні вимоги» поширюється на конструкторську документацію для виконання ремонту виробів усіх галузей промисловості та встановлює загальні правила виконання ремонтних креслень, схем, специфікацій, відомостей, інструкцій [47].

ДСТУ ГОСТ 2.610:2006 «Єдина система конструкторської

документації. Правила виконання експлуатаційних документів» встановлює загальні правила виконання таких експлуатаційних документів виробів машинобудування та приладобудування, як настанов з експлуатації, інструкції з монтажних робіт, пуску, регулювання та обробки виробу, формуляру, паспорта, етикетки, каталогу деталей та складальних одиниць, норм витрат запасних частин, норм витрат матеріалів, відомості про запасні частини, інструкції спеціальних експлуатаційних документів та відомості експлуатаційних документів [45].

Державний класифікатор управлінської документації ДК 010-98, який був затверджений наказом Держстандарту України № 1024 від 31.12.1998 і набув чинності від 01.06.1999, є номенклатурним переліком назв УФД з унікальними кодовими позначеннями. Класифікатор допомагає однозначно ідентифікацію УФД, організувати їх облік та систематизацію, контроль складу та змісту УФД у кожному класі документації, ведення відповідних класів документації, забезпечення автоматизованого пошуку потрібних УФД. Кожному класу документації відповідає певна уніфікована система документації (УСД). Всього класифікатор містить 15 класів [51].

Стандарти щодо організації та сертифікації систем управління якістю в організаціях, установах та на підприємствах представлені у серіях національних стандартів «Національна система стандартизації», «Оцінювання відповідності», «Системи управління якістю» та «Управління якістю» (див. табл. 2.2.)

Таблиця 2.2.

**Стандарти щодо організації та сертифікації систем управління якістю
в організаціях, установах та на підприємствах**

№ п/п	Шифр документа	Найменування документа
1.	ДСТУ ISO 9000:2007	Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів
2.	ДСТУ ISO 9001:2009	Системи управління якістю. Вимоги
3.	ДСТУ ISO 9004:2009	Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності
4.	ДСТУ ISO 10002:2007	Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях
5.	ДСТУ ISO 10005:2007	Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості
6.	ДСТУ ISO 10006:2005	Системи управління якістю. Настанови щодо управління якістю в проектах
7.	ДСТУ ISO 10007:2005	Системи управління якістю. Настанови щодо керування конфігурацією
8.	ДСТУ ISO/TR 10013:2003	Настанови з розроблення документації системи управління якістю
9.	ДСТУ ISO 10015:2008	Управління якістю. Настанови щодо навчання персоналу
10.	ДСТУ ISO/TR 10017:2005	Настанови щодо застосування статистичних методів згідно з ISO 9001:2000
11.	ДСТУ-Н ISO 10019:2007	Системи управління якістю. Настанови щодо вибору консультантів та використання їхніх послуг
12.	ДСТУ ISO/IEC 17000:2007	Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи
13.	ДСТУ ISO 19011:2003	Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління

14.	ДСТУ 1.1-2001	Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять
15.	ДСТУ 1.4-93	Державна система стандартизації України. Стандарт підприємства. Основні положення
16.	ДСТУ 1.5:2003	Національна стандартизація. Правила побудови, викладання, оформлення та вимоги до змісту нормативних документів

ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» затверджений наказом Держспоживстандарту України від 03.09.2007 № 209 та набув чинності 01.01.2008. Стандарт відповідає ISO 9000:2005 є йому ідентичним. ДСТУ ISO 9000:2007 описує основні положення систем управління якістю, які є предметом стандартів ISO серії 9000, і визначає відповідні терміни.

У стандарті визначається сфера його застосування як для юридичних, так і для фізичних осіб, а саме для: а) установ, що запроваджують та покращують систему управління якістю; б) установ, що потребують наявності відповідної якості продукції у постачальників; в) користувачів продукції; г) усіх сторін, що прагнуть використовувати єдину термінологію у сфері управління якістю (постачальники, замовники, регламентувальні органи); д) усіх сторін, внутрішніх чи зовнішніх стосовно організації, які виконують оцінювання чи провадять аудит системи управління якістю на відповідність вимогам ISO 9001 (аудитори, регламентувальні органи, органи сертифікації та реєстрації); е) усіх сторін, внутрішніх чи зовнішніх стосовно організації, які провадять консультування або навчання з питань системи управління якістю, прийнятної для цієї організації; ж) розробників стандартів в галузі управління якістю [171].

ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги» набув чинності 01.09.2009 і затверджений наказом Держспоживстандарту України від 22.06.2009 № 225. Стандарт є ідентичним ISO 9001:2008. ДСТУ ISO 9001:2009 встановлює вимоги до системи управління якістю організацій за умови: наявності потреби показати свою здатність постійно

надавати продукцію, яка задовольняє вимоги замовника, законодавчі та регламентувальні вимоги; зорієнтованості на підвищення задоволеності замовника через результативне застосовування системи, зокрема процесів її постійного поліпшення та забезпечування відповідності до вимог замовника та застосовним законодавчим і регламентувальним вимогам [165].

ДСТУ ISO 9004:2009 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності» разом зі стандартом ДСТУ ISO 9001:2009 є узгодженою парою стандартів. Цей стандарт описує модель сталого розвитку організації будь-якого розміру і виду діяльності в постійно мінливому бізнесовому середовищі. Зазначену пару стандартів розроблено для спільного використання, хоча кожен з них може використовуватися окремо. ДСТУ ISO 9004:2009 має задовольняти не тільки споживачів (замовників), а й усі зацікавлені сторони (персонал, інвесторів, власників, постачальників, партнерів, суспільство). Крім того, ДСТУ ISO 9004:2009 спрямовує організацію на досягнення не тільки результату, як ступеню задоволеності споживача, але і покращення фінансово-економічних показників діяльності. Стандарт містить рекомендації для вищого керівництва організації щодо підвищення ефективності і не є обов'язковим для виконання [167].

Настанови щодо розроблення та запровадження результативного та ефективного розгляду скарг для всіх видів комерційної чи некомерційної діяльності містить ДСТУ ISO 10002:2007 «Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях». Стандарт затверджений наказом Держспоживстандарту України від 03.09.2005 № 209 і є чинним з 01.01.2008. Документ призначений для використання організаціями і її замовниками, скаржниками та іншими зацікавленими сторонами [191].

Процес розгляду скарг відповідно до ДСТУ ISO 10002:2007 подається як елемент системи управління якістю.

Застосовування ДСТУ ISO 10002:2007 сприяє вдосконаленню

діяльності у сфері розглядання скарг і підвищенню задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін. Він також спрямований на постійне поліпшення якості продукції на основі зворотного зв'язку із замовниками та іншими зацікавленими сторонами. За ДСТУ ISO 10002:2007 представник керівництва з питань розглядання скарг несе відповідальність за підтримування результативного та ефективного функціонування процесу розглядання скарг, включаючи документування, наймання та навчання відповідного персоналу, технологічні вимоги, установлювання планових граничних термінів та інших вимог і їх дотримання, а також критичний аналіз процесу. Одним із важливих ресурсів забезпечення результативного та ефективного розглядання скарг є документація. В додатках до стандарту наведено зразок форми документа з основною інформацією, яка може допомогти скаржнику навести ключові відомості, що їх вимагає організація для адекватного розглядання скарги. Інший зразок документа призначений для внутрішнього користування і є формою реєстрації розглядання скарги з основною інформацією, яка може допомогти організації контролювати розглядання скарги.

ДСТУ ISO 10005:2007 розроблено для задоволення потреб у настановах щодо програм якості, як у контексті запровадженої системи управління якістю, так і незалежної діяльності з керування. Наказом Держспоживстандарту України від 03.09.2007 № 209 ДСТУ ISO 10005:2007 «Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості» набув чинності з 01.01.2008. Стандарт подає настанови щодо розробляння, критичного аналізування, приймання, застосування та переглядання програм якості. ДСТУ ISO 10005:2007 є застосовним до програм якості щодо процесу, продукції, проекту чи контракту, будь-якої категорії продукції (технічних засобів, інтелектуальної продукції, перероблених матеріалів і послуг) і будь-якої галузі промисловості. Процес документування програм якості описаний пунктом 4.4.2 стандарту. У наведеному пункті конкретизується положення про те, що програми якості можна скласти

навіть за умов, коли необхідна загальна документація вже міститься у складі документації СУЯ організації, зокрема настанова щодо якості та задокументовані методики. В цьому випадку наявну документацію можна змінити або пристосувати до програм. Програму якості можна долучити як частину до іншого документа чи документів, наприклад, програми якості проектів доречно долучити до планів управління проектами [168].

ДСТУ ISO 10006:2005 «Системи управління якістю. Настанови щодо управління якістю в проектах» виділяє принципи і методи управління якістю, доповнює положення ДСТУ ISO 9004:2009. Стандарт набув чинності 01.08.2007. Керівні настанови ДСТУ ISO 10006:2005 застосовуються до будь-яких проектів, незалежно від їх розміру, форми. Настанови призначені для використання людьми, які мають досвід управління проектами та мають забезпечувати застосування організаціями практичних методик, а також людьми з досвідом управління якістю та взаємодії з організаціями, що займаються проектуванням. У пункті 7.8.3 деталізуються принципи документування вимог до закупівель [169].

Стандарту ДСТУ ISO/TR 10013:2003 «Настанови з розроблення документації системи управління якістю» надано чинності наказом Держспоживстандарту України від 28.11.2003 № 215. ДСТУ ISO/TR 10013:2003 сприяє процесному підходу в розробленні та впровадженні системи управління якістю і поліпшенні її результативності.

Для ефективного функціонування організація повинна визначити численні взаємопов'язані види діяльності і управляти ними. Діяльність, у якій використовують ресурси і якою можна управляти для перетворення входів (інформаційних ресурсів) на виходи (документальну продукцію), можна вважати процесом документаційної системи. Часто вихід одного процесу безпосередньо слугує входом наступного, тобто документ може слугувати ресурсом для створення іншого.

Одним із аспектів системи управління якістю є планування якості. Документи з планування якості можуть охоплювати планування на

стратегічному та оперативному рівнях, підготовку до застосування системи управління якістю, включаючи організацію робіт та складання графіків, а також підхід, за допомогою якого мають досягатися цілі у сфері якості [93].

ДСТУ ISO 10015:2008 «Управління якістю. Настанови щодо навчання персоналу» набув чинності від 01.01.2009. Стандарт призначено для застосування при розробці, впровадженні, супроводі, постійному покращенні стратегії і системи навчання, що впливають на якість продукції підприємства [192].

ДСТУ ISO/TR 10017:2005 «Настанови щодо застосування статистичних методів згідно з ISO 9001:2000» введений в дію 01.01.2008 [94]. Стандарт покликаний допомагати організаціям у виборі статистичних методів, що використовуються у процесі розробки, впровадження, підтримки та покращення системи управління якістю відповідно до вимог ISO 9001. Необхідність застосування статистичних методів обумовлена мінливістю у поведінці та результатах фактично всіх процесів, навіть в умовах стабільності. Подібна мінливість спостерігається у кількісних характеристиках виробів та процесів, а також у даних, що використовуються на різних стадіях життєвого циклу виробів – від дослідження ринку до сервісного обслуговування та кінцевої утилізації продукції.

Статистичні методи використовують під час вимірювання, описування, аналізу, інтерпретації і моделювання такої мінливості навіть за наявності відносно обмеженої кількості даних. Отже, статистичні методи дозволяють краще використовувати наявні дані для прийняття рішення та власне так сприяють підвищенню якості продукції і процесів, а також досягання задоволеності споживачів [94].

ДСТУ-Н ISO 10019:2007 «Системи управління якістю. Настанови щодо вибору консультантів та використання їхніх послуг» також входить до переліку основоположних стандартів системи управління якістю. Метою стандарту є надання керівникам організації необхідної інформації, яка має бути врахована під час вибору консультанта з систем управління якістю.

Стандартом передбачено зауваження щодо документування системи управління якістю. Так у пункті 5.3 ДСТУ-Н ISO 10019:2007 наголошується, що створена система управління якістю не має генерувати непотрібну документацію [166].

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи» затверджений наказом Держспоживстандарту України від 04.12.2007 № 340 і набув чинності з 01.04.2008. Стандарт встановлює загальні терміни та визначення понять, що стосуються сфери оцінювання відповідності, а також використання оцінювання відповідності задля сприяння торгівлі. ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 містить посилання на терміни та положення стандартів серії ISO 9000, але не дублює їх [106].

ДСТУ ISO 19011:2003 «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління» [95] представляє собою настанову з основ аудиту, управління програмами аудиту систем управління якістю та навколишнім середовищем, а також кваліфікаційні вимоги до аудиторів систем управління якістю та навколишнім середовищем. Остання версія стандарту вийшла у 2002 році (офіційне позначення стандарту ISO 19011:2002). Цей стандарт надає настанови з планування та проведення аудитів систем управління якістю та охорони навколишнього середовища. Він призначений для аудиторів і організацій, що проводять внутрішні та зовнішні аудити. Також він може бути використаний організаціями, які мають відношення до сертифікації та навчання аудиторів, акредитації та стандартизації у сфері оцінки відповідності [95].

ДСТУ 1.1-2001 «Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять» устанавлює терміни та визначення основних понять у сфері стандартизації та тісно пов'язаній з нею процедурі встановлення відповідності продукції, процесів і послуг певним вимогам, що полягає у випробуванні, оцінюванні відповідності, інспектуванні та нагляді за відповідністю, у декларуванні,

сертифікації, реєстрації, затвердженні та акредитації [98].

ДСТУ 1.4-93 «Державна система стандартизації України. Стандарт підприємства. Основні положення» встановлює об'єкти стандартизації, порядок розробки, затвердження та застосування стандартів підприємства.

Положення ДСТУ 1.4-93 застосовують підприємства, установи та організації (далі – підприємства), що діють на території України, незалежно від форм власності та видів діяльності [27]. Об'єктами стандартизації на підприємстві є: загальні функції організації та виконання робіт з забезпечення якості продукції (процесів, послуг), формування та вдосконалення системи якості; функції управління та забезпечення діяльності підприємства; продукція; процеси виробничого циклу; технологічне оснащення та інструменти, що виробляються та застосовуються на цьому підприємстві; послуги, що надаються на підприємстві.

У ДСТУ 1.5:2003 «Національна стандартизація. Правила побудови, викладення, оформлення та вимоги до змісту нормативних документів» визначено правила, як будувати, викладати положення та оформлювати національні стандарти, а також вимоги до їхнього змісту та рекомендації щодо внесення змін до них [97].

Четверту групу бази складає нормативно-методична документація системи управління якістю промислового підприємства, яка охоплює стандарти самого підприємства.

Серед 125 стандартів підприємства до нормативно-методичної регламентації основ документування управлінської та виробничої діяльності мають безпосереднє відношення нижче розглянуті. СТП 232-15-2007 «Система менеджменту. Управління документами. Порядок розробки, оформлення, затвердження та видання виробничо-технічних інструкцій» встановлює єдиний обов'язковий порядок розробки, оформлення, затвердження та видання виробничо-технічних інструкцій на ТОВ «Агріком». СТП 232-25-2008 «Система менеджменту. Управління

документами. Порядок розробки, оформлення, затвердження та видання технологічної документації» встановлює порядок розробки, погодження, затвердження та видання технологічної документації на основні види продукції ТОВ «Агріком». СТП 232-30-2009 «Система менеджменту. Управління проектуванням. Порядок впровадження, управління, обліку та обігу нормативної та технологічної документації» встановлює єдиний порядок впровадження, керування, обліку та обігу нормативної і технологічної документації на ТОВ «Агріком» [157]. СТП 232-32-2009 «Система менеджменту. Внутрішній аудит. Планування та проведення внутрішніх аудитів системи менеджменту якості» визначає відповідальність та вимоги до планування та проведення внутрішніх аудитів системи якості, встановлює порядок ведення документації та подання звітів про результати проведених аудитів, а також визначає галузь діяльності, компетентність, повноваження та відповідальність учасників аудиту СУЯ, що діє на ТОВ «Агріком» [142]. СТП 232-38-2006 «Система менеджменту. Порядок розробки, оформлення та затвердження положень про структурні підрозділи комбінату, посадові інструкції та організаційні структури» встановлює єдиний обов'язковий порядок розробки, оформлення та затвердження положень про структурні підрозділи, посадові інструкції, організаційні структури на ТОВ «Агріком». [150]. СТП 232-42-2008 «Система менеджменту. Аналіз і покращення. Управління Настановами з системи управління якістю» встановлює процедури управління Настановами системи управління якістю на ТОВ «Агріком» у процесі «Аналіз і покращення» та поширюється на всі підрозділи, що задіяні в СУЯ [141]. СТП 232-43-2008 «Система менеджменту. Управління людськими ресурсами. Прийняття, переведення та звільнення персоналу» встановлює єдині положення (процедуру) комплектування штату працівників комбінату в процесі планування кадрового потенціалу [156]. СТП 232-63-2008 «Система менеджменту. Управління документами. Порядок розробки, погодження, затвердження та оформлення стандартів

підприємства» встановлює процедуру розробки, погодження, затвердження, оформлення стандартів підприємства на ТОВ «Агріком» [155]. СТП 232-65-2009 «Система менеджменту. Управління реєстраційними даними про якість. Порядок ведення, зберігання та відображення» встановлює ведення, зберігання та представлення реєстраційних даних про якість на ТОВ «Агріком» [158]. СТП 232-71-2002

«Система менеджменту. Організація інформаційного забезпечення виробництва» встановлює єдиний порядок організації інформаційного забезпечення виробництва для всіх підрозділів ТОВ «Агріком». Організація інформаційного забезпечення виробництва передбачає оперативне та найбільш повне забезпечення спеціалістів комбінату науково-технічною інформацією, активне сприяння поширенню та впровадженню прогресивного виробничого досвіду, що має на меті підвищення технічного рівня та якості продукції, збільшення обсягів її виробництва на основі ефективного та раціонального використання всіх видів ресурсів (сировинних, матеріальних, паливно-енергетичних, фінансових, трудових), найновіших досягнень науки і техніки, раціоналізаторських пропозицій та винаходів [147]. СТП 232-72- 2003 «Система менеджменту. Управління документами. Порядок оформлення документів під час заходів запровадження нової техніки та результатів науково-дослідницьких робіт» встановлює єдиний порядок оформлення документів в процесі впровадження нової техніки та результатів науково-дослідницьких робіт на ТОВ «Агріком» [152].

СТП 232-96-2007 «Система менеджменту. Використання інформаційних технологій в управлінні технологічними процесами та виробничо-господарчою і фінансовою діяльністю ТОВ «Агріком» встановлює єдині вимоги до розробки, впровадження інформаційних систем управління виробничо-господарською та фінансовою діяльністю ТОВ «Агріком», загальні положення та порядок використання сучасних інформаційних технологій для збирання, передачі та опрацювання

інформації, а також видачі результатів оброблення підрозділам комбінату для забезпечення необхідної якості продукції [144]. СТП 232-128-2007 «Система менеджменту. Управління документами. Організація діловодства на ТОВ «Агріком» закріплює загальні правила документування управлінської діяльності на ТОВ «Агріком» і регламентує процеси діловодства від моменту надходження або створення документів до їх відправки адресату або передачі в архів комбінату [151].

Таким чином, огляд нормативно-методичної бази засвідчує наявність достатніх за змістом документів, які дозволяють організувати документаційне забезпечення системи управління якістю на промисловому підприємстві. Так, виокремлено чотири блоки документів у галузі нормативно-методичного регулювання системи управління якістю промислового підприємства: 1) законодавчі акти, що регламентують документно-інформаційне забезпечення управління у традиційній та електронній формах в організаціях, установах, на підприємствах будь-якої форми власності, а також ті закони, що встановлюють організаційні засади розроблення і застосування національних стандартів у системі управління якістю на підприємстві; 2) міжвідомчі правові акти з документаційного забезпечення, зокрема, системи управління якістю; 3) національні (державні) стандарти України, а також державні класифікатори; 4) стандарти підприємства, що у комплексі становлять нормативну основу СУЯ промислового підприємства. Разом з тим, зазначимо, що кожен блок розглянутої нормативно-методичної бази потребує доповнення. На законодавчому рівні, окрім Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» має функціонувати окремий закон, який повинен регламентувати на національному рівні принципи діловодства в організаціях, установах та на підприємствах, незалежно від їх форми власності. Серед національних стандартів існує інша проблема, що пов'язана з поєднанням стандартів, які регулюють організацію діловодства за радянськими традиціями та гармонізованих міжнародних стандартів серії

«Інформація та документація». Проблема уніфікації та стандартизації управлінських та виробничо-технічних документів передбачає доопрацювання ДКУД та переліків документів. Стандарти підприємства віддзеркалюють проблеми галузі національної стандартизації: так, на промисловому підприємстві різні стандарти з питань документаційного забезпечення діяльності дублюють як положення, так і додатки.

2.3. Класифікація документів у системі документаційного забезпечення менеджменту промислового підприємства.

Плідне та повне використання документів для будь-якого дослідження стає можливим за умов чіткої організації інформації, що зберігається в архівах, бібліотеках та інших центрах документації підприємства. Основними ланками такої організації є системи наукової класифікації документів, які сьогодні розробляються в межах вітчизняного документознавства та суміжних з ним наук.

Роль класифікації інформації у документованій формі підсилюється в умовах сучасної інформатизації суспільства, нових особливостей розвитку науки, що відображаються не тільки в диференціації, але й в інтеграції знань. Ці процеси супроводжуються високими темпами нагромадження документальних джерел інформації та певними труднощами їх опрацювання.

Теорія класифікації у межах документознавства та аналітико-синтетичної переробки інформації, особливо стосовно неопублікованих документів, до яких належать і документи системи управління якістю, навіть на початку ХХІ століття залишається актуальною проблемою.

В умовах інформатизації нерідко пропонується скорочувати кількість документів. Вирішення цієї інформаційної проблеми слід шукати не тільки в скороченні обсягів комплектування документів, але й у розробці наукової класифікації документів.

У 20-і роки ХХ століття, на початку розвитку теорії інформації

видатний бельгійський документаліст П. Отле так охарактеризував проблему класифікації документів: «Класифікація є фундаментом документації, «червоною ниткою», яка повинна проходити крізь усю документальну організацію. Книги, документи, довідки, замітки ризикують загубитися серед маси інших документів. Навіть за наявності класифікації і упорядкованості потрібні певні настанови для того, щоб швидко відшукати необхідний документ. Можна уявити собі, що може робитися там, де такого порядку не існує» [132, с. 114]. Ця теза не застаріла і сьогодні. Крім того, існує проблема подолання роз'єднаності, яка існує вже не одне десятиріччя в методах класифікації та інформаційної діяльності в документаційних центрах, архівах, книготорговельній справі і, зокрема, в підприємницькій діяльності.

Документи, що утворюються в управлінській діяльності, згруповано за напрямками: 1) організація системи управління; 2) прогнозування, планування, ціноутворення; 3) фінансування, кредитування, податкова політика; 4) облік та звітність; 5) організація використання трудових ресурсів; 6) робота з кадрами; 7) соціально-культурний розвиток населення; 8) науково-інформаційна діяльність; 9) економічне, науково-технічне і культурне співробітництво із зарубіжними країнами; 10) матеріально-технічне постачання; 11) адміністративно-господарське обслуговування; 12) діяльність громадських організацій. При більш докладному вивченні розділів очевидним є їх внутрішній поділ на види документів за напрямками діяльності. Наприклад, підрозділ «Організація системи управління» охоплює такі позиції: 1) розпорядча діяльність; 2) контроль; 3) організаційні основи управління; 4) правове забезпечення управління; 5) організація документаційного забезпечення управління та відомчого зберігання документів, що відповідає новітнім тлумаченням змісту теорії управління. Кожна позиція з наведеного вище переліку включає відповідні види документів та їх номінали. Для полегшеного користування документом було сформовано покажчик переліків видів документів, який добре увиразнює їх

номінали [111].

У контексті нашого дослідження слушними є пропозиції С. Г. Кулешова щодо поділу систем документації, що склалися в суспільстві на такі блоки: 1) базові, що утворилися в результаті функціонування «базових» сфер соціальної діяльності (наука, виробництво тощо); 2) інфраструктурні, що функціонують в інфраструктурі кожної базової сфери соціальної діяльності (виробництво, економічна сфера тощо), окрім сфери особистого життя; 3) дисциплінарні, що утворюються в результаті функціонування різних сфер соціальної діяльності і відповідають за змістом певній науковій галузі знань [79, с. 131].

С. Г. Кулешов зауважує, що серед базових систем документації (наукова, виробничо-експлуатаційна, навчальна, економічна, громадсько-політична, судова, законодавча, військово-оборонна, документація органів внутрішніх справ країни, цивільно-реєстраційна, документація системи охорони здоров'я, особиста) представлені сукупності з найбільш усталеними формами документів. Так, за концепцією науковця, система виробничо-експлуатаційної документації містить документи з усіх галузей промислового (зокрема, енергетичного) та сільськогосподарського виробництва, а також різних сфер технологічної експлуатації (транспорту, зв'язку тощо). Кожна з груп має певні сукупності видів документів, а деякі містять ряд систем документації. Такими є, зокрема, перші чотири групи: наукова (науково-організаційна, науково-дослідна, дослідно-конструкторська, дослідно-технологічна, патентна); виробничо-експлуатаційна (виробничо-організаційна, виробничо-конструкторська, проектна, експлуатаційно-технологічна); навчальна (навчально-організаційна, навчально-дослідна, навчально-контрольна); економічна (торговельна, зовнішньоторговельна, фінансова, цінова, банківська) [79, с. 132].

Попри те, що наведені 4 групи базових систем документації створюються у контексті різних сфер соціальної діяльності, вони на практиці

можуть використовуватись у діяльності однієї установи, зокрема, промислового підприємства.

Аналізуючи блок інфраструктурних видів документації, С.Г. Кулешов виокремлює такі групи: 1) управлінська (організаційно-розпорядча, первинно-облікова, звітно-статистична, планова, бухгалтерсько-облікова); нормативна (документація зі стандартизації, документація із сертифікації, метрологічна); інформаційна (реєстраційно-облікова, документація систем інформаційного обслуговування) [79, с. 133]. Зазначимо, що в контексті документаційного забезпечення діяльності промислового підприємства використання наведених груп інфраструктурних видів документації є об'єктивною необхідністю.

Перспективною видається розробка Ю.І. Палехи щодо запровадження у практичну діяльність таблиці «Рівні документації установ», яка базується на засадах ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги», а не ДКУД 010-98 чи «Перелік типових документів» [109]. Дослідник виокремлює чотири рівні документації: основоположні, управлінські, робочі, звітні документи, конкретизуючи зміст кожного з них не через загальну характеристику, а через види документів. У публікації «Класифікування обліково-бухгалтерської документації» деталізуються особливості складання класифікації документів у межах установи [108]. Класифікування обліково-бухгалтерської документації здійснено за загальними, типовими ознаками класифікації документів: інформаційною, матеріальною складовими документа, способом документування, обставинами існування у зовнішньому середовищі. Новаторським елементом складеної класифікації обліково-бухгалтерської документації є виокремлення ознаки класифікування за інформаційною складовою, яка відсутня у відомих фасетних схемах класифікації документів Н.М. Кушнарєнко та Г.М. Швецової-Водки [108]. З огляду на інформаційну складову цієї категорії документації, Ю.І. Палєха виокремлює такі види документів: 1) за місцем складання: зовнішні, внутрішні; 2) за порядком

складання: первинні та зведені бухгалтерські документи; 3) за кількістю охоплених операцій: разові (первинні, зведені), накопичувальні; 4) за призначенням: розпорядчо-дозвільні (організаційно- розпорядчі, договірна документація, відповідна), виконавчі (виправдні), документи бухгалтерського оформлення, комбіновані; 5) за змістом та характером господарських операцій: грошові, матеріальні, розрахункові [107]. Дослідження Ю. І. Палехи підтверджують актуальність проблеми класифікації документів, зокрема, необхідність студіювання порушеної проблеми, з огляду на тривалі пошуки шляхів уніфікації системи документації установ у вітчизняній науці.

Слід пам'ятати, що ключовою у СУЯ є діяльність щодо забезпечення випуску продукції, яка відповідає вимогам споживачів, а не діяльність щодо створення систем документів, тому розроблювачам документації СУЯ слід дотримуватися таких принципів документування [52]:

1. Цінність документів СУЯ і ступінь довіри до них визначається значущістю інформації, яка в них міститься.
2. Відповідність зусиль до досягнення мети – розробки документів СУЯ (цінність документів виявляється лише в певний час за певних обставин).
3. Корисність документів СУЯ визначається практичною потребою в них, а також знаннями, досвідом і сприйняттям їх користувачами.
4. Будь-який документ СУЯ слід сприймати як продукт інтелектуальної діяльності, що вимагає уважного ставлення до себе незалежно від того, у якій формі він представляється.
5. Ефективність використання документів СУЯ залежить не стільки від їхньої цінності, скільки від того, як вони застосовуються користувачами.
6. Впроваджений документ СУЯ може бути певний час нікому не потрібним. Але це не означає, що документ «помер», він може виявитися цілком «живим» під час виникнення дискусійної ситуації в сфері дії документа та під час підготовки нових співробітників.

7. Кожний документ СУЯ має свого розробника, який відповідає за його зміст і своєчасне оновлення. Будь-який користувач документа має право піддати його аргументованій критиці та довести цю критику до відомості автора документа у встановленому порядку.

8. Документи СУЯ забезпечують спадкоємність діяльності в системі. Зі звільненням їхніх розробників документи залишаються та виступають у ролі корпоративної пам'яті.

9. Надлишок інформації в документі СУЯ так само шкідливий, як і її нестача.

10. Неналежним чином оформлений документ СУЯ може виявитися неефективним у практиці його застосування.

11. Звичка до документів СУЯ на паперовому носії не має стати перешкодою до освоєння документів на електронному носії. Разом з тим, створення документів на електронних носіях не має переводити будь-які паперові документи в розряд невідповідних сучасним вимогам.

З означених вимог до документації СУЯ впливає і структура цієї документації.

Визначення структури і складу документації системи якості є одним із найбільш принципових питань документування. Умовно всю документацію в системі управління якістю можна розділити на 5 рівнів (див. рис. 2.3).



інструкції
Державні стандарти України (ДСТУ), державні
будівельні норми (ДБН), галузеві стандарти
України (ГСУ), інші довідкові документи
Закони та підзаконні нормативно-
правові акти України.

Рис. 2.3. Сукупність документів системи управління якістю.

Ця схема, прийняття якої в організації має передувати розробці самої документації, не тільки дає уявлення про види документів і їх взаємозв'язки, що обумовлюють побудову документів системи якості, але і встановлює послідовність її формування. Зі схеми видно, що формування документації йде дедукційно, «від загального до часткового», тобто за логікою, що властива системному підходу.

До видів документів, які мають використовуватись у системах управління якістю, відносяться: 1) документи, які подають узгоджену інформацію як внутрішнього, так і зовнішнього використання про наявну в організації систему управління якістю; такі документи називають настановами щодо якості; 2) документи, які описують, як система управління якістю застосовується до конкретної продукції, проекту чи контракту; такі документи називають програмами якості; 3) документи, в яких викладено вимоги; такі документи називають технічними умовами; 4) документи, в яких викладено рекомендації чи пропозиції; такі документи називають методичними настановами; 5) документи, які подають інформацію про послідовність виконання робіт і процесів; такі документи можуть охоплювати задокументовані методики, робочі інструкції та кресленики;

б) документи, які зазначають об'єктивні докази щодо виконаних робіт або досягнутих результатів; такі документи називають протоколами [171, с.

4].

Документація, структурована за рівнями керування відповідно до її призначення, утворює структуру документації СУЯ. Ця структура відбиває певну ієрархію рівнів керування та процесів, а кожний документ у цій ієрархії набуває відповідного статусу. Інакше кажучи, статус документа відбиває взаємозв'язок процесів організації, що реалізується в організаційній структурі на всіх рівнях управління.

На практиці використовується така ієрархічна класифікація, що являє необхідну і достатню чотирирівневу структуру документації системи управління якістю. Структура документації СУЯ типова для всіх організацій і має вигляд, що представлено на рисунку 2.4.

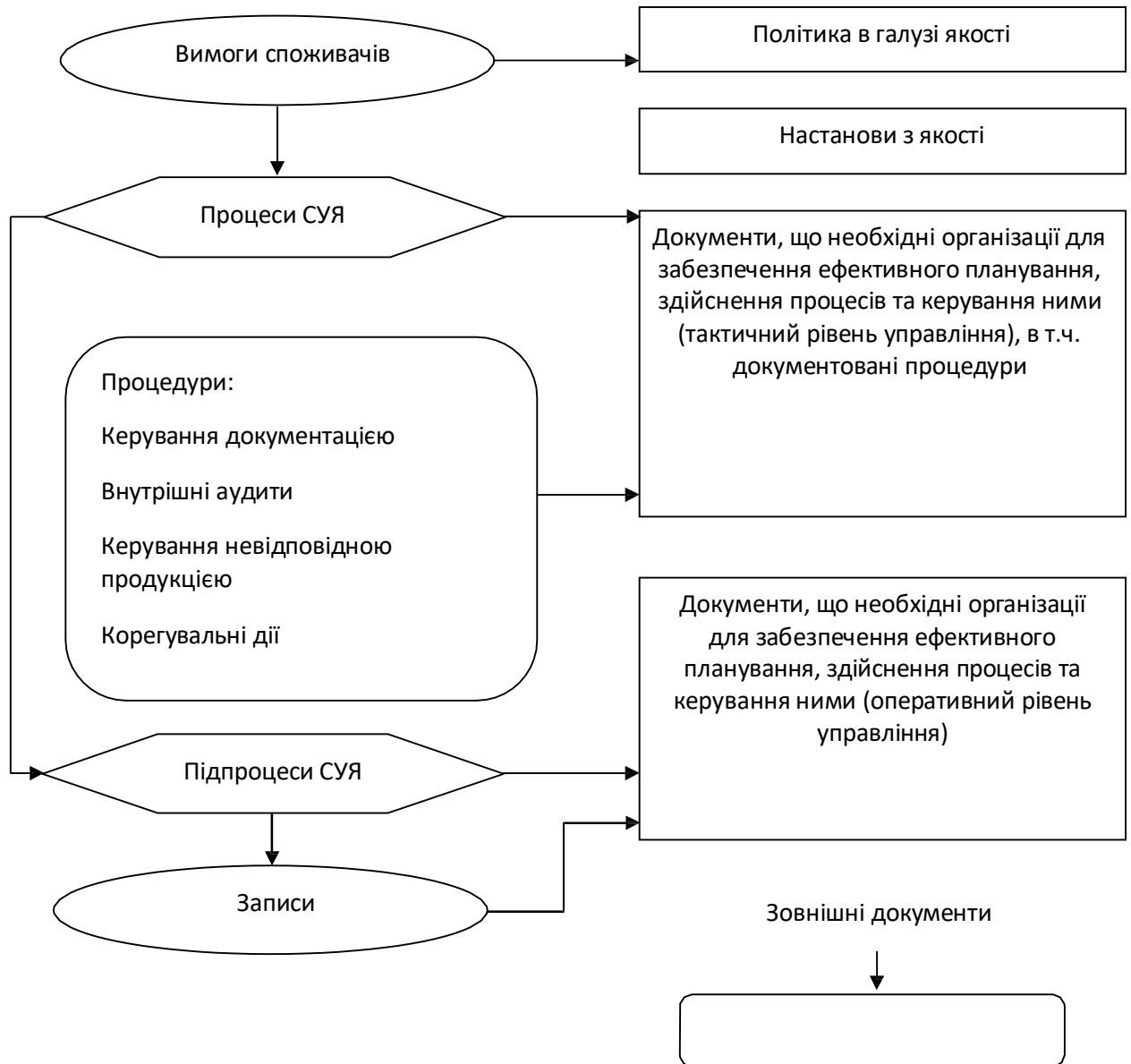


Рис. 2.4. Структура документації СУЯ.

На ієрархічній схемі показані:

- 1) документи, що представляють погоджену інформацію про систему управління організацією, призначену як для внутрішнього, так і для зовнішнього користувача. Вони описують СУЯ, її цілі та завдання. Такими документами є «Політика в галузі якості» та «Посібник з якості». При цьому «Політика» може бути як незалежним документом, так і частиною «Посібника з якості»;
- 2) документи-процедури, що описують процеси СУЯ, включно, це –

обов'язкові документовані процедури, необхідні за стандартом ISO 9001:2008. Вони відповідають на питання: Хто? Що? Коли? Де?

- 3) робочі документи, що уточнюють вимоги документів-процедур операції, та описують операції, роботи та завдання, відповідають на запитання «як?». До цих документів також можуть бути віднесені організаційно-розпорядчі, планові та інші документи, що мають функціональну орієнтацію та традиційно використовуються в документообігу установи;
- 4) записи з якості, що містять досягнуті результати або свідчення здійсненої діяльності та необхідні гарантії ефективної роботи, керування процесами.

Наведений перелік може бути розширений залежно від специфіки діяльності організації, її процесів і рівнів управління.

Документи першого рівня становлять близько 10% від загального масиву документів СУЯ. Основними користувачами цих документів є: а) вище керівництво організації; б) замовники й споживачі; в) третя сторона (до неї можна віднести представників регулюючих органів, органів сертифікації тощо). Користувачами документів другого рівня (близько 25%) є структурні підрозділи і посадові особи. Це, як правило, внутрішні документи, і їх обсяг є відносно невеликим і постійним, оскільки вони не створюються щодня. Документи третього та четвертого рівнів, що детально описують виконання конкретних робіт, питань взаємодії та фіксують результати діяльності, становлять основний масив документації СУЯ – 65%. Із цими документами працює весь персонал організації. Протягом року можуть створюватися десятки планів, робочих креслень і проектів, сотні наказів, контрактів і тисячі форм і шаблонів.

Чотири рівні взаємозалежать та взаємодіють між собою для формування комплексної системи. Зміни на будь-якому рівні впливають на всю систему. Таке ієрархічне представлення складу документів СУЯ полегшує розповсюдження, підтримку та розуміння структури

документації СУЯ.

Отже, для системи управління якістю на будь-якому підприємстві системи документації класифікують ієрархічно: 1) документи з політики та цілей в галузі якості; 2) настанови з якості; 3) процедури (методики); 4) робочі інструкції; 5) задокументовані форми, протоколи (записи) та зовнішні документи [165, с. 2]. В ДСТУ ISO/TR 10013:2003 конкретизується структура, зміст та види вищезазначених груп документації системи управління якістю [93, с. 2-6].

Висновки до розділу 2

Визначено, що водночас в організаціях, установах та на підприємствах традиційно діють служби діловодства, кадрів та архів, які володіють значним нормативно-методичним досвідом роботи з документами; вони виробили вимоги до оформлення документів, їх зберігання, пошуку, встановили терміни збереження та механізми їх знищення. Кожний документ підприємства є частиною СУЯ і функціонує разом з іншими документами у комплексі матеріальних, субстанційно-змістовних, технологічних, організаційних умов комунікаційної взаємодії. Розкрито цілі документування СУЯ, що полягають у: встановленні вимог до здійснення процесів і робіт, забезпечення їх відтворюваності; чіткому встановленні завдань у галузі забезпечення якості; контролюванні виконання процесів і робіт, а також оцінювання досягнутих результатів; забезпеченні достовірною та об'єктивною інформацією всіх взаємодіючих підрозділів; сприянні усвідомленню персоналом свого місця в організації та важливості виконуваної роботи; розмежуванні прав і обов'язків персоналу у виконанні процесів, робіт та забезпеченні їх якості; створенні засад для проведення аудиту СУЯ, оцінювання результативності та придатності СУЯ; регламентуванні дій щодо аналізу проблем, виявлення, усунення та попередження невідповідностей, постійного вдосконалювання; підготовці нових працівників; закріпленні кращих традицій і накопиченого досвіду для

виконання процесів і робіт.

Доведено, що на підприємстві має діяти єдиний орган для роботи з документацією, до складу якого повинне входити діловодство, архів управлінських документів і архів «електронних документів», підрозділ інформаційного забезпечення впровадження автоматизованих технологій, підрозділ з розробки стандартів організації на різні групи документації. Встановлення вимог до кадрових документів за рішенням підприємства також може здійснювати єдиний орган керування документацією в СУЯ підприємств. З'ясовано, що нормативно-методична база галузі документаційного забезпечення СУЯ на промисловому підприємстві умовно поділяється на чотири кола документів. Кожне коло розглянутої нормативно-методичної бази потребує доповнення. На законодавчому рівні, окрім Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи», має функціонувати окремий закон, який буде регламентувати принципи діловодства в організаціях, установах та на підприємствах, незалежно від їх форм власності. Серед національних стандартів існує інша проблема, що пов'язана з поєднанням стандартів, що регулюють організацію діловодства за радянськими традиціями та гармонізованих міжнародних стандартів серії «Інформація та документація». Проблема уніфікації та стандартизації управлінських та виробничо-технічних документів передбачає доопрацювання ДКУД та переліків документів. Стандарти підприємства віддзеркалюють проблеми галузі національної стандартизації. Так, у ЕМЗ різні СТП з питань документаційного забезпечення діяльності містять дублювання як положень, так і додатків.

Запропоновано класифікувати комплекс документів СУЯ ієрархічно на чотири категорії: 1) документи, що представляють погоджену інформацію про систему управління організацією, призначену як для внутрішнього, так і для зовнішнього користувача (документування цілі та завдання СУЯ – «Політика в галузі якості» та «Посібник з якості»); 2) документи-процедури, що описують процеси СУЯ; 3) робочі документи,

що уточнюють вимоги документів-процедур операції, та описують операції, роботи та завдання (організаційно-розпорядчі, планові та інші документи); 4) записи з якості, що містять досягнуті результати або свідчення здійсненої діяльності та необхідні гарантії ефективної роботи, керування процесами. Отже, головною ознакою ідентифікування документів СУЯ є їх поділ за найменуванням. Очевидно, що розробка фасетних схем класифікації документації СУЯ є недоцільною.

РОЗДІЛ III.

ЗМІСТ, СТРУКТУРА І ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВ «АГРОКІМ»

3.1. Практика документаційного забезпечення системи управління якістю ТОВ «АГРОКІМ»

Технологію формування документаційного забезпечення діяльності ТОВ «Агрокім» у системі управління якістю можна проаналізувати за положеннями діючого стандарту підприємства СТП 232-128 «Система менеджменту. Управління документами. Організація діловодства» [151].

Стандарт встановлює загальні правила документування управлінської діяльності на ТОВ «Агрокім» і регламентує постановку діловодства з моменту надходження або створення документів до їх відправки адресату або передачі в архів комбінату.

Стандарт відповідає вимогам системи якості за вимогами ISO 9001, ДСТУ ISO 9001, специфікації API, ДСТУ 4163.

У стандарті використані посилання на такі нормативні документи: Закон України «Про національний архівний фонд та архівні установи» 31.12.2001 № 2888 – III; Положення про принципи і критерії визначення цінності документів, порядок створення та діяльності експертних комісій з питань віднесення документів до Національного архівного фонду (затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 20.10.1995 № 853); СТП 232-15-2003 «Система менеджменту. Управління документами. Порядок розробки, оформлення, затвердження та видання виробничо-технічних інструкцій», СТП 232-25-2003 «Система менеджменту. Управління документами і даними. Порядок розробки, оформлення, затвердження та видання технологічної документації»; СТП 232-38-2006 «Система менеджменту. Порядок розробки, оформлення і затвердження положень про структурні підрозділи комбінату, посадових інструкцій та організаційних структур»; СТП 232-43-2003 «Система управління якістю.

Комплектування штату»; СТП 232-63-2003 «Система менеджменту. Управління документами. Порядок розроблення, погодження, затвердження та оформлення стандартів підприємства»; СТП 232-75-2007 «Система стандартів безпеки праці. Інструкції з охорони праці. Порядок розробки, оформлення та звернення»; СТП 232-101-2003 «Система менеджменту. Організація правової роботи на комбінаті»; СТП 232-142-2006 «Система контролю трудової дисципліни. Порядок залучення працівників до відповідальності за порушення трудової дисципліни».

Стандартом СТП 232-128-2007 регламентується порядок ведення загального діловодства, зокрема, документів, що створюються за допомогою персональних комп'ютерів (ПК). Відповідальність за організацію та ведення діловодства на комбінаті відповідно до вимог державних стандартів покладається на відділ управління справами адміністрації заводу (далі – ВУСА). Цим стандартом системи якості підприємства встановлюються: система діловодства, яка передбачає єдину технологію опрацювання управлінської документації в ВУСА та структурних підрозділах комбінату; єдині вимоги до ведення діловодства у всіх структурних підрозділах, які входять в структуру комбінату; єдину систему контролю за виконанням документів; однотипність організації обліку, реєстрації, контролю виконання, опрацювання, документування управлінської діяльності, оформлення документів, їх зберігання; порядок тиражування документів, їх систематизацію, формування справ, підготовки справ до подальшого зберігання та використання.

У своїй роботі відділ управління справами адміністрації керується чинним законодавством України, нормативно-правовими актами, національними стандартами, Положенням про відділ управління справами адміністрації, стандартом СТП 232-128-2007 та іншими нормативними актами, що діють на заводі. Відділ управління справами адміністрації має право давати вказівку всім структурним підрозділам комбінату з питань ведення діловодства, контролю виконання документації, порядку

документопотоків на комбінаті, порядку використання фірмових бланків, печаток і штампів. На відділ управління справами адміністрації покладається: встановлення єдиного порядку роботи з документами; документаційне забезпечення діяльності комбінату відповідно до національних стандартів і діючих нормативно-правових актів з питань документування управлінської діяльності; здійснення контролю за якісною підготовкою та оформленням документів; узагальнення та аналіз інформації про виконавчу дисципліну на комбінаті; здійснення організаційно-методичної роботи з питань діловодства в структурних підрозділах комбінату; запровадження єдиної державної системи документаційного забезпечення управлінської діяльності, національних стандартів, уніфікованої системи документації та інших нормативних актів з питань документування та діловодства; централізована реєстрація, створення інформаційно-пошукових систем, доведення до працівників комбінату ОРД, облік документообігу; контроль за якістю підготовки проектів службових документів; формування єдиного порядку доступу до ОРД; встановлення єдиного порядку виготовлення, використання, обліку та збереження печаток і штампів, фірмових бланків на комбінаті; експедиційна обробка доставки та переміщення документів; забезпечення структурних підрозділів бланками ОРД (наказів, розпоряджень, посвідчень про відрядження), здійснення контролю над виготовленням цих бланків; розробка зведеної номенклатури справ на комбінаті і надання практичної допомоги структурним підрозділам під час формування індивідуальних номенклатур справ; формування єдиних вимог до ведення справ у структурних підрозділах; здійснення централізованого зберігання справ з постійним строком зберігання і передачі їх до національного архівного фонду; встановлення єдиних правил фіксації управлінських дій, як на паперових, так і на магнітних носіях.

Безпосередні виконавці відповідають за дотримання тієї частини діловодства, яка відноситься до кола їх посадових обов'язків, визначених

у посадових інструкціях.

Керівники структурних підрозділів з питань діловодства зобов'язані:

- а) здійснювати необхідні заходи щодо підвищення якості складання службових документів, скорочення службового листування;
- б) вести реєстрацію та облік кореспонденції, яка не підлягає централізованій реєстрації;
- в) забезпечити належне використання ОРД і збереження їх у поточному справочинстві;
- г) не допускати надання різних відомостей, звітів та інших документів, не передбачених правовими актами і не пов'язаних виробничою необхідністю;
- д) здійснювати контроль за дотриманням у структурних підрозділах комбінату відповідно до вимог СТП 232-128-2007 щодо складання, оформлення документів та організації діловодства. Зміст ОРД не підлягає розголошенню. З ними можуть бути ознайомлені тільки працівники, яким безпосередньо доручене виконання ОРД, або яким необхідно знати його зміст у межах своїх посадових обов'язків. За відсутності відповідального за діловодство працівника (відпустка, відрядження, хвороба, звільнення тощо), розпорядженням керівника структурного підрозділу призначається особа, відповідальна за ведення діловодства, якій передаються всі службові документи. Керівники структурних підрозділів повинні забезпечувати ознайомлення з відповідною документацією всіх працівників, які здійснюють ведення діловодства.

У 2004 році керівництво ухвалило рішення щодо впровадження системи електронного обігу документів. У межах цієї ініціативи реалізовано проект розробки та впровадження захищеної системи роботи з електронними документами, основним завданням якого стало створення та розгортання на підприємстві базової ІТ інфраструктури та системи колективної роботи з електронними документами. У межах проекту передбачалось: 1) розгортання на базі основного Центру опрацювання даних (ЦОД) ІТ інфраструктури, яка необхідна для впровадження системи колективної роботи з електронними документами; 2) розгортання

комунікаційної системи Microsoft Exchange 2003 для обслуговування 2500 користувачів; 3) розгортання інфраструктури публічних ключів для використання цифрових підписів; 4) розгортання системи колективної роботи з електронними документами на базі технології Sharepoint; 5) розгортання системи керування ІТ ресурсами (робочі станції та серверні додатки на технологіях Microsoft).

Системою електронного документообігу комбінату є програмний комплекс систем Microsoft Sharepoint 2003, Exchange 2003, Office 2003 і корпоративна інформаційна система електронного документообігу (КІС СЕД ТОВ «Агрокім»).

Основні цілі системи: 1) спрощення процесу затвердження документів (система автоматичних повідомлень і відмова від паперових копій документів); 2) зменшення середнього часу, що потребується для узгодження документів; 3) створення можливостей для відстеження поточного стану, історії затвердження документів (де зараз перебуває документ, скільки часу був на розгляді у конкретного користувача); 4) стандартизація типів та видів організаційно-розпорядчих документів згідно із номенклатурою справ комбінату.

Система електронного документообігу:

- блокує можливість для будь-якого користувача відкликати підпис (свій, або іншого користувача) після того, як він поставив його на документі;
- при наявності зауважень у осіб, які погоджують документ, розробник (при відхиленні документа в бюро контролю адміністративного відділу) повинен внести зміни та спрямувати документ на повторне узгодження;
- при затвердженні проекту документа Генеральним директором, надати документу статус затвердженого, незважаючи на те, що він може не мати всіх необхідних підписів інших учасників узгодження;

- дає можливість секретарю особи, яка погоджує документ, вносити зміни в список осіб, які погоджують цей документ (за умов відсутності особи, що погоджує) у процесі затвердження;
- затверджений документ усіма учасниками процесу узгодження передається у СЕД для розсилання за підрозділами заводу адміністративним відділом;
- повідомляє співробітника про завдання після того, як документ був затверджений (у повідомленні зазначені пункти завдання та посилання на повний документ);
- забезпечує можливість використання єдиного пароля доступу як до мережі, так і до поштової системи;
- забезпечує можливість використання єдиної адресної книги для поштових клієнтів у межах організації;
- підтвердження автентичності електронних документів користувачів.

Стадії узгодження документа на Корпоративному порталі:

- 1) процес сповіщення про проект наказу: а) одержання повідомлення про узгодження проекту наказу електронною поштою; б) вибір посилання для перегляду та редагування проекту наказу в повідомленні; в) процес генерації шаблону проекту наказу.
- 2) процес узгодження проекту наказу: а) заповнення полів примітки для осіб, що погоджують документ, у проекті наказу (рецензія); б) підтвердження статусу узгодження в проекті наказу (так – галочка, ні – хрестик); в) підтвердження електронного підпису осіб, які погоджують проект наказу; г) збереження проекту наказу за допомогою кнопки «Зберегти».

На корпоративному порталі представлені такі розділи: 1) стартова сторінка для розробників організаційно-розпорядчих документів; 2) перелік видів проектів наказів; 3) історія узгодження не затверджених проектів наказу; 4) перегляд проекту наказу на етапі узгодження – вибір посилання «найменування наказу»; 5) редактор проектів наказу за шаблоном;

б) перегляд архіву затверджених проектів наказу (див. рис. 3.3).

Корпоративний портал надає широкі можливості для роботи з електронною поштою. На ЕМЗ розгорнута комунікаційна система Microsoft Exchange 2003 для обслуговування корпоративних користувачів, які працюють у системі Microsoft Office Outlook.

Система Microsoft SharePoint використовується на комбінаті як сервіс для колективної роботи користувачів – корпоративний портал. Система Microsoft SharePoint 2003 інтегрована із системами Microsoft Exchange 2003, Outlook 2003.

У процесі роботи корпоративного порталу користувачам електронною поштою розсилаються повідомлення про процес проходження узгодження та затвердження проектів наказів.

У поштовому повідомленні надається посилання на проект наказу, що зберігається на корпоративному порталі.

Система, за умови збереження проекту наказу на порталі, розсилає повідомлення про узгодження – усій групі користувачів, які мають його погодити. Після 24 годин робочого часу система повідомляє бюро контролю адміністративного відділу. За умов повторення процесу узгодження, система створює повідомлення через 12 години. У процесі узгодження розробнику надходять повідомлення про користувачів, які відхилили проект наказу. Під час узгодження проекту наказу в бюро контролю адміністративного відділу система надсилає повідомлення Генеральному директору для затвердження проекту наказу впродовж 80 годин. Після затвердження проекту наказу система надсилає повідомлення користувачам з пунктами та термінами виконання завдань. Система здійснює групову розсилку повідомлень усім учасникам узгодження проекту наказу. Після затвердження проекту наказу Генеральним директором він передається до архіву порталу. Для перегляду архіву слід завантажити Домашню сторінку корпоративного порталу та вибрати посилання на документ, наприклад, наказ. Для перегляду архіву

використовується посилання – «Затверджені накази». Реалізується можливість пошуку наказу за преамбулою, номером і датою реєстрації. Переглянути наказ можна після переходу за посиланням – «Преамбула, номер і дата реєстрації». Наказ представлений у формі тільки для читання та друку. Таким чином, наявна практика електронного документообігу на ЕМЗ забезпечує належне надійне зберігання документації підприємства у формі електронного архіву, що відповідає міжнародним вимогам. Паралельно ведеться архів паперових версій документів.

3.2. Перспективні напрями розвитку документаційного забезпечення системи управління якістю ТОВ «АГРОКІМ»

Стратегічна мета ТОВ «АГРОКІМ» – модернізація технологічних процесів, впровадження новітніх передових технологій керування та випуску високоякісної продукції заради конкурентоспроможними в жорстких умовах відкритого ринку [200]. Сьогодні однією з головних умов реалізації цієї мети є документування діяльності за вимогами СУЯ. Отже, для розвитку підприємства необхідно ввести процес безперервного поліпшення документаційного забезпечення СУЯ як постійну складову культури діловодства підприємства. Зазвичай при покращанні СУЯ комплекс робіт зводиться до вивчення документованих положень і вимог стандарту. Краще почати з переваг, які обіцяє система якості підприємству, а потім посилається на нормативні документи.

Для цього недостатньо відпрацьовувати наявні стандарти і оптимізувати існуючі процеси; мова йде про те, щоб реалізувати глибокі зміни. Особливістю покращання управління якістю є: а) наявність розроблених термінів і визначень, методичних рекомендацій щодо використання; б) наявність моделей, вимог (таким чином, реінжиніринг бізнес-процесів проводиться не з позицій абсолютно «чистого листа»); в) ефективність СУЯ часто оцінюється затратами, пов'язаними з якістю.

Удосконалення СУЯ підприємства має проводитись на підставі

єдиних принципів і з використанням проектного багатопрофільного підходу [194].

Зміна принципів: 1) орієнтація на замовника; 2) лідерство; 3) залучення працівників; 4) процесний підхід; 5) системний підхід до управління підприємством; 6) постійне покращання; 7) прийняття рішень на основі фактів; 8) взаємовигідні відносини з постачальниками.

Вищезазначене дозволяє націлити організацію на оптимальне забезпечення задоволеності всіх зацікавлених сторін (споживача, власника, персоналу, постачальника, суспільства). Вся діяльність організації повинна бути сфокусована на отримання прибутку. Скорочення обов'язкових процедур у версії ISO 9001 за умов одночасної зміни (введення нових) принципів управління якістю, а, головним чином, вимога щодо документування додаткових даних призвело до того, що ревізії необхідно піддати всі діючі процедури. Для цього необхідно скористатися матрицею зв'язків вимог старих і нових редакцій стандартів ISO серії 9000. Оскільки змінені принципи, то матриця зв'язків неоднозначно інтерпретує відмінності у вимогах [105].

Стосовно структури та ієрархії документації СУЯ, то в обох версіях стандартів принципових розбіжностей немає: настанови, процедури, записи. На основі їх аналізу щодо використання в конкретній організації (підрозділах) необхідно визначити перелік обов'язкових і необхідних для ефективної діяльності документованих процедур, необхідних організації для підтвердження відповідності. Тут враховується фундаментальний принцип: «інформація згадується тільки один раз, а в інших місцях – тільки посилання».

Необхідно вже з нових позицій поглянути на: ефективність навчання персоналу (вищого керівництва, менеджерів, фахівців, внутрішніх аудиторів тощо); проблему єдності термінології; проведення аналізу невідповідностей вимогам документації СУЯ; розробку пакета «Настанов» (з якості, з екології і нарешті з керування документацією) та їх повний

перегляд для підтвердження кожного нормативного документа і кожної його нової редакції.

Покращання СУЯ та її документаційного забезпечення розглядається на основі процесно-орієнтованої моделі – взаємодії застосовуваних на підприємстві робочих процесів. Процеси керування включають керування: інноваціями, фінансами, персоналом, охороною праці, екологічною безпекою. Процеси забезпечення включають обслуговування: обладнання, інфраструктури, метрологічне забезпечення, інформаційне забезпечення. Процеси керування і забезпечення визначають відповідальних працівників комбінату. Ці працівники з уведенням СУЯ в дію несуть персональну відповідальність за якісне виконання всіх видів робіт у межах підрозділу та звітують на нарадах «День якості» і «Година якості». Представник з питань забезпечення якості в підрозділі призначається відповідно до розпорядження уповноваженого з питань забезпечення якості [163]. Разом з уповноваженим із забезпечення якості представник здійснює практичну реалізацію політики в галузі якості у своєму підрозділі.

Уповноважений з питань забезпечення якості несе відповідальність за діяльність ЕМЗ щодо забезпечення ефективного функціонування СУЯ в межах процесного розгортання характеристик функціонування СУЯ (див. рис. 3.3). Уповноважений із забезпечення якості здійснює методичне керування, координацію та контроль щодо створення, впровадження та ведення СУЯ відповідно до функціональних зв'язків.

Повинні бути встановлені показники для виміру якості процесів, оцінки їх результативності та керування цими процесами (відповідний СТП).

Усі процеси повинні бути забезпечені необхідними ресурсами. Система автоматизованого опрацювання даних повинна інформувати власників процесів та відповідальних осіб у процесах виробництва продукції. Система необхідна також для моніторингу процесів виробництва та прийняття управлінських рішень. Виконання процесів

систематично перевіряється та вимірюється на різних рівнях функціональної та інтегральної ієрархії комбінату. Дані вимірів аналізуються для розробки коригувальних і попереджуючих дій, спрямованих на досягнення запланованих результатів і на покращення процесів. У кожному підрозділі (бригада, ділянка, відділ) розробляються заходи щодо поліпшення діяльності підрозділу як на поточний рік, так і на 5 років. На їхній основі розробляються загальні для комбінату заходи.

Стратегічні плани ЕМЗ з поліпшення документаційного забезпечення СУЯ розробляються на основі СТП «Процес ново-орієнтоване керування». Відповідно до цього СТП, для кожного підрозділу мають бути доведені настанови у формі наказу Генерального директора ЕМЗ. Найнагальнішим, на наш погляд, кроком з покращення ДЗ СУЯ досліджуваного підприємства є запровадження системи керування документаційними процесами за МС ISO серії 30300 [126].

Важливою проблемою в рамках документування системи якості є співвідношення ISO 15489-1:2001 і стандартів ISO серії 9000. Під час аналізу цих стандартів основним є питання їх «ієрархії» у структурі міжнародних документів. ISO 15489-1:2001 не дає відповіді на поставлене питання, не пропонує чітких шляхів взаємодії з іншими системами керування. На практиці стандарти ISO серії 9000 виявилися «вищими», тому що ISO 15489-1:2001 не позиціонується міжнародною організацією в якості стандарту, що виділяє окрему систему керування, аналогічну системам керування навколишнім середовищем, охороною праці, захистом інформації та іншим системам керування. Таким станом справ пояснюються причини того, що під час впровадження стандартів ISO серії 9000 базовою ланкою у вирішенні питань галузі керування документаційними процесами в організаціях стала не служба документаційного забезпечення управління, а служба якості, що не найкращим чином відбилося на якості прийнятих рішень у досліджуваній галузі [59]. З розробкою стандартів ISO серії 30300 зазначене питання врегульовується. Стандарти ISO серії 30300

виділяють керування документаційними процесами в окрему систему, поряд з іншими системами управління (якістю, навколишнім середовищем, охороною праці), визначаючи стратегічні напрями документування, організації роботи з документами [206]. СКДП, що представляється в стандартах ISO серії 30300, заснована на тих самих принципах, що й інші системи керування.

Стандарти ISO 30300:2011 та ISO 30301:2011 підготовлені підкомітетом SC 11 «Управління архівами/документацією» технічного комітету ISO/TC 46 «Інформація і документація». ISO 30300:2011 та ISO 30301:2011 є частиною серії міжнародних стандартів під загальною назвою «Інформація і документація. Системи керування документацією» (ISO 30300 «Інформація і документація. Системи керування документацією. Основні положення та словник», ISO 30301 «Інформація і документація. Системи керування документацією. Вимоги»). ISO 30300 визначає термінологію для стандартів серії, а також цілі та переваги СКДП. ISO 30301 встановлює вимоги до СКДП, виконання яких підтверджує здатність підприємства створювати документи та управляти ними протягом необхідного періоду часу.

Застосування стандарту ISO 30300:2011 допоможе підприємству:

- а) створити, впровадити, підтримувати і поліпшувати СКДП для забезпечення ефективності власної діяльності;
- б) переконатися у відповідності документації до встановлених сучасних міжнародних вимог; підтвердження декларованої політики в сфері керування документаційними процесами будь-якого партнера чи для сертифікації своєї СКДП.

У межах СКДП, засади керування документаційними процесами та їх контролювання мають бути чітко спланованими, впровадженими та перевіренними, щоб була відповідність до вимог політики, цілей і директив. Для цього необхідно визначити, як керування документаційними процесами та їх контролювання узгоджуються з системами документації, і як документація узгоджується з усіма системами управління для їх

аналізу в якості доказів результативності.

Системами керування, зокрема СКДП, створюються документи. Документи СКДП і засоби управління ними з використанням зворотного зв'язку забезпечують виникнення нових організаційних заходів, таких як розробка нових продуктів або послуг. За стандартом ISO 30300:2011 документи також використовуються для моніторингу функціонування систем керування і для визначення того, наскільки добре ці системи та їх діяльність відповідають вимогам підприємства [126, с. 2]. Отже, СКДП керує вимогами до всіх систем управління.

ЕМЗ отримує інформацію в результаті аналізу робочих процесів. Як один із видів інформаційних ресурсів, документи є частиною інтелектуального капіталу, і, отже, активом організації. СКДП застосовується для систематичного управління інформацією, документами про підприємницьку діяльність. Документи СКДП підтримуватимуть поточні управлінські рішення та подальшу стратегію діяльності, а також забезпечуватимуть підзвітність зацікавлених сторін. Метою реалізації СКДП є системне, підконтрольне створення і керування документами для: а) ефективного надання послуг; б) дотримання законодавчих, нормативних вимог та підзвітності; в) оптимізації процесу прийняття рішень, оперативності їх узгодження і стабільності організації; г) сприяння ефективної роботи організації в умовах стихійного лиха; д) забезпечення захисту та підтримки у судових розглядах (наявність документованих доказів організаційної діяльності); е) захисту інтересів організації та прав співробітників, клієнтів тощо; ж) підтримки наукових досліджень і розробок; з) підтримки рекламних комунікацій підприємства; к) формування корпоративної культури діловодства та соціальної відповідальності.

Для розгортання СКДП підприємство встановлює свою власну політику керування документаційними процесами та цілі, адаптовані до контексту діяльності підприємства. Реалізація СКДП забезпечує створення

документів і керування ними для підтримки потреб організації і суспільства, настільки довго, наскільки існує потреба у задокументованій інформації. Успішність досягнення цілей документування залежить від якості керування документацією, яка в умовах СКДП стає надійною, достовірною, цілісною та придатною для задоволення комунікаційних запитів.

Після прийняття ISO 15489-1:2001 актуальним залишається питання про застосування процесного підходу в межах СКДП. ISO 15489-1:2001 пропонує перелік процесів керування документацією та дає їм коротку характеристику [59]. На практиці цього виявилось замало. Про це свідчать численні приклади організацій, що відображають різні підходи щодо виділення процесів [52].

Зупинимося докладніше на принципах процесного підходу до СКДП. За запропонованою в ISO 30301 концепцією процесного підходу підприємство має визначати і застосовувати доречні робочі процеси для досягнення своїх конкретних цілей і завдань. Варто наголосити на обов'язковості свідомого застосування системності у всіх процесах діяльності підприємства, щоб динамічний характер процесів та їх взаємозв'язок керувались цілісно.

Процесний підхід до СКДП підкреслює важливість: а) визначення вимог документування підприємницької діяльності, зокрема, потреб і очікувань зацікавлених сторін, і запровадження політики та цілей для документації; б) впровадження та оперування засобами контролю для керування ризиками в контексті документаційного забезпечення підприємства; в) моніторингу та аналізу продуктивності та ефективності СКДП; г) постійного удосконалення на основі об'єктивного оцінювання.

СКДП враховує вимоги до керування документаційними процесами та очікування зацікавлених сторін, а також за послідовністю необхідних процесів, забезпечує на виході створення документів, що задовольняють наявні вимоги і очікування [126, с. 6].

Запропонована структура СКДП є універсальною, тому підходить

для застосування на ТОВ «Агрокім».

У стандарті ISO 30301:2011 деталізуються вимоги, що забезпечують ефективність СКДП. Стандартом, наприклад, закріплюється вимога до визначення підприємством сфери поширення СКДП, що обов'язково документується. СКДП може поширюватись на всю діяльність ЕМЗ, окремі функції діяльності, конкретні підрозділи підприємства, або на одну чи декілька функцій в межах групи підприємств. Коли СКДП створюється для забезпечення виконання однієї чи декількох конкретних функцій у межах групи підприємств, сфера поширення містить взаємовідносини між ними, а також роль кожного підприємства.

Розглянемо структуру документації, що забезпечує коректне впровадження СКДП на підприємстві. За призначенням документація СКДП може поділятися на загальну та регулятивну [77, с. 7]. Оскільки підприємство має документувати свою СКДП, то передбачається ведення санкціонованих настанов щодо: а) сфери застосування СКДП; б) політики та цілей; в) взаємозалежності та взаємозв'язку між СКДП та іншими системами управління на підприємстві або між підприємствами групи «Метінвест Холдинг»; г) задокументованих процедур, ведення яких вимагає стандарт ISO 30301:2011; д) документації, яку визначає підприємство для забезпечення результативного планування, функціонування та управління процесами СКДП.

Однією з умов СКДП є забезпечення керованості документації. Регулятивна документація в СКДП представлена задокументованими процедурами, що визначають необхідні засоби керування для: а) підтвердження відповідності до вимог СКДП документації, що подається на затвердження; б) перегляду, оновлення та перезатвердження документації; в) забезпечення визначення змін та статусу поточного перегляду документів; г) забезпечення доступу до актуальних версій службових документів; д) забезпечення чіткої та оперативної ідентифікації документації для персоналу; е) забезпечення ідентифікації документації

зовнішнього походження та контролю за подальшим її розповсюдженням;
ж) запобігання ненавмисному застосуванню застарілих документів, які зберігаються до запитання (з метою подальшого ретроспективного використання на прохання клієнта) [77, с. 8].

Створення документації СКДП та керування відповідними процесами має узгоджуватись з процедурами створення документів. Покращання підприємством власної СКДП передбачає, по-перше, проведення регулярного контролю невідповідностей та коригувальних дій, по-друге – її безперервне удосконалення. Для забезпечення контролю невідповідностей та коригувальних дій слід: визначити наявні невідповідності, вплинути на невідповідність і, за необхідності, вжити заходів для контролю, стримування і виправлення їх та виявлених наслідків. Підприємство має також визначити необхідність проведення заходів для усунення причин невідповідностей, а також: а) проаналізувати невідповідності; б) з'ясувати причини виникнення невідповідностей; в) виявити наявність потенційних аналогічних невідповідностей в інших елементах СКДП; г) встановити рівень необхідності проведення заходів для уникнення повтору цих невідповідностей або їх виникнення в будь-якій іншій частині СКДП; д) визначити та виконати необхідні заходи; е) проаналізувати ефективність коригувальних заходів; ж) за необхідності внести зміни до СКДП. Коригувальні заходи визначають відповідно до наслідків виявлених невідповідностей. Необхідно зберігати документовану інформацію в якості доказу встановлення характеру невідповідностей, їх наслідків та досягнення результатів коригувальних дій. Безперервне покращання ефективності СКДП забезпечується застосуванням політики, цілей, результатів аудиту, аналізу інформації, коригувальних та попереджувальних заходів, удосконалення управлінських методів у сфері документування.

Проаналізувавши положення МС ISO серії 30300, можна констатувати, що: 1) принципи процесного підходу, викладені в МС ISO

серії 30300, повторюють положення МС ISO серії 9000, не конкретизуючи їх щодо СКДП. 2) термінологія, яка застосовується у стандартах ISO серії 30300 щодо опису процесів у рамках СКДП, не є вичерпною і точною. Основні поняття процесного підходу до СКДП не розкриті. Відсутні визначення базових термінів, що становлять основу концепції процесного підходу, таких як «процес керування документацією», «власник процесу керування документацією», «ресурси процесу керування документацією». Стандарти ISO серії 30300 оперують двома поняттями в контексті процесного підходу до СКДП: «процеси керування документацією» («records management processes») і «документні процеси» («records processes»). При цьому визначення зазначених понять у розглянутих документах відсутні. У ISO 30301 інформація про процеси керування документацією представлена побіжно, водночас головна увага приділяється документним процесам [207]. Вони згруповані згідно з цілями створення та керування документами. Проведений аналіз документних процесів, які представлені в стандартах ISO серії 30300, дозволяє зробити висновок про те, що поняття «документні процеси» ширше ніж «процеси керування документацією». Воно охоплює всі операції з документами, починаючи з визначення умов створення документів, включаючи процеси керування документацією, представленими в ISO 15489- 1:2001, і закінчуючи процесами, що встановлюють умови для адміністрування та збереження документних систем. 3) стандарти ISO серії 30300 містять зразковий перелік документних процесів і дають їм коротку характеристику [126; 127]. Однак застосування на практиці процесного підходу вимагає конкретних методів і розробленої методології щодо виокремлення та описування процесів у межах СКДП із застосуванням блок-схем для наочного представлення кожного процесу. Розглянуті стандарти такої методології не містять. 4) згідно з ISO 9000:2005 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» для того, щоб результативно функціонувати, організація повинна визначити та здійснювати управління

численними взаємозалежними і взаємодіючими процесами. Часто вихід одного процесу є безпосереднім входом наступного [171]. Стандарти ISO серії 30300 не пропонують шляхів взаємодії документних процесів з іншими процесами організації.

Отже, можна зробити висновок про те, що в стандартах ISO серії 30300 процесний підхід щодо СКДП відображений фрагментарно, побіжно. Це свідчить про необхідність подальшої роботи над стандартами ISO серії 30300 з можливою розробкою окремого стандарту, об'єктом розгляду якого мають стати процеси, що є невід'ємними елементами СКДП.

В контексті соціокомунікативної діяльності перспективним заходом щодо підвищення конкурентоздатності в середовищі СКДП є створення надкорпоративної партнерської мережі інформаційно-документаційних ресурсів, що здатні забезпечувати надійні міжорганізаційні комунікації. Наявність СУЯ та СКДП дозволяє підприємствам у міжнародних масштабах здійснювати комерційні комунікації мережевими засобами, в тому числі, в онлайн-режимі обговорювати, погоджувати та затверджувати необхідну комерційну документацію

Отже, незважаючи на те, що з розробкою стандартів ISO серії 30300 починається нова епоха у стандартизації галузі керування документацією, низка питань, що були не повністю розкритими у раніше затверджених стандартах ISO, можуть залишитися актуальними і після прийняття нової серії міжнародних документів.

3.3. Економічна доцільність.

Управління документацією є однією з складних процедур системи якості. Вона впорядковує систему документообігу організації, тому при розробці даної процедури багато уваги приділяється складу документації, руху документів, правилами їх обробки.

Процедура «Управління документацією» є лише елементом системи управління якістю. Не можна конкретно й достовірно визначити економічний ефект від її використання, окремо від впровадження системи в цілому. Але

використання даної процедури сприятиме скороченню термінів розроблення та впровадження СУЯ на підприємстві. Дана процедура задає єдині правила поводження з документацією, від дотримання яких багато в чому залежить ефективність роботи не тільки самої системи якості, а й організації в цілому.

Висновки до розділу 3.

З'ясовано, що структуру і технологію формування документаційного забезпечення СУЯ промислового підприємства доцільно регламентувати стандартами підприємства з організації керування документацією. Такими стандартами встановлюються загальні правила документування діяльності підприємства і регламентуються стадії життєвого циклу документа з моменту створення або надходження документів до їх відправки адресату, на архівне зберігання або знищення.

Єдиним центром, що несе відповідальність за документаційне забезпечення діяльності ТОВ «АГРОКІМ», є відділ управління справами адміністрації. Доведено, що впроваджена система електронного документообігу є захищеною системою роботи з електронними документами, основним завданням якого є розгортання на ЕМЗ базової ІТ інфраструктури та системи колективної роботи з електронними документами. Система електронного документообігу комбінату являє собою програмний комплекс систем Microsoft Sharepoint 2003, Exchange 2003, Office 2003 і корпоративна інформаційна система електронного документообігу.

Обґрунтована доцільність покращення документаційного забезпечення СУЯ досліджуваного підприємства шляхом запровадження системи керування документаційними процесами за МС ISO серії 30300. Це допоможе підприємству створити, впровадити, підтримувати і покращувати СКДП для забезпечення ефективності власної діяльності; переконатися у відповідності документації до сучасних міжнародних вимог; продемонструвати відповідність до вимог нових стандартів для

проведення самооцінки або підтвердження декларованої політики у сфері керування документаційними процесами будь-якому партнеру чи для сертифікації власної СКДП.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного за комплексними завданнями дослідження дозволили сформулювати такі основні наукові висновки та рекомендації:

Визначено, що у вітчизняній науці відкритими залишаються питання: сутності документаційного забезпечення системи управління якістю як різновиду соціально-комунікаційної діяльності підприємства; організації нормативно-методичного регулювання документаційного забезпечення системи управління якістю; класифікації документів у системі документаційного забезпечення управління промисловим підприємством; структури інформаційно-документаційних ресурсів промислового підприємства; перспектив розвитку документаційного забезпечення системи управління якістю підприємств виробничої галузі.

Окреслення теоретичної бази дослідження неможливе без визначення термінології з проблеми та встановлення пріоритетних визначень основних понять галузі документаційного забезпечення системи управління якістю. Отже, з масиву досліджених термінів обрано ключові визначення для галузі документаційного забезпечення системи управління якістю підприємства (документ, документаційне забезпечення управління, керування документаційними процесами, документаційна система, настанови з якості, процедури, робочі інструкції, задокументовані форми, протоколи та «зовнішні» документи, стандарт підприємства, організаційна структура, технологічна інструкція, посадова інструкція, технологічні вказівки, технологічний регламент тощо).

У роботі термін «документаційне забезпечення системи управління якістю» визначено сферою управлінської діяльності, що відповідає за створення, прийняття, зберігання, використання, передавання до архіву та вилучення для знищення службових документів щодо якості цих процесів в організації, установі, на підприємстві незалежно від форми власності.

Процеси документаційного забезпечення системи управління якістю

відіграють важливу роль у формуванні дієвого комунікаційного простору підприємства. Осмислення та реалізація документаційного забезпечення системи управління якістю як одного з найбільш необхідних елементів комунікаційної діяльності забезпечить підприємству наявність певних конкурентних переваг, що сприятимуть стабільному розвитку підприємства на світовому ринку продукції та послуг. У локальних комунікаціях підприємства недоцільно відокремлювати документи системи управління якістю від загального документного масиву. Одночасно недоцільно доручати розробку правил роботи з документами службам стандартизації, які не мають достатнього досвіду в багатоаспектній діяльності з документаційного забезпечення діяльності підприємств.

Нормативно-методичну базу галузі документаційного забезпечення системи управління якістю на промисловому підприємстві можна умовно поділити на чотири групи документів: 1) законодавчі акти, що регламентують інформаційно-документаційне забезпечення управління у традиційній та електронній формах в організаціях, установах, на підприємствах будь-якої форми власності, а також ті закони, що встановлюють організаційні засади розробки і застосування національних стандартів у системі управління якістю на підприємстві; 2) міжвідомчі правові акти з документаційного забезпечення, у тому числі, системи управління якістю; 3) національні (державні) стандарти України, а також державні класифікатори; 4) стандарти підприємства, що в комплексі становлять нормативну основу системи управління якістю промислового підприємства.

Документи СУЯ можна класифікувати на такі категорії: 1) документи з політики та цілей в галузі якості; 2) настанови з якості; 3) процедури; 4) робочі інструкції; 5) задокументовані форми, протоколи та зовнішні документи. Отже, головною ознакою ідентифікації документів СУЯ є їх поділ за значущістю та найменуванням.

Організація інформаційного забезпечення виробництва передбачає оперативне та найбільш повне забезпечення фахівців ЕМЗ науково-

технічною інформацією, активне сприяння поширенню та запровадженню прогресивного виробничого досвіду для підвищення технічного рівня і якості продукції, збільшення обсягів її виробництва на основі ефективного та раціонального використання всіх видів ресурсів (сировинних, матеріальних, паливно-енергетичних, фінансових, трудових), новітніх досягнень науки та техніки, раціоналізаторських пропозицій і винаходів.

Впроваджена система електронного документообігу забезпечує: спрощення процесу затвердження документів (система автоматичних повідомлень і відмова від паперових копій документів); зменшення витрат часу, необхідного для узгодження документів; створення можливості відстеження поточного стану та історії затвердження документів (де зараз перебуває документ, скільки часу був на розгляді у конкретного користувача); стандартизування типів та видів організаційно-розпорядчих документів згідно із номенклатурою справ комбінату. Наявна практика документообігу забезпечує належне надійне оперативне та архівне зберігання документів, що відповідає міжнародним вимогам.

Проблема покращання документаційного забезпечення систем управління якістю є комплексною: науковою, технічною, економічною та соціальною. У її розв'язанні повинні брати участь висококваліфіковані фахівці, які вільно володіють сучасними методами документування СУЯ, незалежно від того, у якому секторі вони працюють: державному чи приватному, на великих підприємствах чи в малому та середньому бізнесі, оскільки загальні принципи документування та забезпечення якості не залежать від розміру підприємства.

У роботі обґрунтовано перспективність запровадження стандартів ISO серії 30300, що виокремлюють керування документаційними процесами в само-стійну систему поряд з іншими системами управління (якістю, навколишнім середовищем, охороною праці), визначаючи стратегічні напрями документування, організації роботи з документами. Система керування документаційними процесами, представлена в МС ISO

серії 30300, заснована на тих самих принципах, що й інші системи управління.

При запровадженні СКДП враховується важливість комунікаційних заходів. Підприємство встановлює, запроваджує, документує і дотримується правил щодо здійснення внутрішніх комунікацій стосовно до власної СКДП, її стратегії та цілей. Внутрішні комунікації для ефективного застосування СКДП мають враховувати встановлені правила, оперативні процедури та засади доступу до документації.

Проведене дослідження не вичерпує вповні питання порушеної проблеми. Перспективні напрями подальшої розробки передбачають:

- узагальнення та порівняння досвіду реалізації документаційного забезпечення СУЯ на вітчизняних та закордонних підприємствах;
- аналіз практики запровадження систем керування документацією підприємств;
- дослідження використання технологій переходу від документаційного забезпечення СУЯ до системи керування документацією підприємств.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акредитовані органи з сертифікації продукції, послуг і систем якості в Україні: Довідник / В. Л. Іванов (ред.), А. М. Грінь (уклад.), В. С. Тимошенко (уклад.). – 2-е вид., доп. – Л. : Леонорм, 1998. – 91 с.
2. Андреева В. И. Инструкция по документационному обеспечению деятельности фирмы: практ. пособие для коммерч. Структур / В. И. Андреева, С. Н. Батюк. – М. : АО «Технолюкс-2», 1994. – 181 с.
3. Антоненко І. Є. Керування документацією за кордоном: історія, законодавство, теоретичні основи та технології: Автореф. дис... канд. іст. наук: 07.00.10 / Державний комітет архівів України; Український НДІ архівної справи та документознавства – К., 2005. – 20 с.
4. Банківська та підприємницька інформація в Інтернеті : навчально-методичний комплекс для студентів спеціальності 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» / уклад. Л. С. Прокопенко, О. А. Політова. – К.: НАКККіМ, 2011. – 76 с.
5. Безгін К. С. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.04 / Приазовський держ. технічний ун-т. – Маріуполь, 2009. – 20 с.
6. 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. – 720 с.
7. Бездрабко В. В. Класифікація документів: здобутки і нагальні завдання сьогодення [Електронний ресурс] / В. В. Бездрабко // Наук. вісн. Ужгород. ун-ту. Сер. Історія. – Ужгород, 2009. – Вип. 22. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/portal/natural/Nvuu/Ist/2009_22/023.htm
8. Бездрабко В. В. Управлінське документознавство: навч. посіб. / В. В. Бездрабко; Київський національний ун-т культури і мистецтв. Факультет держ. управління. – 2-е вид., зі змін. і доп. – К., 2006. – 208 с.
9. Беспянська Г. В. Організація роботи з документами : навч. посібник для

- дистанційного навчання / В. В. Бездрабко (ред.). – К. : Ун-т «Україна», 2006. – 244 с.
10. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Л. І. Боженко, О. Й. Гутта ; Національний ун-т «Львівська політехніка». – Л. : Афіша, 2001. – 176 с.
 11. Василенко В. О. Стратегічне управління : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко. – К. : ЦУЛ, 2003. – 395 с.
 12. Виноградова О. Б. Соціальні комунікації : робоча прогр. для студ. спец. 7.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» / Уклад. О. Б. Виноградова ; Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. – К. : ДАКККіМ, 2003. – 22 с.
 13. Внуков Ю. М. Стандартизація у сфері управління якістю / Ю. М. Внуков, Ю. М. Дорошенко, В. І. Дубровін // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 2. – С. 24–27.
 14. Вовченко О. М. Удосконалення управління підприємством через систему менеджменту якості: Автореф. дис... канд. техн. наук: 05.13.22 / Придніпровська держ. академія будівництва та архітектури. – Д., 2004. – 23 с.
 15. Гончаров В. М. Організація управління ефективним розвитком промислових підприємств в умовах ринкового конкурентного середовища: монографія / В. М. Гончаров, Д. В. Солоха, В. Ю. Припотень. – Донецьк : СПД Купріянова, 2006. – 206 с.
 16. Гончарова Н. І. Документаційне забезпечення менеджменту: навчальний посібник / Н. Гончарова / М-во освіти і науки України, КНУКіМ. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 259 с.
 17. Гончарова Н. П. Управління підприємствами: сучасні тенденції розвитку / Київський національний економічний ун-т ім. Вадима Гетьмана / Н. П. Гончарова, О. С. Федонін (ред.). – К.: КНЕУ, 2006. – 288с
 18. Гранштрюм К. Автентичність електронних документів. Звіт Комітету з правових питань МРА, підготовлений для ЮНЕСКО / К.

- Гранштрюм, Г.М. Петерсон, М.П. Рінальді // Архіви України. – 2004. – № 3. – С. 89 – 99.
19. Державна система забезпечення єдності вимірювань. Метрологія. Терміни та визначення: ДСТУ 2681-94. – Чинний від 01.01.1995. – К. : Держстандарт України, 1994. – 68 с.
 20. Державна система стандартизації України. Стандарт підприємства. Основні положення: ДСТУ 1.4-93. – Чинний від 29.07.1993. – К. : Держстандарт України, 1993. – 6 с.
 21. Державний класифікатор управлінської документації. ДК 010-98 / Розроб. С. М. Бугай та ін. – Вид. офіц. – К. : Держстандарт України, 1999. – 53 с.
 22. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004. – На заміну ДСТУ 2732-94. Введ. 01.06.2005. – К. : Держспоживстандарт України, 2005. – 32 с.
 23. Добровольська В. В. Вітчизняний стандарт як база формування розвитку системи керування документацією в Україні / В. В. Добровольська // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2010. – № 1. – С. 18-24.
 24. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення: ДСТУ 3008-95. – Чинний від 01.01.1996. – К. : Держстандарт України, 1995. – 42 с.
 25. Дубко В. О. Культурний досвід інформаційно-комунікаційної взаємодії при розробці наукових та науково-методичних матеріалів ВНЗ / В. О. Дубко, В. О. Кудлай // Вісник Маріупольського державного університету. Серія: Філософія, культурологія, соціологія. – 2011. – Вип. 2. – С. 77-81.
 26. Єдина система конструкторської документації. Електронна модель вибору. Загальні положення (ГОСТ 2.052-2006, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 2.052:2006 / Оформ. В. Морозов. – Вид. офіц. – Чинний від 01-07-2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 10 с.

27. Єдина система конструкторської документації. Електронна структура вибору. Загальні положення (ГОСТ 2.053-2006, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 2.053:2006 / Оформ. В. Морозов. – Вид. офіц. – Чинний від 01.07.2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 9 с.
28. Єдина система конструкторської документації. Електронні документи. Загальні положення (ГОСТ 2.051-2006, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 2.051:2006 / Оформ. В. Морозов. – Вид. офіц. – Чинний від 01.07.2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 11 с.
29. Єдина система конструкторської документації. Основні написи (ГОСТ 2.104-2006, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 2.104:2006 / Оформ. В. Морозов. – Вид. офіц. – Зі скасуванням ГОСТ 2.104-68; Чинний від 01-07-2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 14 с.
30. Єдина система конструкторської документації. Експлуатаційні документи (ГОСТ 2.601-2006, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 2.601:2006 / Оформ. В. Морозов. – Вид. офіц. – Зі скасуванням ГОСТ 2.601-95; Чинний від 01.07.2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 31 с.
31. Єдина система конструкторської документації. Експлуатаційні та ремонтні документи : довідник / Упоряд. П. С. Осташенков, Л. І. Скиба ; заг.ред. В. Л. Іванов ; підгот.текстів та змін до них П. С. Осташенков. – Л. : Леонорм, 2001. – 158 с.
32. Єдина система конструкторської документації. Загальні положення (ГОСТ 2.001-93, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 2.001:2006 / Оформ. В. Єренков. – Офіц. вид. – Чинний в Україні від 01.01.2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 6 с.
42. Єдина система конструкторської документації. Загальні правила виконання креслень : довідник / А. М. Грінь, Л. І. Скиба ; заг.ред. В. Л. Іванов ; підгот.текстів та змін до них П. С. Осташенков. – Л. : Леонорм, 2001. – 224 с.
43. Єдина система конструкторської документації. Облік та обіг конструкторської документації : довідник / Упоряд. П. С. Осташенков,

- Л. І. Скиба ; заг.ред. В. Л. Іванов ; підгот. текстів та змін до них П. С. Осташенков. – Л. : Леонорм, 2001. – 114 с.
44. Єдина система конструкторської документації. Основні положення : довідник / Упоряд. П. С. Осташенков, Л. І. Скиба ; заг.ред. В. Л. Іванов ; підгот. текстів П. С. Осташенков. – Л. : Леонорм, 2001. – 272 с.
45. Єдина система конструкторської документації. Правила виконання експлуатаційних документів (ГОСТ 2.610-2006, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 2.610:2006 / Оформ. В. Морозов. – Вид. офіц. – Чинний від 01.07.2007. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – 36 с.
46. Єдина система конструкторської документації. Правила виконання схем / Упоряд. П. С. Осташенков, Л. І. Скиба ; заг.ред. В. Л. Іванов ; підгот. текстів та змін до них П. С. Осташенков. – Л. : Леонорм, 2001. – 146 с.
47. Єдина система конструкторської документації; Кресленики ремонтні. Загальні вимоги (ГОСТ 2.604-2000, ІДТ): ДСТУ ГОСТ 2.604:2005 / Оформ. Т. Лагута. – Офіц. вид. – Зі скасуванням в Україні ГОСТ 2.604-68; Чинний від 01.07.2006. – К.: Держспоживстандарт України, 2005. – 7 с.
44. 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. матеріалів наук. конф. (18 грудня 2002 р.). – К. : ДАКККіМ, 2003. – С. 55-58.
43. 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 / Державний комітет архівів України; Український НДІ архівної справи та документознавства – К., 2005. – 16 с.
44. Загорецька О. М. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у другій половині ХХ - на початку ХХІ

- століття: Дис. канд. іст. наук: 07.00.10 / Державний комітет архівів України; Український НДІ архівної справи та документознавства – К., 2005. – 194 с.
45. Зіміна Г. К. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000 (у схемах) : навч.-практ. посіб. / Г. К. Зіміна. – К. : Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. – 255 с.
 46. Зінухов С. В. Моделювання оцінки якості управління підприємством у ринкових умовах : автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.11 / Класичний приватний ун-т «Запоріжжя». – Запоріжжя, 2008. – 20 с.
 47. Ігнаткін В. У. Метрологічні аспекти забезпечення якості продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Дніпродзержинський держ. технічний ун-т / В.У. Ігнаткін (ред.), Л. М. Віткін, О. І. Момот. – Дніпродзержинськ : ДДТУ, 2009. – 435 с.
 48. Інтеграція систем управління якістю та охороною праці з міжнародними системами стандартизації : навч. посіб. / В. О. Шеремет, О. І. Каракаш, В. Ф. Марунчак, Ю. В. Щербина, В. П. Кириленко та ін. – Д. : Ліра ЛТД, 2007 – 264 с.
 49. Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення (ISO 15489-1:2001, MOD): ДСТУ 4423-1:2005. – Чинний від 01.04.2007. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – 28 с.
 50. Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 2. Настанови (ISO/TR 15489-2:2001): ДСТУ 4423-2:2005.– Чинний від 30.06.2007. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – 43с.
 51. Інформація та документація. Словник термінів (ISO 5127:2001, IDT): ДСТУ ISO 5127:2007. – Чинний від 01.10.2009. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 243 с.
 52. Калініна А. О. Система управління якістю на підприємстві в умовах трансформації економіки : автореф. дис... канд. екон. наук: 08.06.02 / Донецький держ. ун-т економіки і торгівлі ім. М.Туган-Барановського.

– Донецьк, 2001. – 18 с.

53. Кислицин В. О. Розвиток системи управління якістю на підприємстві : монографія / В. О. Кислицин ; НАН України, Інститут економіки промисловості. – Донецьк, 2009. – 188 с.
54. Когут М. С. Основи взаємозамінності, стандартизації, сертифікації, акредитації та технічні вимірювання: підруч. для студ. інж. спец. вищ. навч. закл. / М. С. Когут, Н. М. Лебідь, О. В. Білоус. – Л. : Світ, 2010. – 527 с.
55. Коди та кодування інформації. Штрихове кодування. Терміни та визначення: ДСТУ 3144-95. – Чинний від 01.01.1996. – К.: Держстандарт України, 1995. – 37 с.
56. Койфман Ю. Л. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: Довід. / Ю.І. Койфман, О.В. Герус, Т.М. Кисельова. – Л.: Видання ТК-93 «Управління якістю і забезпечення якості», 1998. – 266с.
57. Кудлай В. О. Бібліотечні інформаційні ресурси ПАТ «МК «Азовсталь» в системі документальних комунікацій підприємства / В. О. Кудлай // Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. / Редкол.: В.М. Андрієнко М.Г. Белопольська, М.С. Слободяник та ін. – Донецьк : ДонНУ, 2012. – 140 с.
58. Кудлай В. О. Документаційне забезпечення системи управління якістю як елемент комунікаційного процесу / В.О. Кудлай // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики: зб. матеріалів VIII Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 17-19 травня 2011 р. / Наук. ред. М.С. Слободяник. – К. : НАКККіМ, 2011. – С. 124-125.
59. Кудлай В. О. Документаційне забезпечення системи управління якістю як різновид соціально-комунікаційної діяльності промислового підприємства / В. О. Кудлай // Вісник Харківської державної академії культури. – 2012. № 35. – С. 139-148.

60. Кудлай В. О. Інформаційно-комунікаційна культура документаційного забезпечення управління / В.О. Кудлай // Вісник Маріупольського державного університету. Серія: Філософія, культурологія, соціологія. – 2011. – Вип. 1. – С. 85-90.
61. Кудлай В. О. Керування документацією як компонент системи управління якістю / В.О. Кудлай // Матеріали XIII підсумковій науково-практичній конференції викладачів МДУ: Зб. наук. праць / За загал. редакцією К. В. Балабанова. – Маріуполь: МДУ, 2011. – С. 130-132.
62. Кудлай В. О. Організація системи документаційного забезпечення управління підприємством / В. О. Кудлай // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики: матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 25-27 травня 2010 / Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв. Ін-т держ. Упр-ня та інформаційної діяльності / М.С. Слободяник (ред.кол.) – К. : НАКККіМ, 2010. – С. 58-59.
63. Кудлай В. О. Проблема документаційного забезпечення управління промисловим підприємством / В.О. Кудлай // Матеріали XII підсумковій науково-практичній конференції викладачів МДГУ: зб. наук. праць / За загал. редакцією К.В. Балабанова. – Маріуполь: МДГУ, 2010. – С. 388- 391.
64. Кудлай В. О. Система документаційного забезпечення управління промисловим підприємством: проблеми, шляхи реалізації / В.О. Кудлай // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики: матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 19-21 травня 2009 р. / Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. Інститут держ. управління та інформаційної діяльності / М.С. Слободяник (ред.кол.) – К. : ДАКККіМ, 2009. – С. 46- 47.
65. Кудлай В. О. Сучасний стан наукової розробки проблем документаційного забезпечення системи управління якістю на

- підприємстві / В. О. Кудлай // Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 5. – С. 22-26.
66. Кудлай В. О. Сучасний стан розвитку термінології документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві / В. О. Кудлай // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2011. – № 1. – С. 27-35.
67. Кудлай В. О. Термінологія галузі документаційного забезпечення управління підприємством / В. О. Кудлай // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології ХХІ століття: зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 8-10 вересня 2011 року / Під заг. ред. В. Г. Спрінсяна. – Одеса: Симекс-Принт, 2011. – С. 91-93.
68. Кулешов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / УНДІАСД; Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. – К., 2000. – 162 с.
69. Кулешов С. Г. Електронний документ у системі сучасного діловодства / С. Кулешов // Архіви України. – 2004. – № 4/6. – С. 50–53.
70. Кулешов С. Г. Про деякі ключові поняття справочинства (матеріал до обговорення) / С. Г. Кулешов // Архівознавство. Археографія. Джерелознавство : міжвід. зб. наук. пр. / редкол. : Р. Я. Пиріг (голова) та ін. – К., 2001. – Вип. 3 : Джерелознавчі дисципліни. – С. 356–361.
71. Кулешов С. Г. Українське документознавство: сучасний стан та перспективи розвитку : міжнар. конф., Київ, 1–3 груд. 2004 / С. Кулешов // Студії з архівної справи та документознавства. – 2005. – Т. 12. – С. 198-234.
72. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство: навч. посіб. для вищ. навч. закл. культури і мистецтв / С. Г. Кулешов ; Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. – К. : ДАКККіМ, 2003. – 58 с.
73. Лапідус В. А. Діалог консультанта з керівником компанії: Про загальне управління якістю (TQM) та стандарти ISO 9000 версії 2000 року: метод. посіб. / В. А. Лапідус, А. М. Рекшинський. – Д. : АРТ-ПРЕС, 2005.

– 92 с.

74. Мицик Б. І. Стандартизація, сертифікація, конкурентоспроможність продукції: навч. посібник для студ. екон. спец. / Б. І. Мицик ; ІСДО, Львівський ун-т ім. І.Франка. – К., 1995. – 103 с.
75. Момот А. И. Менеджмент качества и элементы системы качества : учебник для студ. вузов / А. И. Момот. – Донецк : Норд-Пресс, 2005. – 320 с.
76. Мороз О. В. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах / О. В. Мороз, Л. М. Ткачук ; Вінницький національний технічний ун-т. – Вінниця : УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2005. – 137 с.
77. Настанови з розробляння документації системи управління якістю: ДСТУ ISO/TR 10013:2003. – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 15 с.
78. 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.
79. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління: ДСТУ ISO 19011-2003. – Чинний від 2004.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 29 с.
80. Національна стандартизація. Основні положення: ДСТУ 1.0:2003. - Взамін ДСТУ 1.0-93. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 15 с.
81. Національна стандартизація. Правила побудови, викладання, оформлення та вимоги до змісту нормативних документів: ДСТУ 1.5-2003. – Взамін ДСТУ 1.5-93 ; Чинний від 2003.07.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2003. – 46 с.
82. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 1.1-2001. – К. : Держстандарт України, 2001. – 42 с.
83. Новак В. О. Інформаційні системи в менеджменті / В. О. Новак,

- Ю. Г. Симоненко, В. П. Бондар. – К.: Каравела, 2008. – 616 с.
84. Оксютенко О. І. Організація роботи з документами у підприємницькій діяльності : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл / О. І. Оксютенко ; Державний комітет зв'язку та інформатизації України. – К. : Норіта- плюс, 2007. – 184 с.
 85. Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи: ДСТУ ISO/IEC 17000-2007. – Замість ДСТУ 2462-94, ДСТУ 1.1-2001 (розділи 14-19) ; Чинний від 2008.04.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 26 с.
 86. Палеха Ю. І. Документування в підприємницькій сфері: навч. посібник (зі зразками сучасних документів) / Ю. І. Палеха. – К.: Ліра-К, 2010. – 512 с.
 87. Палеха Ю. І. Класифікування обліково-бухгалтерської документації / Ю. І. Палеха // Студії з арх. справи та документознавства. – 2008. – Т. 16. – С. 96–99.
 88. Палеха Ю. І., Леміш Н.О. Організація загального діловодства: навч. посіб. для студ. ВНЗ / Ю. І. Палеха. – К. : Ліра-К, 2009. – 458 с.
 89. Перелік типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : затверджено Наказом Мін'юст України 12.04.2012 № 578/5 [Електронний ресурс]-Режим доступу
 90. 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.
 91. Політова О. А. До проблеми інформаційного забезпечення документознавчих досліджень / О. А. Політова // ІХ Культурологічні читання пам'яті Володимира Подкопаєва. Концептуальні проблеми розвитку

- української культури у світлі підготовки і проведення 2012 року культури та відродження музеїв в Україні : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 2-3 чер. 2011 р.). – К., 2011. – С. 128-130.
92. Політова О. Модель вторинної документальної інформації з історії України / О. Політова // Бібліотечна планета. – 2009. – № 1. – С. 22-25.
93. Почепцов Г. Г. Контроль над розумом / Г. Г. Почепцов. – К.: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2012. – 350 с.
94. Правила роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій : наказ Держкомархіву України 16.03.2001 № 16 : редакція від 02.11.2008 [Електронний ресурс] // Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0407-01>
95. Про акредитацію органів з оцінки відповідальності : Закон України: За станом на 01 квітня 2011 року [Електронний ресурс] // Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2407-14>
96. Про державний нагляд за дотримання стандартів, норм і правил та відповідальності за їхнє порушення: Декрет Кабінету Міністрів України від 08.04.1993 № 30-93: втратив чинність на підставі Закону № 2735-VI (2735-17) від 02.12.2010 [Електронний ресурс] // Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=30-93>
97. Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції: Закон України: Офіц. текст прийнятий Верховною Радою України від 02.12.2010 [Електронний ресурс] // Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=2735-17>
98. Про електронний цифровий підпис: Закон України: Офіц. текст прийнятий Верховною Радою України 22 травня 2003 р. – Офіц. вид. – К. : Ін Юре, 2003. – 14 с.

99. 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 2003р. – Офіц. вид. – К. : Ін Юре, 2003. – 10 с.
100. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України № 1242-2011-п від 30.11.2011. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF>
101. Про інформацію: Закон України: За станом на 01.12.2002 / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К. : Парламентське видавництво, 2002. – 24 с.
102. Про Національний архівний фонд та архівні установи: Закон України: За станом на 20 липня 2005 року / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К.: Парламентське видавництво, 2005. – 28 с.
103. Про підтвердження відповідності : Закон України: За станом на 01 квітня 2011 року [Електронний ресурс] // Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2406-14>
104. Про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації : Міжнародна угода від 13.03.1992 // Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=997_102
105. 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.
106. Про стандартизацію : Закон України: За станом на 30 липня 2010 // Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2408-14>
107. Про стандартизацію і сертифікацію : Декрет Кабінету Міністрів

України: За станом на 30.04.2011 // Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=46-93>

108. Сербін О. О. Система десятикової класифікації українською мовою: історія та структурний аналіз / О. О. Сербін // Вісн. Кн. палати. – 2007. – № 10. – С. 19–22.
109. Система розроблення та поставлення продукції на виробництво. Основні терміни та визначення: ДСТУ 3278-95. – Чинний від 01.01.1997. – К. : Держстандарт України, 2001. - 64 с.
110. Система стандартів безпеки праці. Системи управління охороною праці. Загальні вимоги: ДСТУ ГОСТ 12.0.230-2007. – Чинний від 01.10.2008. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2007.23с.
111. Система технологічної документації. Терміни та визначення основних понять: ДСТУ 2391:2010. – На заміну ДСТУ 2391-94 ; Чинний від 2011.07.01. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2010.38с.
112. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2000, IDT): ДСТУ ISO 9001-2001 / О. Герус (пер.і наук.-техн.ред.). – На заміну ДСТУ ISO 9001-95, ДСТУ ISO 9002-95, ДСТУ ISO 9003-95. – Чинний від 2001.10.01. – Офіц. вид. – К. : Держстандарт України, 2001. – 23 с.
113. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT): ДСТУ ISO 9001:2009. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26с.
114. Системи управління якістю. Настанови щодо вибору консультантів та використання їхніх послуг: ДСТУ-Н ISO 10019-2007. – Чинний від 2008.01.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 16 с.
115. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2009, IDT): ДСТУ ISO 9004:2009. – К.: Держспоживстандарт України, 2010. – 61 с.
116. Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості: ДСТУ ISO 10005-2007. – Чинний від 2008.01.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 26 с.

117. Системи управління якістю. Настанови щодо управління якістю в проектах: ДСТУ ISO 10006-2005. – Чинний від 2007.01.01. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 31 с.
118. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT): ДСТУ ISO 9000-2001 / А. Сухенко (керівник розроб.), О. Герус (пер.). – На заміну ДСТУ 3230-95. – Чинний від 01.10.2001. – Офіц. вид. – К. : Держстандарт України, 2001. – 27 с.
119. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.
120. Слободяник М. С. Бібліотека. Документ. Комунікації: вибрані праці / М. С. Слободяник; уклад. О. Кириленко, за наук. ред. проф. В.Г. Чернеця. – К. : Ліра-К, 2010. – 308 с.
121. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій / НАН України; ЦНБ ім. В.І. Вернадського. – К. : Бібл. вісник, 1995. – 268 с.
122. Смержанюк Т. П. Документаційне забезпечення управління: навч. посіб. для студ. вищих навч. закл., які навч. за освітньо-проф. програмою підгот. бакалавра зі сек. «Облік і аудит» / Т. П. Смержанюк, Т. В. Шрам, Ф. Б. Рогальський (ред.) – К. : Вища школа, 2007. – 254 с.
123. Теорія інформаційних потоків: робоча програма для студентів спеціальності 7.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» / уклад. : О. А. Політова, О. Г. Кириленко. – К.: НАКККіМ, 2015. – 28 с.
124. Технологічне підготовлення виробництва. Основні терміни та визначення: ДСТУ 2974-95. – Чинний від 01.07.1996. – К. : Держстандарт України, 1995. – 28 с.
125. Український класифікатор нормативних документів: ДК 004-2008. – На заміну ДК 004-2003 ; Чинний від 01.04.2009. - К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 103 с.

126. Універсальна десяткова класифікація (УДК) [Електронний ресурс] : станом на 2006 рік / Підгот.: М. Й. Ахвердова та ін. ; гол. ред. М. І. Сенченко. – К. : Книжкова палата України, 2010. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).
127. 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.
128. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях: ДСТУ ISO 10002-2007. – Чинний від 2008.01.01. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – 26 с.
129. Управління якістю. Настанови щодо навчання персоналу: ДСТУ ISO 10015-2008. – Чинний від 2009.01.01. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 17 с.
130. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: підручник / М. І. Шаповал ; Європейський ун-т. – 3. вид., перероб. і доп. К. : Видавництво Європейського університету, 2001. – 175 с.
131. Шемаєва Л. Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л. Г. Шемаєва, К. С. Безгін, В. В. Ушкальов. – Х. : ХНЕУ, 2009. – 240 с.
132. Юринець В. Є. Інформаційні системи управління персоналом, діловодства і документообігу: навч. посіб / В. Є. Юринець, Р. В. Юринець. – Л. : Тріада плюс, 2008. – 628 с.
133. Ястремська О. М. Організаційне забезпечення якості трудової діяльності керівників промислових підприємств: монографія / О. М. Ястремська, К. В. Яковенко, В. В. Томах. – Х. : ХНЕУ, 2009. – 328 с.
134. Fundamental concepts of quality improvement / Melissa G. Hartman, Editor. Milwaukee, Wis. : ASQ Quality Press, 2002. – 338 p.
135. Impact of the application of ISO 9000 and ISO 14000 on selected industrial sectors: Case studies / Economic and Social Commission for Western Asia. – New York : UN, 2001. – 33 p.

136. Information and documentation. Management systems for records.
Fundamentals and vocabulary: ISO 30300:2011. – Published 09.11.2011.
– Sydney, 2011. – 24 p.
137. Information and documentation. Management systems for records.
Requirements: ISO 30301:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011.
– 32 p.