

## ***1. Роль та місце документальної інформації в управлінні підприємством***

Підприємство можна розглядати як колектив, організацію людей, об'єднаних спільними цілями. Підприємство має певну структуру, внутрішні зв'язки, що забезпечують взаємодію між керівництвом і структурними підрозділами чи працівниками і зовнішні зв'язки з діловими партнерами, підприємствами, органами влади. Зовнішні та внутрішні зв'язки підприємства можна розглядати як інформаційні.

З точки зору технології, **управління підприємством** є процесом отримання, опрацювання інформації, прийняття рішення та доведення його до виконавця (передача інформації).

Найбільш важливою частиною управління є прийняття рішення. Для вироблення правильного рішення необхідна повна, оперативна й достовірна інформація. Повноту інформації характеризує її обсяг, який має бути достатнім для прийняття рішень. Інформація має бути оперативною, тобто такою, щоб за час її передачі та опрацювання стан справ не змінився. Достовірність її визначається ступенем відповідності змісту об'єктивному стану справ.

На робоче місце керівника підприємства чи виконавця інформація має надходити у формі, що полегшує її сприйняття та опрацювання.

**Інформація** - це відомості про оточуюче середовище, процеси, які в ньому відбуваються і сприймаються людиною чи спеціальними технічними засобами.

З точки зору змісту чи сфери діяльності, в якій використовується інформація, умовно її поділяють на управлінську, наукову, технічну та ін. Інформація використовується підприємствами для планування, організації та координації господарської діяльності.

## **2. Визначення поняття "документ". Види документів та їх класифікація**

Документальна фіксація інформації є обов'язковим елементом управлінської діяльності. Матеріальними носіями її є документи.

Інформація, що міститься в документах, необхідна для стабільної діяльності будь - якої організації, підприємства. На її основі приймаються відповідні управлінські рішення.

**Документ** – *матеріальний об'єкт, що містить інформацію у зафіксованому вигляді.*

Згідно з Державним стандартом на термінологію діловодства та архівної справи, **документ** – це засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної діяльності і продукти розумової діяльності людини.

Як носій інформації документ є неодмінним елементом внутрішньої організації кожної установи, підприємства. Документи забезпечують взаємодію всіх підрозділів.

Комунікативна функція документів забезпечує і зовнішні зв'язки установ та підприємств.

Документи використовуються для передачі інформації у часі та просторі, тобто мають координуючу функцію.

В управлінській діяльності використовують головним чином текстові документи, інформація у яких зафіксована будь-яким письмовим способом - рукописним, машинописним, типографським. Сукупність документів, оформлених згідно з певними правилами, називають **управлінською документацією**.

**Управлінська документація** – *це система документації, що забезпечує управлінські процеси в суспільстві, на підприємстві, в організації та установі.*

### **3. Документування та документальне забезпечення діяльності підприємства**

**Діловодство** – це діяльність, яка охоплює питання документування та роботи з документами при виконанні управлінських функцій і включає всі види робіт по оформленню, виготовленню документів, опрацювання вхідних та вихідних документів, контролю за їх виконанням.

До діловодства відносять документування процесу управління, документаційне забезпечення, роботу з готовими документами, які створені в даній установі або отримані ззовні.

**При організації діловодства необхідно керуватися принципами:**

- о оперативності (швидка та чітка робота з документами), сучасне технічне оснащення (використання ПЕОМ, факсів, ксероксів, засобів малої оргтехніки, що полегшують роботу з документами, нумератори, степлери);

- о доцільності всіх ділових операцій (кожний вид роботи з документами має бути необхідним в діяльності підприємства);

- о вмілого поєднання документального забезпечення управління з бездокументальним.

**Документування** - це процес створення документів.

Документування інформації є обов'язковою умовою віднесення до інформаційних ресурсів. Здійснюється воно в порядку, який визначається органами державної влади, відповідальними за організацію діловодства та стандартизацію документів.

Документування включає наступні операції: підготовка, складання, узгодження, оформлення та виготовлення документів.

Робота з документами підприємства складається з таких етапів: приймання, розподіл, контроль виконання,

довідкова робота, формування справ, передархівна обробка, використання, зберігання документів.

*Ступінь досконалості технологічної схеми роботи з документами визначається оперативністю пересування та виконання документів та ефективністю забезпечення керівництва підприємства документованою інформацією.*

#### 4. Система документації та її класифікація

Документальне забезпечення – комплекс операцій з готовими документами (рис. 7.1).



Рис. 7.1. Документальне забезпечення на підприємстві.

Класифікацію документів за ознаками наведено в табл. 7.3.

#### КЛАСИФІКАЦІЯ ДОКУМЕНТІВ

Таблиця 7.3

Класифікаційні ознаки	Групи документів
За змістом	■ Загальні

(спеціалізацією)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ З адміністративних питань</li> <li>■ Спеціалізовані (облікові, фінансові, комерційні тощо)</li> </ul>
За призначенням	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Організаційно-розпорядчі</li> <li>■ Фінансово-розрахункові</li> <li>■ З постачання та збуту</li> <li>■ З особового складу</li> </ul>
За походженням	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Офіційні</li> <li>■ Особисті</li> </ul>
За місцем складання	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Внутрішні</li> <li>■ Зовнішні</li> </ul>
За джерелами виникнення	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Первинні (вхідні)</li> <li>■ Похідні (вторинні)</li> </ul>
За технікою відтворення	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Рукописні</li> <li>■ Друковані</li> <li>■ Фотокінодокументи</li> <li>■ Звукові (аудіовізуальні)</li> </ul>
За формою	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Індивідуальні</li> <li>■ Стандартні, типові</li> <li>■ Трафаретні</li> </ul>
За видом носія	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Паперові</li> <li>■ На фотокіноплівці, на відеоплівці.</li> <li>■ На магнітних (оптичних) носіях.</li> <li>■ На екрані</li> </ul>
За ступенем гласності	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Звичайні</li> <li>■ Для службового користування</li> <li>■ Секретні, з грифом "КТ" (комерційна таємниця)</li> <li>■ Цілком секретні</li> </ul>
За терміном	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Звичайні (безстрокові)</li> </ul>

виконання	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Термінові</li> </ul>
За кількістю питань	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Прості</li> <li>■ Складні</li> </ul>
За стадіями створення	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Оригінали</li> <li>■ Чернетки</li> <li>■ Копії (виписка, дублікат)</li> </ul>
За терміном зберігання	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Постійного зберігання</li> <li>■ Тривалого зберігання (понад 10 років)</li> <li>■ Тимчасового зберігання (до 10 років)</li> </ul>

**За призначенням, тобто за видами діяльності, документи поділяються на чотири групи:**

1. Організаційно-розпорядчі - визначають такі важливі питання, як функції та права підприємства в цілому (статути, установчі договори), його структурних підрозділів, встановлення та зміну оргструктури управління, організацію процесу управління (положення, накази, листи, заяви, розпорядження тощо);

2. Фінансово-розрахункова документація забезпечує точне та своєчасне виконання фінансових забор'язань, банківських та інших операцій, пов'язаних з рухом коштів;

3. Документація з постачання та збуту супроводжує рух товарно-матеріальних цінностей, тобто є логістичним забезпеченням підприємницької діяльності;

4. Документація з особового складу відображає всі кадрові питання організації від забезпечення кадрами до їх переміщення, професійного вдосконалення, якісного складу тощо

За кількістю питань, які в них відображені, виділяють документи прості, що містять одне питання, та складні - що містять декілька питань.

За місцем складання (виникнення) документи поділяються на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх

належать такі, що готуються, оформляються і виконуються в межах тієї установи, де вони були складені. До зовнішніх відносять отримані організацією ззовні (вхідні) або направлені нею за свої межі (вихідні) документи.

За формою документи бувають індивідуальними, типовими, трафаретними. Індивідуальні створюються у довільній формі в кожному окремому випадку для вирішення конкретної управлінської ситуації. Типові - це текст-зразок, на основі якого складаються тексти документів аналогічного змісту зі збереженням основних граматичних конструкцій та формулювань. В трафаретних документах частина тексту віддруковується завчасно - це постійна інформація, а частина вписується від руки при його складанні. Трафаретні тексти, як правило, фіксуються бланками.

За стадією виготовлення розрізняють чернетки, оригінали та копії. Рукописний або машинописний документ, який відображає роботу автора над текстом, тобто опрацювання документу, є чернеткою.

**Оригінал** - документ, створений індивідуальним або колективним автором.

**Копія** - повторне, абсолютно точне відтворення оригіналу, завірене у встановленому порядку.

## **5. Документування управлінської діяльності в організації**

Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на папері або інших носіях управлінських дій в процесі їх здійснення або за їх підсумками, тобто у створенні управлінських документів.

**Підставою для прийняття розпорядчих документів в організації є:**

1. Конституція України, закони України, постанови Верховної Ради України, укази і розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України;

2. Здійснення виконавчої і розпорядчої діяльності з метою виконання покладених завдань відповідно до компетенції;

3. Потреба у правовому регулюванні діяльності апарату управління.

*Розпорядчі документи видаються обов'язково:*

■ з організаційних питань: при утворенні, реорганізації, ліквідації структурних підрозділів, визначенні їх функцій і завдань, затвердженні структури організації, визначенні прав і обов'язків посадових осіб, відміни, зміни та призупинення дії раніше виданих наказів;

■ з питань планування, при визначенні порядку і строків складання планів; у разі зміни планових показників і встановлення додаткових планових завдань; при підсумках виконання планів;

■ з питань фінансування, при затвердженні звітів, зміні цільового витрачання асигнувань, розподілі та перерозподілі грошових коштів;

■ з питань кадрової роботи, праці і заробітної плати: призначення, переведення, звільнення працівників, при вирішенні питань про відзначення, дисциплінарні стягнення, про відрядження працівників; у разі преміювання, виплати одноразових грошових винагород, надання відпустки, проведення атестації та присвоєння рангів, підготовки та перепідготовки кадрів керівних працівників і фахівців організації.

### **Робота з документами**

Письмові документи - це не тільки важливе джерело інформації для менеджера, але й засоби інформування інших працівників підприємства та спосіб доведення до виконавців прийнятих рішень. Прочитання і аналіз документів, накладення резолюцій, віз, оцінка відповідності щодо правил документування адміністративних, планових, фінансових та інших рішень, підписання документів, листування вимагають від менеджера навичок роботи з ними: скорочитання,



дотримання правил складання резолюцій, знання діловодства і застосування сучасних засобів організаційної техніки.

Під час підготовки документації менеджера слід чітко викладати свої думки в документах, щоб їх неможливо було двояко тлумачити. Слід пам'ятати і про те, що багатослівність заважає сприйняттю документа.

На кожній стадії складання документа - від початкового накреслення проекту до підписання кінцевого варіанту тексту - слід виявляти максимум уваги, враховуючи, що будь-яка зразу не виправлена неточність може зберегтися, тому що око до неї "звикає". Резолюція менеджера - це своєрідний висновок на документі. Вона має бути чіткою і стислою. Загальні резолюції "До відома і виконання", "Прошу розібратися" - часто є недостатніми. Якщо документ передається виконавцю і зі змісту зрозуміла суть справи, то краще обмежитися зазначенням прізвища виконавця "С. П. Іванову. Підпис. Дата". Якщо, згідно з документом, треба провести додаткову роботу, яка відрізняється від звичайно виконуваної працівниками діяльності, тоді резолюція може бути більш багатослівною.

Заповнення трафаретного тексту, написаного на бланку типового аркуша друкарським способом, скорочує у вісім разів витрати часу порівняно зі звичайною підготовкою листа. Прочитання трафаретних листів також прискорюється настільки, що забезпечує більшу ефективність їх застосування в адресата, зокрема у менеджера.