

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО:
ГЛОБАЛЬНІ ВИКЛИКИ
ТА ОСОБИСТІСНИЙ ВИМІР**

Монографія

Маріуполь – 2012

УДК 316.324.8

ББК 60.521.2

I – 74

Рецензенти:

Афанасьєв Ю.Л. – доктор філософських наук, професор, завідувач кафедри образотворчого мистецтва та дизайну Київського університету ім. Б. Грінченка

Воєводін О.П. – доктор філософських наук, професор, завідувач кафедри філософії культури та культурології Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради
Маріупольського державного університету
(протокол № 3 від 28.11.2012)*

I-74 Інформаційне суспільство: глобальні виклики та особистісний вимір : монографія /Наук. ред. Г.І. Батичко. – Маріуполь, 2012. – 211 с.

Колективна монографія підготовлена науковцями Маріупольського державного університету та є підсумком розробки комплексного наукового дослідження «Інформаційна культура особистості в контексті формування суспільства знань».

У монографії узагальнено деякі актуальні аспекти культурних процесів у сучасному інформаційному суспільстві. Аналізується антропологічний вимір інформаційного суспільства і процесів глобалізації. Виявлені аспекти трансформації професійної діяльності в умовах інформатизації та окреслені проблеми вдосконалення фахової підготовки в інформаційно-аналітичній галузі.

Монографія буде корисною фахівцям у галузі культурології, філософії, педагогіки, документознавства, архівознавства, усім зацікавленим розвитком інформаційного суспільства.

УДК 316.324.8

ББК 60.521.2

© Автори, 2012

© Маріупольський державний університет, 2012

ЗМІСТ

ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО ЯК ОБ'ЄКТ ДОСЛІДЖЕННЯ (ЗАМІСТЬ ПЕРЕДМОВИ)	5
---	----------

РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО І ГЛОБАЛІЗАЦІЯ: АНТРОПОЛОГІЧНИЙ ВИМІР	9
---	----------

Оніщенко І.Г.

Сучасний глобальний простір: геокультурний аспект.....	9
--	---

Батичко Г.І.

Теоретичні аспекти дослідження соціокультурного простору в умовах системної трансформації.....	21
--	----

Сабадаш Ю.С.

Онтологічна константа європейської інтерпретації гуманістичної культури.	41
--	----

Янковський С.В.

Інформаційна теорія соціальних комунікацій: від повідомлення до інформаційної взаємодії	55
---	----

РОЗДІЛ 2. ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ В УМОВАХ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ.....	70
---	-----------

Левченко Л.Л.

Сертифікація архівних працівників у реалізації вимог інформаційного суспільства: досвід США	70
---	----

Петрова І.О.

Традиційні та новітні форми роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування 82

Кудлай В.О.

Документаційне забезпечення системи управління якістю в контексті інформатизації діяльності підприємства 96

Орехова С.Є.

Вдосконалення організаційної культури у стратегічному менеджменті компанії 118

Нікольченко Ю.М., Давва В.В.

Інформаційні методики в історичних дослідженнях: новий погляд на українську культуру доби Національно-демократичної революції 1917-1920 років..... 140

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМА ВДОСКОНАЛЕННЯ ФАХОВОЇ ПІДГОТОВКИ В ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНІЙ ГАЛУЗІ..... 150

Чурсін М.М.

Інформаційні технології і людина: освітній контекст 150

Власова Г.В.

Пріоритетні напрями розвитку професійної освіти в інформаційній сфері .. 166

Левченко Л.Л.

Зарубіжний та вітчизняний досвід архівної освіти 178

Сивак О.А.

Новітні методики формування особистісних та професійних якостей майбутнього фахівця інформаційно-аналітичного спрямування 198

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ 211

10. Про Національну програму інформатизації: закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 27–28. – Ст. 181.
11. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V // Відомості Верховної Ради України. – 2007 р. – № 12. – Ст. 102.
12. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [Електронний ресурс]: указ Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/109/2008>.
13. Про притягнення посадових осіб до відповідальності за незадовільний стан роботи зі зверненнями громадян [Електронний ресурс]: указ Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/7418.html>.
14. Сельченкова С. Організація роботи з розгляду звернень громадян / С. Сельченкова // Секретар-референт. – 2005. – № 7. – С. 9–13; № 8. – С. 9–14.

Кудлай В.О.

Документаційне забезпечення системи управління якістю в контексті інформатизації діяльності підприємства

Сьогодні характер і вигляд сучасного суспільства формують три найважливіші процеси: інформатизація, модернізація та глобалізація. Очевидно, що глобалізація характеризується в цілому не структурами, а процесами, «потоканами», які, можуть змінити напрямок вектора розвитку сучасної цивілізації. Глобальний світ можна ототожнити з функціонуванням, самоорганізацією та еволюцією відкритих систем, до якої можна віднести як сукупність глобальних процесів, так і всю систему глобального світу в цілому. Одним з аспектів розвитку глобального інформаційного суспільства є запровадження систем якості в підприємницькій діяльності.

Проблема документаційного забезпечення систем якості на підприємствах в умовах формування інформаційного суспільства з кожним днем набуває все більшої актуальності. Культура документаційного

забезпечення управління на українських підприємствах тільки починає складатися як системна форма діяльності. Її основу складають документальні комунікації, що є однією з підсистем соціальних комунікацій. Актуальність означеної проблеми визначається тим, що питання оперативного, економічного та якісного документаційного забезпечення системи якості підприємств в умовах інформатизації глобального суспільства залишається недостатньо вивченим.

Проблема інформатизації діловодства в системі якості порушена у наукових працях В. І. Звоннікова, М. В. Малікової, В. І. Потьомкіна, М. В. Самсонової та А. М. Сокової. У вітчизняній науці досі відсутні публікації, в яких розглядається документаційне забезпечення системи управління якістю як процес соціально-комунікаційної діяльності та в аспекті інформатизації підприємства.

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

Діловодство охоплює не тільки рух інформації в 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.

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

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

Локальні корпоративні комунікації найширше представлені зв'язками «знання-документ», наприклад, за допомогою інформаційно-пошукової системи підприємства, служби діловодства, структура і функції яких закріплені в стандартах системи управління якістю підприємства. Отже, саме локальні корпоративні комунікації у формі документаційного забезпечення діяльності підприємства є одним із центральних 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. Сукупність взаємопов'язаних документів, що застосовуються у певній сфері чи галузі, утворюють систему документації [1, с. 8]. Виділяють системи організаційно-розпорядчої, фінансової, звітно-статистичної, планової, торговельної, нормативно-технічної та іншої документації.

Елементами локальних комунікацій є заходи щодо підвищення якості продукції і послуг, управлінської діяльності, роботи з персоналом. Вони визначаються відповідними документами, які, у свою чергу, також повинні відповідати національним стандартам якості розроблених на основі міжнародних стандартів, що встановлено у статті 5 Закону України від 16 липня 2006 року «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» [6].

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.

Система документації з якості, як і всіляка 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 системи управління якістю (надалі – 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».

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 організувати керування ними. На рис. 1 проілюстровано зв'язки рівнів управління із процесами [2].

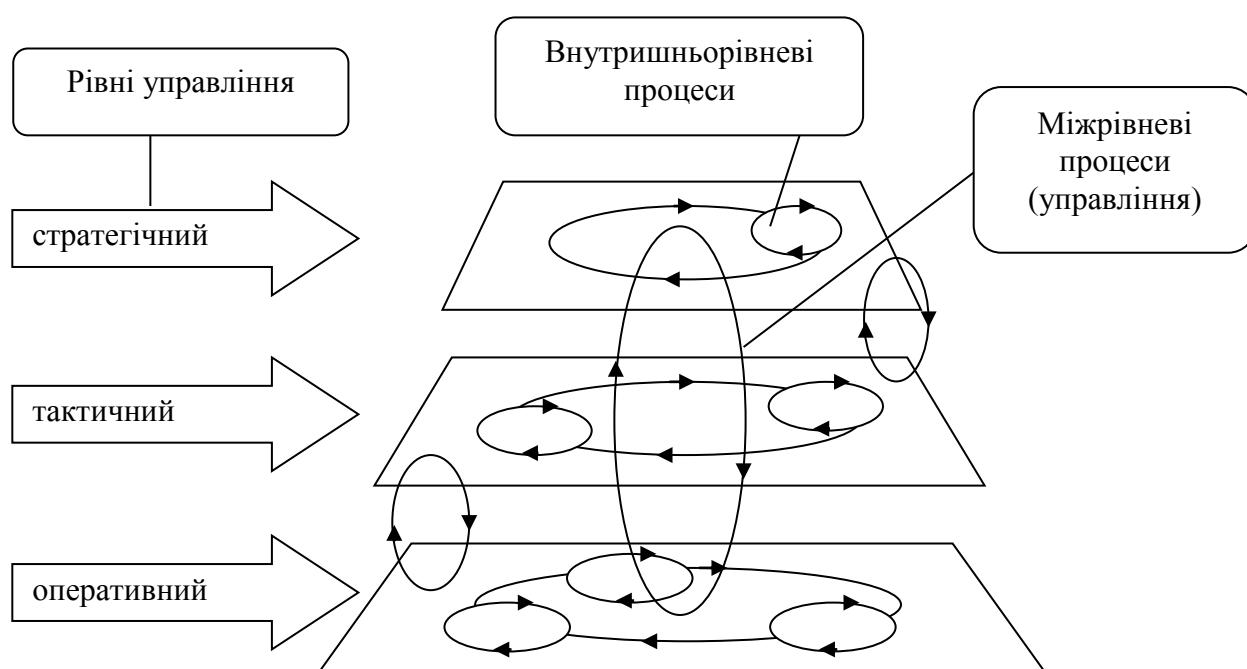


Рис. 1. Рівні управління та процеси організації

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

- стратегічний рівень – рівень генеральної дирекції;
- тактичний рівень – рівень керівників підрозділів;
- операційний 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 неузгодженість 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. Неузгодженість 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 [11].

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 [9]: 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 [9].

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 [10]:

- 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.

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 [7]. 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.

Документування вимог до якості продукції й послуг повністю відповідає функціям традиційного діловодства. Питання полягає у визначенні назви цього виду діловодства та системи документації. Це може бути підсистема документації з якості у межах УСОПД як системи адміністративного управління.

Система управління якістю передбачає і високу якість документів. Вимоги до оформлення їх реквізитів установлені чинним ДСТУ 4163-2003 [13]. 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 [5].

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 [12].

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» [4]. 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», а також «Типовою інструкцією з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади».

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 [6].

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.

Модернізація технологічних процесів, впровадження новітніх передових технологій керування та випуску високоякісної продукції заради конкурентоспроможними в жорстких умовах відкритого ринку стає стратегічною метою кожного підприємства України. 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 посилатись 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.

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. 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 підприємства. 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 [8]. Разом з уповноваженим із забезпечення якості представник здійснює практичну реалізацію політики в галузі якості у своєму підрозділі.

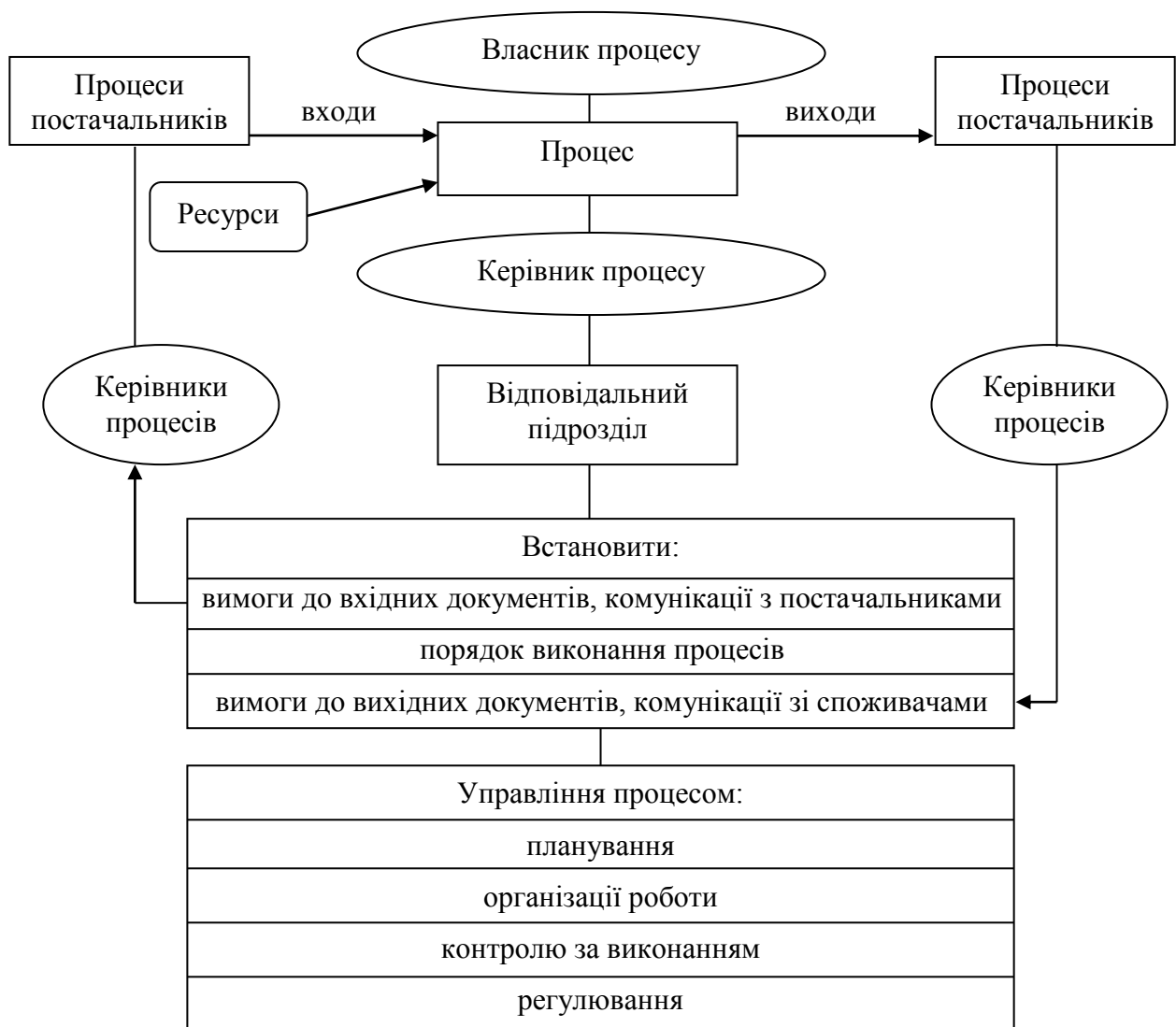


Рис. 2. Процесне розгортання характеристик [16]

Уповноважений з питань забезпечення якості несе відповідальність за діяльність підприємства щодо забезпечення ефективного функціонування СУЯ в межах процесного розгортання характеристик функціонування СУЯ (див. рис. 2). 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 стандарт підприємства (надалі 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 підприємства. Дані вимірів аналізуються для розробки коригувальних і попереджуючих дій, спрямованих на досягнення запланованих результатів і на покращення процесів.

У кожному структурному підрозділі розробляються заходи щодо поліпшення діяльності підрозділу як на поточний рік, так і на 5 років. На їхній основі розробляються загальні для підприємства заходи.

Стратегічні плани підприємства з поліпшення документаційного забезпечення СУЯ розробляються на основі процесноорієнтованих СТП. Відповідно до СТП, для кожного структурного підрозділу мають бути доведені настанови у формі наказу директора.

Найнагальнішим, на наш погляд, кроком з покращення документаційного забезпечення СУЯ підприємства є запровадження системи керування документаційними процесами за МС ISO серії 30300 [14].

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 [3].

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 [14].

Система керування документаційними процесами (надалі 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; в) продемонструвати відповідність до вимог нових стандартів для проведення самооцінки чи 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 [14, с. 2]. Отже, СКДП керує вимогами до всіх систем управління.

Підприємство 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 [3]. На практиці цього виявилось замало. Про це свідчать

численні приклади організацій, що відображають різні підходи щодо виділення процесів [2].

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.

На рис. 3 показано, як 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 [14, с. 6].

Запропонована структура СКДП є універсальною, тому підходить для застосування на підприємстві.

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 установи, окремі функції діяльності, конкретні підрозділи підприємства, або на одну чи декілька функцій в межах декількох партнерських 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.

Оскільки процеси, виконання яких для підприємства забезпечує субпідрядник, можуть вплинути на узгодженість вимог СКДП, то підприємство має забезпечити контроль за такими процесами. Контроль над підрядниками та виконуваними зовнішніми процесами мають підпадати під структуру СКДП.

Для запровадження СКДП враховується важливість комунікаційних заходів. Підприємство встановлює, запроваджує, документує і дотримується

правил щодо здійснення внутрішніх комунікацій стосовно власної СКДП, її стратегії та цілей. Внутрішні комунікації для ефективного застосування СКДП мають враховувати встановлені настанови, оперативні процедури та засади доступу до документації.

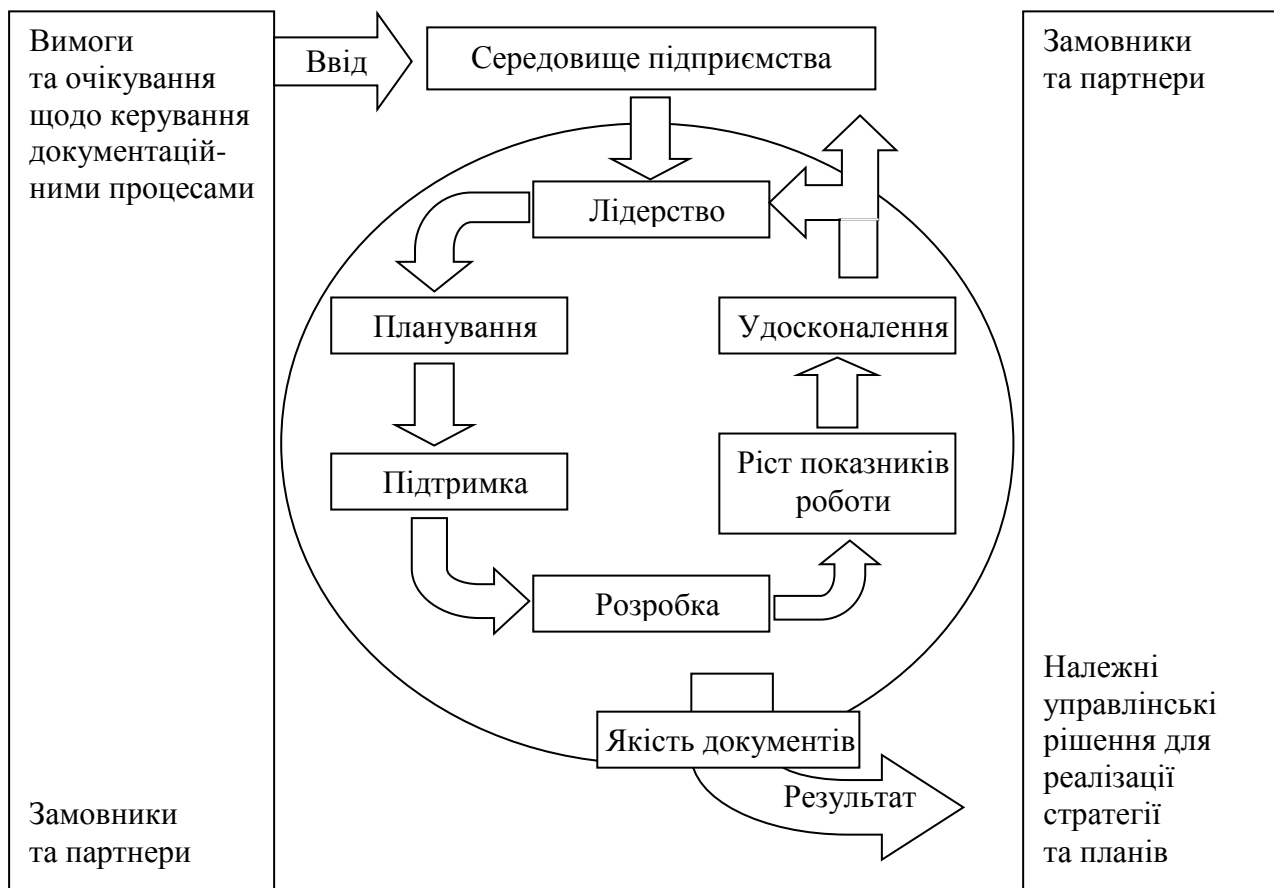


Рис. 3. Структура системи керування документацією підприємства

Підприємство обов'язково приймає рішення щодо доцільності забезпечення комунікацій в СКДП з іншими суб'єктами за наявності спільних бізнес-процесів (наприклад, між підприємствами групи «Метінвест Холдинг»). За умови прийняття рішення про встановлення комунікацій між підприємствами створюються спільні засоби зв'язку. В залежності від рівня взаємодії із зовнішніми сторонами (підрядниками, клієнтами і постачальниками), комунікація може бути у формі обміну інформацією про настанови та цілі СКДП або документацією щодо конкретних технологічних процесів.

Розглянемо структуру документації, що забезпечує коректне впровадження СКДП на підприємстві. За призначенням документація СКДП може поділятися на загальну та регулятивну [15, 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) [15, 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 [15]. 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 [14; 15]. 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 [11]. 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.

ISO 15489-1:2001 є стандартом, що регламентує галузь керування документацією. Він не пропонує шляхів взаємодії із суміжними системами організації (керування інформацією, інформаційною безпекою, знаннями тощо), не пропонує відповіді на запитання, у яких точках ці системи взаємодіють. Роз'яснення наведених питань є важливим для визначення ролі та місця СКДП не тільки в межах суміжних систем, але й інших систем керування (якістю, навколишнім середовищем, охороною праці тощо).

Розгляд основних питань стандартизації галузі керування документацією, які недостатньо повно розкриті в ISO 15489-1:2001, а також аналіз стандартів ISO серії 30300, дозволяють зробити висновки. По-перше, прийняття стандартів ISO серії 30300 має важливе значення для галузі керування документацією, тому що вони виводять її розвиток на новий рівень, розширюючи об'єкт стандартизації: не керування документацією як в ISO 15489-1:2001, а керування організацією з погляду на документацію, оскільки останнє у новій серії стандартів ISO будується на тих же принципах, що і керування іншими об'єктами (якістю, навколишнім середовищем, охороною праці, захистом інформації). Однак стандарти ISO серії 30300 не конкретизують ці принципи безпосередньо стосовно СКДП, використовуючи загальні норми, закріплені в стандартах ISO 9000, а також застосовуючи непослідовну термінологію. Це свідчить про необхідність подальшого розкриття характеристик об'єкта стандартизації на міжнародному рівні, а також створює умови для розробки додаткових методичних документів на національному рівні.

В контексті інформатизації перспективним заходом 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 глобальних масштабах здійснювати комерційні комунікації мережевими засобами, в тому

числі, в онлайн-режимі обговорювати, погоджувати та затверджувати необхідну комерційну документацію

Отже, інформатизація документаційного забезпечення системи управління якістю відіграє важливу роль у формуванні дієвого комунікаційного простору підприємства. Осмислення та реалізація інформатизації документаційного забезпечення системи управління якістю як одного з найнеобхідніших елементів комунікаційної діяльності забезпечить підприємству наявність певних конкурентних переваг, що сприятиме стабільному розвитку підприємства в умовах глобалізації ринку продукції та послуг.

Література

1. 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.
2. Заика И. Т. Документирование системы менеджмента качества : учебное пособие / И. Т. Заика, Н. И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с.
3. 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.
4. 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.
5. 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>
6. 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.
7. 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>
8. Система управління качеством промышленного предприятия: учеб. пособие / К. А. Брызгунов, А. Ю. Кафтанников, М. В. Лисунов, Ю. Г. Лысенко,

- Г. И. Шишковский; под ред. д.э.н., проф. Ю. Г. Лысенко. – Донецк: Апекс, 2004. – 190 с.
9. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT): ДСТУ ISO 9001:2009. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с.
 10. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2009, IDT): ДСТУ ISO 9004:2009. – К.: Держспоживстандарт України, 2010. – 61 с.
 11. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.
 12. Сокова А. Н. Система управления качеством и система документации / А. Н. Сокова // Служба кадров. – 2003. – № 8. – С. 55-58.
 13. 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.
 14. Information and documentation. Management systems for records. Fundamentals and vocabulary: ISO 30300:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011. – 24 p.
 15. Information and documentation. Management systems for records. Requirements: ISO 30301:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011. – 32 p.

Орехова С.Є.

Вдосконалення організаційної культури у стратегічному менеджменті компанії

В сучасних умовах посилення тенденцій глобалізації й інформатизації одне з пріоритетних місць за своєю сутністю, в усіх сферах життєдіяльності суспільства, займає інформація, оскільки різноманітна сфера людської діяльності потребує інформаційного забезпечення. Інформація стає стратегічним ресурсом суспільства в цілому, адже для підприємства, установи, організації чи компанії, тобто для будь – якого організаційно–економічного і соціального об’єкта інформація має виняткове значення, тому що будь – яка діяльність цього об’єкта базується на знаннях конкретної ситуації, що складається як на ринку товарів, послуг, засобів виробництва так і в межах самого підприємства (надалі компанії).

Наукове видання

**ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО:
ГЛОБАЛЬНІ ВИКЛИКИ ТА ОСОБИСТІСНИЙ ВИМІР**

Монографія

Авторський колектив:

Батичко Г.І., к. мист., доцент; Власова Г.В., к. пед. н., доцент; Давва В.В.; Кудлай В.О.; Левченко Л.Л., к. і. н.; Нікольченко Ю.М., доцент; Оніщенко І.Г., д.політ. н., професор; Орехова С.Є., к. і. н.; Петрова І. О., к.і.н.; Сабадаш Ю.С., д. культ., професор; Сивак О.А.; Чурсін М.М., д. пед. н., доцент; Янковський С.В., к. філос. н., доцент.

Упорядник

Г.І. Батичко

Комп'ютерна верстка

В.О. Кудлай

Підп. до друку 29.11.2012. Формат 60x84¹/₁₆
Друк офсетний. Умовн. др. арк. 10. Тираж 300 прим.
Зам. ____.



Колективна монографія підготовлена науковцями Маріупольського державного університету та є підсумком розробки комплексного наукового дослідження «Інформаційна культура особистості в контексті формування суспільства знань».

У монографії узагальнено деякі актуальні аспекти культурних процесів у сучасному інформаційному суспільстві. Аналізується антропологічний вимір інформаційного суспільства і процесів глобалізації. Виявлені аспекти трансформації професійної діяльності в умовах інформатизації та окреслені проблеми вдосконалення фахової підготовки в інформаційно-аналітичній галузі.

Видання буде корисним фахівцям у галузі культурології, філософії, педагогіки, документознавства, архівознавства, усім зацікавленим розвитком інформаційного суспільства.