

*КОВАЛЕВ А.И.*, канд. техн. наук, Хмельницкий, Украина

## **ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ В СИСТЕМАХ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ. ЧАСТЬ 1**

Описано методичний підхід до документаційного забезпечення вищих навчальних закладів на основі вимог міжнародних процесно-орієнтованих стандартів управління на основі якості (ISO серії 9000) та управління документаційними процесами (ISO 15489-1), також вимог національних стандартів та постанов кабінету міністрів з систем документації. Наведено структуру документації університету, докладний опис документів системи менеджменту якості.

Описан методический подход к документационному обеспечению высших учебных заведений на основе требований международных процессно-ориентированных стандартов управления на основе качества (ISO серии 9000) и управления документационными процессами (ISO 15489-1), также требований национальных стандартов и постановлений кабинета министров по системам документации. Приведена структура документации университета, подробное описание документов системы менеджмента качества.

It is described the technical approach for documentation support the institutions of higher educations on basis of demands of international process-oriented standards of management on basis of quality (ISO series 9000) and on basis of management documentation processes (ISO 15489-1), and also on basis of demands national standards and regulations of cabinet council by systems of documentation. It is given the structure of the university documentation and it is given the detailed description of documents the quality management system.

**Постановка задачи.** Настоящая статья посвящена регламентации порядка разработки, оформления и движения документов в системе менеджмента качества (СМК) вуза, что является требованием стандартов ISO серии 9000 [1]. Работа выполнена с целью установить единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в структурных подразделениях вуза на основании организационных и нормативных документов, приведенных в [2-8]. Под документационным обеспечением управления университета понимается создание документированной информационной базы на различных носителях для использования управленческим аппаратом в процессе реализации его функций. Описанный методический подход распространяется на все виды работ по документационному обеспечению и заключается в обязательной,

своевременной и последовательной фиксации всех управляющих воздействий и основных данных о состоянии университета. Работа по документационному обеспечению управления включает следующее: а) фиксирование информации о видах и способах осуществления деятельности и данных о состоянии университета на официальных носителях информации по установленным правилам, т.е. создание документов или «документирование»; б) своевременное представление информации в официальном порядке, т.е. передача документов по информационным технологическим цепочкам или «документооборот»; в) оперативное и долговременное сохранение информации, т.е. оформление, отправка, учет и хранение документов или «дело-производство».

Действие методики не распространяется на следующие случаи: а) создание документов, которые поступают в университет из других организаций («входящие» документы); б) вся работа с информационными материалами, которые не являются официальными носителями информации. На «входящие» документы не распространяются только требования к созданию, но относятся все требования по их передаче и хранению. При этом принципы и правила работы с «входящими» документами являются такими же, как и для «внутренних» документов университета. Правила работы с информационными материалами определяют руководители подразделений университета в рамках своей компетенции.

В статье используются следующие термины.

*Документационное обеспечение управления (ДООУ)* – вид обеспечения управления университетом, который охватывает области фиксации, передачи и хранения официальной информации о состоянии университета и управляющих воздействий по изменению его состояния. ДООУ включает три основных типа процедур: документирование, документооборот и делопроизводство. *Документ* – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. *Вид документа* – принадлежность документа к системе документации по признакам содержания и целевого назначения. *Внутренний документ* – официальный документ, не выходящий за пределы университета. *Дело* – официальное место (например, папка, стеллаж, ящик, файл) для хранения документов, которые относятся к решению одного или сходных вопросов. *Номенклатура дел* – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в университете с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке. *Информационный материал* – неофициальный носитель информации, правила работы с которым не регламентируются.

Правила работы с информационными материалами определяют руководители подразделений университета в рамках своей компетенции. *Регистрация документа* – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения. *Перечень* – систематизированный список документов, предметов, объектов, составленный в целях распространения на них определенных норм или требований.

*Результаты исследования.* Первым принципом документирования является создание и сохранение аутентичных, достоверных и пригодных для использования документов, а также защита целостности этих документов в течение требуемого времени. Вторым принципом документирования является обязательное соблюдение требований к оформлению документов. Данные требования различаются для каждого типа документов и имеют специфику в зависимости от того, кто является автором и адресатом документа. Общие правила оформления определяют следующие требования к документу: а) выбор бланка (формы); б) использование реквизитов; в) применение компьютера и другой оргтехники. Документы содержат информацию, являющуюся ценным ресурсом и важным элементом образовательной деятельности. Системный подход к управлению документами позволяет университету защищать и сохранять документы в качестве доказательства действий. Система управления документами дает возможность создания информационного ресурса об образовательной деятельности университета, который может поддерживать ее последующую деятельность, обеспечивать оперативное принятие отдельных решений и представление необходимой и своевременной отчетности.

Документы позволяют университету:

- осуществлять деятельность упорядоченно, результативно и ответственно;
- предоставлять информацию последовательно и объективно;
- обеспечивать информационную поддержку при принятии управленческих решений;
- обеспечивать согласованность, непрерывность и производительность образовательной и управленческой деятельности;
- обеспечивать бесперебойность деятельности в случае чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать требования нормативной среды, в том числе в области аудиторской и надзорной деятельности;

- обеспечивать защиту и поддержку в судебных делах, включая риски, связанные с наличием или отсутствием документальных доказательств, содержащих сведения о деятельности университета;
- защищать интересы организации и права сотрудников, а также всех заинтересованных сторон;
- обеспечивать и документировать научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы, инновационную деятельность;
- предоставлять документированные доказательства личной, общественной и деловой деятельности;
- обеспечивать деловую, персональную и культурную идентичность;
- поддерживать корпоративную, индивидуальную и социальную память.

Требования к управлению документами.

Документы создаются, получают и используются в процессе осуществления деловой активности. Для обеспечения непрерывности деятельности вуза, соблюдения соответствия регулирующей среде и обеспечения должной отчетности необходимо создавать и сохранять аутентичные, надежные и пригодные для использования документы, а также защищать целостность этих документов в установленный период времени. Для этого необходимо выполнять определенные требования по управлению документами, включающие в себя:

- а) перечни документов для каждого подразделения и процесса образовательной деятельности и требования к информации, подлежащей включению в документы;
- б) решения, какой формы и структуры должны быть создаваемые и включаемые в систему менеджмента документы и какие технологии для их создания и обработки следует использовать;
- в) требования, описывающие контекст, содержание, структуру (типы, виды) документов и управление ими;
- г) установление требований к поиску, использованию и передаче документов, а также срокам хранения документов;
- д) оценку рисков, связанных с отсутствием официальных документов, отражающих деятельность университета;
- е) обеспечение сохранности документов и доступа к ним в целях выполнения требований образовательной деятельности и ожиданий заинтересованных сторон;

ж) соответствие правовым требованиям, регулирующей среде, стандартам и политике университета;

з) обеспечение хранения документов в безопасной и защищенной среде, в течение необходимого или требуемого срока;

и) определение и оценку возможностей повышения результативности процессов университета, решений и действий в результате качественного управления документами.

Виды и типы документов.

Структура документации системы менеджмента качества университета приведена на рис. 1. Внутри видов документов используются различные типы документов – они указаны курсивом на приведенной структуре. Характеристика каждого вида приводится ниже.

**Доктрина, Концепция, Политика и цели в области качества.**

**Доктрина** в области качества подготовки специалистов и образовательных услуг: определяет и объединяет миссию, видение, политику, стратегические цели, инструменты и гарантии непрерывного совершенствования качества подготовки специалистов и образовательных услуг. **Концепция** в области качества подготовки специалистов и образовательных услуг: представляет собой систему взглядов на качество подготовки специалистов и образовательных услуг; описание стратегии университета и роли качества подготовки специалистов и предоставления образовательных услуг; реализацию стратегии университета в области подготовки специалистов и предоставления образовательных услуг.

**Политика в области качества:** (1) *общие намерения* и (2) *направление деятельности* (линия поведения) университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Т.о. политика должна содержать заявление о намерениях и основные средства, с помощью которых данные намерения осуществляются. *Средства* – это компонент системы, с помощью которого осуществляются преобразования ее объектов (намерений). Такими средствами, задающими направления деятельности, выступают процедуры СМК. Процедуры должны предоставлять детализированную информацию о методах, с помощью которых осуществляется политика. Политика и официальные процедуры образуют систему, в которой университет разрабатывает и осуществляет мониторинг результативности своей системы гарантии качества образования.



Рисунок 1 – Структура видов документов СМК университета

Ректор принимает решение о формировании «Политики в области качества» (далее по тексту «политика»), формулирует проект политики и выносит ее на заседание координационного совета по качеству для обсуждения. В политике ректор формулирует общеуниверситетские намерения и направления деятельности. На основе политики формулируются **стратегические цели** в области качества. При этом согласованность целей с политикой будет обеспечена, когда все намерения будут «переведены» в стратегические цели. Каждому намерению должна быть поставлена в соответствие как минимум одна цель, иначе намерение так и останется намерением [9].

Для сформулированного в политике намерения должны быть (1) определены функции, от выполнения которых зависит реализация намерения и (2) поставлены цели, достижение которых будет необходимым и достаточным условием реализации заявленного намерения.

Должен существовать способ соответствующего развертывания целей в области качества по структуре и процессам университета, связывающий общие стратегические цели с целями руководителей подразделений (проректоры, руководители институтов и деканы факультетов) и ниже до конкретных функций и видов деятельности. Такие тактические цели (т.е.

задачи) устанавливаются перед соответствующими должностными лицами и подразделениями на соответствующих уровнях – в комплексной целевой программе по качеству (см. ниже).

Не все цели поддаются количественному измерению, например, взаимоотношения между людьми. Поэтому некоторые цели можно сформулировать только в терминах деятельности, которую нужно осуществить за определенный период времени, а не в терминах конечных результатов. В таких случаях обязанности подразделения и ответственность за выполнение определенных (незначимых) функций заключается в том, чтобы просто добросовестно и квалифицировано выполнять эти функции. В этом случае конкретные задачи не формулируются, а оценка осуществляется по факту. Подобная деятельность также целенаправленна – она направлена на выполнение своих функций. Перед этими подразделениями или должностными лицами поставлена следующая общая задача: качественно выполнять свои функции по мере возникновения в них необходимости: регистрация по факту внешних входящих документов, составление по факту установленной отчетности по учету персонала, проведение по факту контроля занятий, обеспечение по факту поступления материальных ценностей их прием на склад, хранение и выдачу со склада, выдача литературы в библиотеке, осуществление приема платежей, другое. Но эти цели не являются целями в области качества согласно определению, приведенному в [2].

#### **Руководство качеством (РК), документированные процедуры (ДП).**

РК должно представлять детализированную информацию о методах, с помощью которых осуществляется политика и служить справочным материалом для лиц, интересующихся практическим аспектом применения процедур.

ДП – регламентирующие документы, в которых приводятся требования к выполнению деятельности сотрудниками университета. Они включают: *организационную структуру (или структурную схему), документированные процедуры процессов и работ, положения о подразделениях, положения об области деятельности, общие требования, рабочие и должностные инструкции.*

Оргструктура необходима для распределения ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками, она представляет собой емкость для хранения информации. Роли (должности) служат не только для того, чтобы обеспечить должностные позиции и прояснить ожидания. Но они также выполняют формальную и неформальную кодировку «правильного поведения» и отражают подходящую последовательность взаимодействия. Элементы структуры содержат информацию о реакции университета на проблемы в терминах «кто и что в этом случае должен делать».

Процедура – это установленный способ осуществления деятельности или процесса, т.е. определенных действий для обеспечения качества. Процедуры нужны для осуществления процессов и работ (видов деятельности), чтобы выполнить требования стандарта ДСТУ ISO 9001. Для некоторых требований стандарта нецелесообразно идентифицировать процесс и разрабатывать соответствующую процедуру процесса, достаточны некоторые процедуры работ, переводящие требования стандарта в требования университета. Процедура работы отличается от процедуры процесса тем, что она направлена на выполнение какой-то одной или нескольких незначимых функций по мере возникновения в них необходимости. Также процедура работы может определять, что должно быть сделано в специфической единичной ситуации. А процедуры процессов рассчитаны на ситуации, в которых необходимо достижение целей в области качества, и в которых имеет место совокупность нескольких взаимосвязанных или взаимодействующих между собой работ. Процедуры могут быть документированными и не документированными.

Процедура перечисляет и описывает по порядку этапы (шаги) по выполнению конкретной функции (цикла действий). Она описывает действия коллектива. Если описываются действия одного работника, то это в чистом виде *рабочая инструкция*. Процедура описывает действия, необходимые для выполнения законченной функции. Законченная функция или цикл действий связан с выполнением полностью конкретного объема работы.

**Организационная структура** – документированная процедура, содержащая распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

**Документированные процедуры процессов** содержат, помимо прочего, требования к входам и результатам процессов, к деятельности по их верификации, валидации, измерению и мониторингу, критериям приемки, ведению соответствующих записей.

**Документированные процедуры работ** являются составной частью положений о подразделениях и (или) должностных инструкций.

**Должностная инструкция** – документированная процедура, определяющая обязанности, права, полномочия, ответственность, квалификацию и компетентность должностного лица, взаимоотношения по должности, критерии и показатели качества выполняемых работ.

**Положение о подразделении** – документированная процедура, которая определяет область деятельности подразделения, правовое и административное положение в структуре университета, задачи и виды деятельности, административную и процессную (или функциональную) подчиненность, взаимоотношения с другими подразделениями университета, ответственность подразделения в целом и его руководителя, оценку качества деятельности. Поскольку требования к положениям о структурных



подразделениях и правила их разработки законодательством не установлены, каждая организация самостоятельно решает, какие вопросы деятельности конкретного подразделения должны быть урегулированы в этих нормативных документах.

Структурное подразделение представляет собой официально выделенный орган управления определенным участком деятельности университета с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью за их выполнение. *Отдел* – функциональное структурное подразделение, отвечающее за конкретное направление деятельности университета или за организационно-техническое обеспечение реализации одного или нескольких направлений деятельности университета. *Служба* – группа объединенных по функциональному признаку структурных единиц, имеющих родственные цели, задачи и функции. При этом управление группой осуществляется централизованно одним должностным лицом. Служба также может быть создана как отдельное структурное подразделение, образованное по функциональному признаку и предназначенное для обеспечения деятельности всех структурных подразделений университета в рамках реализации одного направления.

**Положение об области деятельности** – документированная процедура, определяющая принципы и основные правила выполнения работ в конкретной области деятельности, а также характеризующая процессы и процедуры, входящие в состав данной области. Например, по воспитательной работе: положение о студенческом самоуправлении.

**Общие требования** – документированная процедура, которая регламентирует отдельные аспекты деятельности, а также форму, изложение, оформление, состав, или содержание определенного вида документации. Например, по отделу кадров: квалификационные требования к должностям профессорско-преподавательского состава.

**Рабочая инструкция** – документированная процедура, подробно описывающая условия и приемы выполнения операций конкретными исполнителями на рабочих местах. Например, инструкции по эксплуатации (оборудования, лабораторных установок, стендов и других технических средств обучения), плакаты, видеоматериалы. Рабочая инструкция описывает (по порядку) действия, которые должен предпринять конкретный работник для выполнения этапа процедуры или серии взаимосвязанных действий, включая указания по качеству и безопасности. Другими словами если совокупность действий относится к одному работнику на протяжении более чем 5-6 этапов, то это явная рабочая инструкция. Поэтому рабочая инструкция – это «процедура для одного». Рабочие инструкции, в зависимости от использованного подхода, описывают или отдельные работы данного процесса, или деятельность отдельных исполнителей.

Если документированные процедуры процессов и работ в большей степени описывают методологические аспекты, то рабочие инструкции отражают используемые организационно-технические подходы.

В целом, можно сказать, что *Политика* определяет, что нужно сделать; она должна облегчать подчиненным процесс принятия решений на своем уровне. *Процедура* определяет, кто что делает и когда, т.е. устанавливает способ осуществления отдельных видов деятельности (работ) или процессов. *Рабочая инструкция* определяет, как это делать.

**Список использованной литературы:** 1. ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги. Введ. 01.09.2009. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 23 с. 2. ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник. Введ. 01.10.2008. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с. 3. ДСТУ 4163-2003 Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. Введ. 01.09.2003. – К.: Держспоживстандарт України, 2003. – 26 с. 4. ДСТУ 2732:2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. Введ. 01.07.2005. – К.: Держспоживстандарт України, 2005. – 36 с. 5. ДСТУ ISO/TR 10013-2003 Настанови з розроблення документації системи управління якістю. Введ. 01.07.2004. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 15 с. 6. ДСТУ 4423-1:2005 Керування документаційними процесами. Частина 1: Основні положення. Введ. 01.04.2007. – К.: Держспоживстандарт України. – Київ, 2007. – 34 с. 7. Примірна інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: Постанова КМУ від 17 жовтня 1997 р. № 1153 // Закон и норматив [Электронный ресурс] / Нормативная база «Законодательство Украины». – Киев, 1997. – Режим доступа: <http://www.licasoft.com.ua>. 8. Інструкція про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави: Постанова КМУ від 27 листопада 1998 г. № 1893 // Закон и норматив [Электронный ресурс] / Нормативная база «Законодательство Украины». – Киев, 1998. – Режим доступа: <http://www.licasoft.com.ua>. 9. Ковалев А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий / А.И. Ковалев, А.С. Зенкин, А.И. Химичева. – Хмельницкий: Изд.-во ПП Цюпак, 2010. – 520 с.