

УДК 651.5

ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ РЕСУРС УПРАВЛЕНИЯ

Титова Татьяна Вадимовна, аспирант, tvtitova2005@mail.ru,
Казакевич Татьяна Александровна, доцент, кандидат педагогических наук,
takazakevich@mail.ru,

Институт сервиса (г. Москва), филиал ФГОУВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»

Each stage of the administrative process is followed by collection and processing of a significant amount of documentation which has system requirements of reliability, timeliness, completeness, accuracy and efficiency of the information contained therein. Research is expected to consider documentation resource as universal reserve for increasing efficiency and quality of management processes. It is supposed to examine the nature, structure and main characteristics of documentation resources. It is necessary to determine the location of the resource in communication technologies and to differentiate the problem of optimal use of documented information in management processes.

Каждый этап управленческого процесса сопровождается сбором и обработкой значительного количества документации, к которой предъявляются системные требования достоверности, актуальности, полноты, точности и экономичности содержащейся в ней информации. В рамках исследования предполагается рассмотреть документационный ресурс как универсальный резерв повышения эффективности и качества управленческих процессов. Предполагается изучить сущность, структуру и основные характеристики документационного ресурса. Необходимо определить место ресурса в коммуникативных технологиях и дифференцировать проблему оптимального использования документированной информации в управленческих процессах.

Keywords: *documentation resource, management process, document communications*

Ключевые слова: документационный ресурс, управленческий процесс, документные коммуникации

В процессе управления собирается, обрабатывается и передается огромное количество информации. На основе информации принимаются оптимальные управленческие решения, информация служит доказательством их исполнения и источником для обобщения и развития объекта управления. Качество и эффективность управленческих процессов во многом зависит от полной, точной, достоверной, актуальной информации. Названные свойства информация приобретает в результате ее документирования – фиксирования по определенным правилам различными способами на различных носителях по установленным правилам. Трудно найти сферу человеческой деятельности, в которой документирование специальной информации не являлось бы обязательным, предписываемым законами и нормативными правовыми актами. Различные формы управленческой деятельности реализуются посредством определенной совокупности документов, например:

- учет – в виде составления и обработки бухгалтерской и статистической документации;
- контроль – путем сбора сведений с целью проверки соответствия управленческого объекта необходимому состоянию и т.д.

Латинское слово «documentum» означает доказательство, свидетельство. Ученые-документоведы еще не пришли к единому мнению, и разные официальные источники трактуют понятие «документ» по-разному. Так, согласно определению Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и защите информации» документированная информация (документ) – это «зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать»[1].

По версии Федерального закона «Об обязательном экземпляре документов» документ – это материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения» [2].

Существуют и другие определения данного понятия.

Рационально организованный комплекс взаимосвязанных документов, созданный по единым правилам и требованиям для применения в конкретной области деятельности, называется унифицированной системой документации (УСД).

В стране ведутся и эксплуатируются востребованные УСД, такие, например, как УСД банковской документации, Пенсионного фонда, статистической и т.д. Востребованность подобных систем обусловлена невозможностью вести данные виды деятельности без детальной, строгоформализованной и непременно задокументированной информации. В России существует и унифицированная система организационно-

распорядительной документации (УСОПД), часть которой регламентирует ГОСТ Р 6.30–2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», принятый и введенный в действие Постановлением Госстандарта России от 3 марта 2003 года № 65-ст, требования которого являются рекомендуемыми. Актуальность УСОПД ограничена достаточно слабой законодательной базой по поводу прав и ответственности субъекта управления за качество реализуемых управленческих функций, за качество принятых и реализованных управленческих решений.

Следует отметить и невысокую роль организационного проектирования в сфере создания оптимального субъекта управления, и неприятие обоснованной, достоверной, точной документированной информации в качестве необходимого инструмента управленческого процесса на всех его стадиях: анализ объекта управления, анализ внешней среды, прогнозирование и планирование, контроль и учет, экспертиза, оценка и, конечно, на основной стадии – стадии разработки, принятия и реализации управленческого решения. Патримониальная бюрократия по-прежнему задает свои «правила игры». И пока мы, по примеру Петра Великого, не начнем строить рациональную западную бюрократию, документные коммуникации в управленческой сфере останутся не востребованной роскошью. Причем серьезным ресурсом в этих реформах являются потенциальные возможности документных коммуникаций. Достаточно вспомнить аксиому: жизнеспособность аппарата управления определяется его возможностями переработать потоки информации, в первую очередь – документированной.

Президент Российской Федерации Д.А. Медведев активизировал работы по ЦКП «Электронное правительство», которое способно приблизить нас к западной системе управления. При рациональной бюрократизации (в хорошем смысле этого слова) документация активно используется на всех этапах управленческого процесса. Документация превращается в необходимый инструмент управления, в документационный ресурс управления. Документация позволяет формализовать и оптимизировать управленческие процессы. Для такой высокой роли документационный ресурс необходимо идентифицировать в единой логике управленческих процессов и предоставления государственных услуг. Здесь весьма актуальна проблема документных коммуникаций.

Одним из самых распространенных видов деловой коммуникации в управленческой деятельности является коммуникация, опосредованная документами – документная коммуникация.

Для уяснения сущности документационного ресурса целесообразно рассмотреть последовательность трех важнейших терминов: документ – документационный ресурс – документная коммуникационная система в логике их взаимосвязи.

Если определить понятие «документная коммуникационная система» как подсистема социальной коммуникации, обеспечивающей передачу, распространение, обработку документной информации в обществе, становится очевидным, что документ, равно как и документационный ресурс, выступает в роли ее третьей составляющей. Модель любой документной коммуникационной системы имеет три неперенных элемента: коммуникант, реципиент и коммуникат.

Коммуникант – участник коммуникации, задействованный в коммуникативном акте. Это лицо или группа лиц, организаций, учреждений, которые направляют сообщения.

Реципиент (от лат. *recipiens* – получающий) – субъект (исполнитель, гражданин, группа людей, организация, население, читатель и т.д.), воспринимающий адресованное ему сообщение.

Коммуникат – средство передачи или получения, то есть обмена информации. Документационный ресурс служит таким коммуникатом в документных коммуникационных системах.

Коммуникат является предметом документной коммуникационной системы.

Термин «документационный ресурс» также можно рассматривать в виде двух составляющих: прилагательного «документационный», образующегося от существительного «документация» и представляющего собой результат отображения фактов, событий, предметов, явлений объективной действительности и мыслительной и (или) практической деятельности человека, и существительного «ресурс», определяющегося как имеющийся в наличии запас, средства, без которых невозможно оптимальное функционирование.

Понятие «документация», так же, как понятие «документ», не имеет сегодня единого определения в силу многолетней схоластической дискуссии представителей различных направлений документоведческой науки. Современный экономический словарь трактует понятие «документация» как «совокупность официально признанных документов, составленных по определенной форме и содержащих предусмотренную информацию» и сообщает, что различают бухгалтерскую, техническую, проектную, конструкторскую, технологическую, товарную (товаросопровождающую) документацию [9].

В широком смысле термин «документация» обозначает совокупность данных и документов.

Таким образом, совокупность документов, посвящённых какому-либо вопросу, явлению, процессу, лицу, учреждению и т.п., называется документацией.

Значительную по объёму группу официальных документов составляет управленческая документация. К сожалению, четко сформулированного определения данного понятия сегодня в обществе также не существует. Оно отсутствует в силу широты и расплывчивости этого типа документов. Управленческая документация – это документация, обеспечивающая функционирование и взаимосвязь управляющей и управляемой подсистем [7, с. 53].

Прежде чем приступить к детальному анализу понятия «документационный ресурс», необходимо обратиться к обоим базовым понятиям – «документ» и «документация», и в сжатом виде дать определение их сущности, предназначению, признакам, свойствам, функциями, форме и содержанию в единой взаимосвязи.

Сосредоточимся на тех важнейших специфических признаках, свойствах и функциях, которые присущи и документу, и документации, и документационному ресурсу.

Документ – высшая (но не единственная) форма существования информации, которая:

- позволяет идентифицировать объект документирования;
- представляет полномочия субъекта (автора документа) в процессе фиксации информации и его ответственность (за полноту, точность, актуальность, достоверность и т.д.);
- позволяет присвоить контенту (содержимому) поисковые признаки ("маячки"), по которым востребуется информация потребителем;
- обеспечивает «прозрачность» контента (номенклатура дел, классификаторы документов, база данных (БД) по документам, система - при регистрации документов);
- позволяет формализовать и идентифицировать контент (содержание);
- обеспечивает преемственность человеческого опыта и знаний.

Кроме того, документ – это объект информационного взаимодействия в социальной среде, предназначенный для формального выражения социальных отношений [4].

К отличительным признакам документа относятся:

- наличие смыслового семантического содержания. Документ – носитель смысла, который передается совокупностью последовательных знаков;

- стабильная вещественная форма, обеспечивающая долговременную сохранность документа, возможность многократного (долговременного) использования и перемещения информации в пространстве и во времени;
- предназначенность для использования в социальной коммуникации. Документы – это специально созданные человеком для коммуникационных целей носители информации;
- завершенность сообщения. Фрагментарное незавершенное сообщение не может быть полноценным документом. Требование завершенности является относительным, поскольку имеется ряд незавершенных сообщений, имеющих особое значение для научных исследований (наброски, черновики, эскизы).

Документ – объект, выполняющий ряд взаимосвязанных социальных функций, весь спектр которых можно условно поделить на три группы:

а) главная, наиболее обобщающая функция документа – это хранение и передача (распространение) информации во времени и пространстве;

б) общие функции документа характерны для всех документов, независимо от их типа и вида:

- 1) информационная функция – это способность документа удовлетворять потребности общества в информации, то есть служить источником информации, знаний. Основным критерием информативности документа является его информационная емкость, то есть количество и качество информации, зафиксированной в документе. Существует правило: больше информации в возможно меньшем объеме. Эта функция определяется такими показателями, как полезность, полнота, достоверность, ценность, новизна информации и т.д. Информационная функция присуща всем без исключения документам, так как необходимость фиксировать информацию является причиной появления любого из них. Информационная функция имеет сложную структуру. В ее состав входит фиксация, сохранение, передача информации;
- 2) коммуникативная функция – это способность документа быть информативным средством передачи, обмена, коммуникации, общения, преемственности. Документ обеспечивает документную коммуникацию, которая без него была бы невозможна;
- 3) кумулятивная функция – это способность документа накапливать, концентрировать, собирать и упорядочивать информацию с целью ее сохранения для нынешнего и грядущего поколений;

в) специальные функции присущи не всем, а определенным видам и типам документов, где они проявляются в большей степени в соответствии с социальными потребностями общества. К ним относятся:

- управленческая или регулятивная функция – выполняется документами, которые созданы для целей управления и в процессе его реализации (законы, постановления, уставы, положения, распоряжения, решения, приказы, протоколы и др.). Управленческие документы отражают стадии управления и сами оказывают воздействие на сферу управления. В управленческой функции документ выступает, прежде всего, в нормативной роли, как регулятор различных сторон деятельности общества, государства, организации;
- правовая функция – это способность документа служить средством доказательства, подтверждения каких-либо фактов (сведений). Правовой функцией в первую очередь обладают официальные издания (конституция, кодексы, законы, постановления, указы), исторические источники, служащие средством свидетельствования. Сюда же можно отнести все договорные документы, фиксирующие договорные отношения;
- функция учета дает количественную характеристику информации – это регистрация и группировка в цифровом выражении информации, связанной с хозяйственными, демографическими и иными социальными процессами с целью их анализа и контроля. Документы, наделенные функцией учета, фиксируют в специфической форме широкий спектр информации (статистические и финансово-экономические документы);
- познавательная или когнитивная функция – способность документа служить средством получения и передачи знаний для изучения процессов и явлений природы и общества. Это назначение документа состоит в обеспечении общего и профессионального процессов обучения, а также научной деятельности;
- общекультурная функция – способность документа содействовать развитию культуры общества, выступать средством закрепления и передачи культурных традиций, усвоения системы ценностей, эстетических норм, ритуалов, принятых в обществе (литературно-художественное, научное издание, кинофильм, видеофильм, фотография, открытка, гравюра и др.);
- мемориальная (памятниковая) функция – способность документа служить "внешней памятью" человека и общества в целом, сохранять информацию и передавать ее от одного поколения к другому;

- гедоническая функция – способность документа служить средством отдыха, развлечения, рационального использования свободного времени (произведения художественной литературы, издания по искусству, кинофильмы, музыкальные произведения на различных носителях и т.п.).

К специальным функциям документа можно также отнести статистическую, источниковую, подтверждения авторского права и др. Количество специальных функций документа, как и разновидностей информационных потребностей общества, великое множество.

Документ всегда сочетает в себе одновременно несколько функций, которые тесно переплетены между собой. Однако полифункциональность документа не исключает доминирующей роли одной из его функций. Значение той или иной функции со временем изменяется, так как изменяется и роль самого документа в общественных отношениях, в данной социальной структуре, в процессе управления. Существуют функции, время действия которых ограничено (коммуникативная, управленческая, правовая), и функции, действующие постоянно (информационная, социальная).

В рамках данной статьи была поставлена задача дать определение сущности, предназначению, признакам, свойствам и функциям документационного ресурса управления через базовые понятия документа и документации. В статье дана детальная характеристика основных функций документационного ресурса.

В статье была предпринята попытка обобщить известные определения понятия «документ» в логике электронного обмена документированной информацией участников управленческой деятельности.

Итак, документационный ресурс является универсальным резервом повышения эффективности и качества управленческой деятельности любого масштаба.

На этом исследование не завершается, поскольку само понятие документационный ресурс – новое и еще предстоит его развить, определить основные характеристики этого вида ресурса: его неисчерпаемость, сложность его защиты, установить причины недостаточно активного его использования в управленческой деятельности. В рамках поставленной задачи необходимо провести детальный анализ важной составляющей документной коммуникационной системы – коммуниката.

Литература

1. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

2. Федеральный закон от 23 ноября 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями, внесенными Федеральным законом от 26.03.2008 № 28-ФЗ).
3. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. [Электронный ресурс], утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 12 марта 2007 года № 28-ст. Введ. 2007-07-01. URL: <http://www.gosthelp.ru/gost/gost461.html> (дата обращения: 24.03.2010).
4. ГОСТ Р 52292-2004. Информационная технология. Электронный обмен информацией. Термины и определения. [Электронный ресурс], утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2004 г. № 135-ст. Введ. 2005-07-01. URL: <http://www.internet-law.ru/intlaw/laws/gost-eoi.htm> (дата обращения: 24.03.2010).
5. Антопольский А.Б. Проблемы классификации и идентификации информационных ресурсов // Научно-техническая информация. Серия 1. Организация и методика информационной работы. 1997. №8. С.1-11.
6. Берновский Ю.Н. Основы идентификации продуктов и документов. М.: ЮНИТИ, 2011. 349с.
7. Казакевич Т.А. Документационный сервис / Т.А. Казакевич, А.И. Ткалич. М.: Издательский центр «Академия», 2010. 160 с.
8. Ларин М.В., Рысков О.И. Управление документами на основе международного стандарта ИСО 115489-2001. М.: ВНИИДАД, 2005. 110 с.
9. Современный экономический словарь ОНЛАЙН [Электронный ресурс]. URL: <http://economic-enc.net/word/dokumentacija-1158.html> (дата обращения: 03.05.2011).
10. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации. СПб.: Изд-во Михайлова М.А., 2002. 461 с.
11. Столяров Ю.Н. Документный ресурс. М.: Либерия, 2001. 149 с.