

<sup>1</sup> Спрінсян Василь Георгійович, кандидат мистецтвознавства, доцент, завідувач кафедри документознавства та інформаційної діяльності Одеський національний політехнічний університет, м. Одеса, Україна

Received November 12, 2013; Accepted November 28, 2013

**Анотація.** У статті розглянуто консалтинг в галузі документаційного менеджмента, та актуальні питання щодо поліпшення документаційного менеджмента в Україні.

**Ключові слова:** документаційний менеджмент, документознавство, документаційний консалтинг.

На сучасному етапі у світовому економічному житті продовжується перехід до такої моделі бізнесу, яка в багатьох галузях індустрії значно змінює акценти у бік пропозиції послуг і, відповідно, попиту на послуги. Ця тенденція характеризується тим, що частка ринкових послуг буде поступово зростати по відношенню до частки виробленої продукції.

Безперервні і суттєві зміни в технологіях, ринках збуту і потребах клієнтів стали в даний час звичайним явищем, і різні підприємства, прагнучи зберегти свою конкурентоспроможність, змушені безперервно удосконалювати бізнес-процеси.

Проте в цих умовах у організацій і підприємств часто не вистачає внутрішніх ресурсів для своєчасного та адекватного реагування на зміни. І саме у цій ситуації виявляється корисною допомога кваліфікованого консультанта або компанії, що спеціалізується на наданні консалтингових послуг.

Коло розв'язуваних консалтингом проблем широке, а спеціалізація компаній, які надають консалтингові послуги, може бути різною: від вузької – обмеженої яким-небудь одним напрямом, до дуже широкої – яка охоплює повний спектр послуг у цій галузі. Відповідно кожна така компанія вкладає в поняття консалтингу власний сенс і додає йому власне забарвлення, яке визначається напрямком діяльності.

У широкому сенсі слова консалтинг – це вид інтелектуальної діяльності, основне завдання якої полягає в аналізі, обґрунтуванні перспектив розвитку і використанні науково-технічних і організаційно-економічних інновацій з урахуванням предметної галузі і проблем клієнта. Консалтинг вирішує питання управлінської, економічної, фінансової, інвестиційної діяльності організацій, стратегічного планування, оптимізації загального функціонування компанії, ведення бізнесу, дослідження та прогнозування ринків збуту тощо. Консалтинг – це будь-яка допомога, що надається зовнішніми консультантами, у вирішенні тієї чи іншої проблеми. Основна мета консалтингу полягає в поліпшенні якості керівництва, підвищенні ефективності діяльності компанії в цілому

і збільшенні індивідуальної продуктивності праці кожного працівника. Зазвичай в консалтингову компанію звертаються в наступних випадках:

1 - коли підприємство, що має статус надійного, намічає перебудову своєї системи, пов'язану або з розширенням, або із зміною форми власності, або зі зміною спектру діяльності підприємства і переорієнтацією її на більш перспективні напрямки бізнесу.

2 - коли підприємство, що має статус надійного, з метою утвердження своїх позицій на ринку і створення необхідного іміджу в очах потенційних партнерів, звертається до послуг консультанта (аудитора), проводить ревізію своєї діяльності і надає її результатам гласності.

3 - коли підприємство знаходиться в критичному стані і своїми силами не в змозі подолати цей стан через відсутність досвіду і внутрішніх ресурсів для адекватної та своєчасної реакції на таку ситуацію.

Діяльність консалтингової компанії, яка надає широкий спектр послуг, повинна бути підпорядкована ряду вимог, основними з яких є наступні:

1. Консультант (консалтингова компанія) зобов'язаний володіти відпрацьованою технологією вирішення завдань і необхідними навичками у стратегічному плануванні, використанні інформаційних систем, а також методами аналізу і прогнозування економічного становища, встановлення контактів і т.п.

2. Консультант повинен бути незалежним від постачальників продуктів і рішень в обраній галузі, незалежним від політики управлінського апарату. Думка консультанта повинна носити вільний і об'єктивний характер.

3. Консалтингова компанія повинна являти собою зовнішню структуру стосовно консультованої організації.

4. З метою накопичення, аналізу, переробки і використання одержуваного досвіду консультант повинен працювати з багатьма клієнтами.

5. Консультант повинен навчати клієнтів.

Надані консалтинговою компанією послуги можуть приймати такі основні форми: аналітична діяльність (аналіз і оцінка внутрішньогосподарської та фінансової діяльності підприємства-клієнта, аналіз інвестиційних проектів, дослідження діяльності конкурентів, ринків збуту, руху цін і т.д.); прогнозування (на основі проведеного аналізу і використуваних консультантом методик – складання прогнозів за вказаними вище напрямками); консультативна діяльність, що стосується як діяльності компанії-клієнта, так і ринку в цілому; ревізія діяльності підприємства-клієнта; участь у діяльності підприємства-клієнта (стратегічне планування, рішення сукупності проблем, пов'язаних з організацією управління в різних сферах діяльності підприємства, а також розробка і впровадження інформаційних технологій).

Існує безліч класифікаторів консалтингової діяльності. Нижче наведені деякі з них і зроблена спроба класифікувати консалтингові послуги з урахуванням специфіки економіки України. Сучасний набір консалтингових послуг на Заході склався у 1950-60-і роки, які називають «золотим століттям консалтинг». У Європейському довіднику-показчику консультантів по менеджменту в даний час виділено 84 види консалтингових послуг, що об'єднуються в 8 груп. Класифікація видів консалтингових послуг:

1. Загальне управління.
2. Адміністрування.
3. Фінансове управління.
4. Управління кадрами.
5. Маркетинг.
6. Виробництво.
7. Інформаційна технологія.
8. Спеціалізовані послуги.

Консультанти виробляють рекомендації по виконанню перелічених вище функцій менеджерів. Вони радять їм як здійснювати загальне управління, адміністрування, фінансове управління, управління кадрами і т.д. До завдань, які виконують консультанти за переліченою вище класифікацією можна віднести укладання специфічної документації та поради стосовно документообігу на підприємстві чи в організації.

Саме тому за останній час на перші позиції виходить надання консалтингових послуг в галузі документаційного менеджменту. Через необхідність складання документів за державними та міжнародними стандартами створення документаційної бази на підприємстві чи у організації має бути створена відповідна структура (відділ), проте не кожне підприємство чи організація може дозволити собі розширювати штат подібними фахівцями. У нагоді стають консалтингові компанії, які займаються документаційним менеджментом.

Консалтинг в галузі документаційного менеджменту характеризується різними підходами до методології процесу консультування – типами консультування. Відповідно існує три основних типи консультування: експертне, процесне і навчальне. У конкретних проектах можуть застосовуватися різні комбінації трьох перерахованих типів консультування.

При експертному типі консультант виступає як вузький фахівець, що має знання, які відсутні в організації клієнта, і використовує їх для вирішення документаційних проблем. Даний тип консалтингової діяльності часто використовується при роботі з організаціями, в яких або відсутній загальний (інформаційний) відділ, або власні ресурси обмежені. Наприклад, консультант може виконувати роботи, пов'язані з розробкою юридичної документації підприємства або організацією переходу частини документації на аутсорсинг.

Процесне консультування передбачає участь клієнта у розробці планів, завдань, посадових інструкцій і т.д. Консультант допомагає фахівцям організації визначити коло питань і прийняти рішення.

Навчальні консультування охоплює сферу організації обміну навичками, знаннями між фахівцями, проведення навчальних занять.

Безумовно, документаційний менеджмент зумовлений функціями самих документів, визначенням «життєвих циклів» [1; 263] різних видів документів та їхньої ролі як джерела оперативної та ретроспективної інформації у керуванні підприємством, визначенням ціннісних ознак інформації службових документів різних типів і видів.

Нагальна потреба у подібних документаційних консалтингових дослідженнях передусім зумовлена необхідністю створення переліків документів зі строками їхнього зберігання, для ранжування документів певної системи (класу) відповідно до їхнього місця у цій системі за рівнем значущості, зокрема як джерела інформації про діяльність підприємства чи організації.

Аналіз структури потоків документів (внутрішніх, вхідних, вихідних) постійно наявний в багатьох державних органах, органах місцевого самоврядування, та часто наявний в установах і організаціях недержавної форми власності.

Напевно побудова уніфікованих моделей службових документів та їхніх систем, у тому числі електронних є одним з основних проектів консалтингової фірми у галузі документаційного менеджменту. Цей напрям досліджень є одним із найбільш розроблюваних, хоча під час побудови уніфікованих форм документів або їхніх сукупностей у вигляді підсистем чи систем розробники, як правило, більше спираються на традиції, усталені формуляри державних стандартів.

Ще однією з проблем, які періодично постають перед документаційно-консалтинговою організацією, є вивчення правових аспектів створення, функціонування, зберігання службових документів та доступу до їхньої інформації. Цей напрям у документаційному менеджменті знаходиться на межі з правознавством.

Нині відсутні комплексні дослідження щодо визначення сутності юридичної сили службового документа, правової обґрунтованості функціонування службових документів, забезпечення їхньої збереженості та користування ними. Деяку частину норм щодо правового врегулювання цих питань містять законодавчі та інші нормативно-правові акти, однак узагальненого аналізу їх і окреслення пер-

спектив вирішення зазначених проблем у цілому немає.

Безперечно, що розробка вітчизняних стандартів має ґрунтуватися на науковому аналізі досвіду, переваг та недоліків керування документаційними процесами за кордоном, можливостей застосування норм профільних міжнародних стандартів в Україні.

Консалтинговими фірмами у галузі документнаційного менеджменту на підставі результатів теоретико-прикладних досліджень мають готуватися наукові розробки зі створення службових документів та організації роботи з ними. Цей напрям є традиційним, але підготовка відповідних інструкцій, порядків, регламентів і навіть національних стандартів на документацію (це стосується переважно галузевої документації) відбувається здебільшого (як і в розробленні уніфікованих форм документів) виходячи з емпіричного досвіду, без врахування наукових рекомендацій, яких, правда, не так вже й багато [4, с. 20].

У цілому, нині є намагання реалізувати уніфікацію та стандартизацію документації переважно не за рахунок впровадження відповідних національних стандартів, а шляхом видання затверджених розпорядчими документами відповідних державних органів переліків уніфікованих форм документів та вказівок щодо їхнього оформлення й іноді організації роботи з ними. Зазначені накази реєструє Міністерство юстиції України і разом зі змістом уніфікованих систем управлінської і галузевої документації їх публікують в «Офіційному віснику України».

На даний час питанням для консалтингових компаній у сфері документознавства стає опрацювання практичних проблем створення електронних документів (комплекс технічного, технологічного, програмного, лінгвістичного забезпечення у зв'язку з традиційною технологією діловодства) і вирішення питань, пов'язаних з подальшим користуванням цими документами у їхньому динамічному стані (поточному, оперативному) та під час зберігання у архіві. Напрямок досліджень настільки поширений і проблемний, що заслуговує на окремий розгляд як перспективний і як самостійний у майбутньому вид документознавства – електронний. Нині концентрують увагу на загальних проблемах створення, функціонування, зберігання електронних документів в організації чи на підприємстві та передавання їх на постійне зберігання в державний архів. Водночас не виключається, що електронне документознавство буде впливати на «паперове», оскільки паралельне існування паперових та електронних документів у загальному документообігу в установі буде ще тривалий час. З іншого боку, слід врахувати, що зазначені технології фактично спричиняють кардинальну зміну щодо уявлення про архівний документ, оскільки в умовах реалізації систем електронного

документообігу до архіву на постійне зберігання передають не документ, а власне його інформацію.

Розв'язання лінгвістичних проблем організації текстів службових документів також є завданням документаційного консалтингу. Проблема значною мірою вирішується за рахунок видання в Україні значної кількості посібників з ділового українського мовлення. Однак почасті їхній зміст не узгоджується з вимогами нормативно-правового забезпечення в сучасній Україні. Водночас на часі вироблення та офіційне впровадження усталених лексичних кліше у межах вирішення питань створення уніфікованих форм документів, зокрема, уніфікації змісту, назв реквізитів, формулювань показників й службових позначок тощо.

На жаль, у значному потоці публікацій, присвячених інформаційному забезпеченню діяльності державних установ та органів місцевого самоврядування, фактично поза увагою залишаються аналіз можливостей використання документаційних фондів установ в інформаційному забезпеченні керування. Хоча подібний досвід безумовно був би корисним для приватних підприємств. Належну роль у такому забезпеченні має підвищення інформаційної культури працівників служб діловодства [3, с. 34].

Ще однією з виконуваних функцій документаційного консалтингу є аналіз еволюції характеристик змісту і форми документів, визначення змісту процесів формування та розвитку видів і типів (класів) документів й документації, вивчення історичних умов створення та функціонування документації.

Документознавчі історичні дослідження в Україні вже мають певну традицію. Можна відзначити підвищення інтересу вітчизняних авторів до досліджень з історії діловодства, розвитку так званої «діловодної документації», зокрема і як історичного джерела. Деякі з них розкривають зазначені питання у процесі розв'язання дослідницьких проблем з інших історичних дисциплін.

Що насправді перешкоджає ефективній роботі вітчизняних консалтингових фірм з документознавства то це те, що на даний момент в Україні законодавча база про діловодство відсутня. Хоча є намагання реалізувати уніфікацію та стандартизацію документації шляхом видання затверджених розпорядчими документами відповідних державних органів переліків уніфікованих форм документів та вказівок щодо їхнього оформлення. Проблема значною мірою вирішується за рахунок видання в Україні значної кількості посібників з ділового українського мовлення. Однак їхній зміст не узгоджується з вимогами нормативно-правового забезпечення в сучасній Україні, тому важко сказати чи можна на них посперитися у професійних сферах документаційного менеджменту.

#### ЛІТЕРАТУРА

##### (REFERENCES TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Іванова Т.В., Піддубна Л.П. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування: навчальний посібник [Е-ресурс]. – К.: Академія муніципального

управління, 2007 - 350 с. – Режим доступу: <http://nashaucheba.ru/v19150/?cc=1&view=pdf>.

1. Ivanova T.V., Pidubna L.P. office Work in the organs of state administration and local self-government: train aid [El. source].

– К.: Academy of municipal management, 2007. – 350 s.-It is access mode: <http://nashaucheba.ru/v19150/?cc=1&view=pdf>.

2. Леміш Н.О. Основні етапи розвитку документознавства // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики: матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 21-23 трав. 2007 р. / Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. - К., 2007. - С. 26-32.  
2. Lemish N.O. The Basic stages of development of dokumentoznavstva // of Dokumentoznavstvo. Library science. Informative activity: problems of science, education, practice: materials IV Mizhnar. sciences.- prakt. konf., Kyiv, 21-23

herbares. in 2007 / Derzh. akad. keriv. shots of culture and arts. - К., 2007. - S. 26-32.

3. Матвієнко О.В. Інформаційна освіта: інноваційні аспекти / О.В.Матвієнко. - К.: КНУКиМ, 2003. - 126 с.

3. Matvienko O.V. Informative education: innovative aspects / O.V.Matvienko. – К.: KNUKiM, 2003. – 126 s.

4. Палеха Ю.І. Загальне документознавство: навч. посіб. / Ю.І.Палеха, Н.О.Леміш. - К.: Ліра - К, 2008. - 393 с.

4. Palekha U.I. General dokumentoznavstvo: navch. posib. / U.I. Palekha, N.O. Lemish. – К.: Lyre is K, 2008. –393 s.

### **Sprinsyan V.G. Consulting as factor of development of documentation menedzhmenta**

**Abstract.** The article deals with the modern features of Documentation in Ukraine. Characteristics of the common forms of storage of documents and important issues to improve workflow in Ukraine.

**Keywords:** *Documentation management, documentation, documentation Consulting.*

### **Спринсян В.Г. Консалтинг как фактор развития документационного менеджмента**

**Аннотация.** В статье рассмотрен консалтинг в сфере документационного менеджмента и актуальные вопросы по улучшению документационного менеджмента в Украине.

**Ключевые слова:** *документаоционний менеджмент, документоведение, документационний консалтинг.*