

## ТЕРМИНЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПО ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЮ И АРХИВОВЕДЕНИЮ

Работа с документами – лишь часть весьма популярной в последнее время системы менеджмента качества (СМК), хотя и важная, поэтому в соответствующем стандарте ей уделено сравнительно немного внимания<sup>1</sup>. Об этом свидетельствуют всего семь задействованных там терминов, имеющих отношение к документации, к тому же с практически неизменными трактовками с 2000 г., что служит подтверждением тезиса об их второстепенной роли, с точки зрения разработчиков стандарта<sup>2</sup>. Судя по прилагаемой к нему схеме, понятия, которым соответствуют рассматриваемые термины, связаны относительно простыми родовидовыми отношениями<sup>3</sup>.

Исходя из вышесказанного, может сложиться впечатление, что нет достаточных оснований говорить о системе терминов по документоведению и архивоведению, однако налицо целенаправленные попытки ее конструирования в нормативном акте, т. к. терминам даны нормативные трактовки и отображены связи между ними. Эти термины целесообразно, во избежание путаницы, рассматривать изолированно от системы, описанной терминологическим стандартом в области документоведения и архивоведения<sup>4</sup>. Дело в том, что трактовка ключевого термина «документ» в стандарте ИСО («информация, представленная на соответствующем носителе») значительно шире принятой в ГОСТ Р 51141–98<sup>5</sup>. В первом документе, в отличие от терминологического стандарта, нет закрепленной в толковании обязательности наличия реквизитов у документа, что делает эти трактовки несовместимыми в пределах одной системы. Кроме того, в стандарте ИСО закрепляется термин «запись», приближенный по значению к документу в трактовке ГОСТ Р 51141–98<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=454486>.

<sup>2</sup> В русскоязычной версии был несколько обновлен перевод, не изменивший трактовок терминов.

<sup>3</sup> См. рис. А.10 в: ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=454486>.

<sup>4</sup> ГОСТ Р 51141–98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. URL: <http://base.garant.ru/181655>.

<sup>5</sup> Там же.

<sup>6</sup> Сравните определения «запись» в ГОСТ Р ИСО 9000–2008. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» и термина «документ» в ГОСТ Р 51141–98. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

В систему менеджмента качества вписываются термины специализированного стандарта ИСО по управлению документами, поскольку там документ (в концепции менеджмента качества – запись) трактуется как доказательство правовых обязательств или деловой деятельности<sup>1</sup>. Налицо дальнейшие усилия, направленные на создание обособленной системы терминов, поскольку их количество расширено до двадцати и несколько усложнена структура. Тем не менее, это все еще начальный этап развития терминосистемы, которую от терминологии отличает только целенаправленность формирования.

Среди терминов специализированного стандарта по управлению документами основное внимание уделено обслуживанию процессов работы с ними, что вписывается в процессный подход. Список терминов упорядочен по алфавиту без группировки терминов, что затрудняет выявление возможных связей между ними и не дает намеков на структуру формируемой системы.

Тем не менее, с точки зрения трактовки и отводимой понятиям роли, представляется возможным выделить общие термины и термины, непосредственно обслуживающие работу с документами. Среди семи общих понятий обнаружены также две подгруппы. Первая подгруппа объединяет четыре термина, которые обозначают базовые для сферы управления документами понятия и принципы: «документ», «классификация», «метаданные», «доступ». Во вторую подгруппу условно включены три термина, связанные с управлением документами, но непосредственно его не обслуживающие: «документная система», «архивный орган», «подотчетность». Термины, обслуживающие работу с документами, более многочисленны и построены на процессном подходе, что объясняется логикой менеджмента качества. Всего их тринадцать и по трактовке они также могут быть разделены на две подгруппы. Первая подгруппа состоит из четырех терминов, которые обозначают в большей степени отдельные действия, а не их последовательности, т. е. процессы: «миграция», «перемещение», «передача», «регистрация». Вторая подгруппа наиболее многочисленна и включает девять оставшихся терминов, в том числе и «управление документами». Их общая черта в том, что они обозначают процессы или их совокупности, описывающие те или иные стороны работы с документами.

В настоящее время происходит целенаправленное формирование относительно новой терминосистемы в сфере управления документами, основанной на подходе к документу в рамках концепции менеджмента качества, однако она еще не разработана в достаточной степени, чтобы можно было говорить о существовании полноценной системы. Вместе с тем, она не вписывается в рамки,

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р ИСО 15489–1–2007. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. М., 2007. С. 6.

определенные ГОСТ Р 51141–98 из-за иной трактовки базового термина «документ», поэтому рассматривается обособленно. В стандартах ИСО по менеджменту качества приведено достаточно терминов, чтобы можно было выделить относительно простую структуру родовидовых отношений между ними.

В стандарте ИСО по управлению документами закреплено значительно больше терминов и их определений, что позволяет говорить о более сложной структуре. Тем не менее, перед нами пока еще прототип терминосистемы, которому предстоит пройти немалый путь для создания на его основе полноценной системы терминов.

Осинцева В. В., УрФУ

## **РОЛЬ ДОКУМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБУЧЕНИИ ПЕРСОНАЛА**

Человеческие ресурсы являются одним из главных конкурентных преимуществ организации, поэтому особенно важными представляются «качественные» характеристики персонала. Внедрение системы менеджмента качества предполагает вовлечение персонала в деятельность по улучшению качества, что дает возможность предприятию более полно и эффективно использовать способности, знания, умения и навыки своих сотрудников. В работе рассматриваются возможности обучения персонала в условиях системы менеджмента качества (СМК) и роль документов СМК в этом процессе.

Документация в СМК создается для того, чтобы спланированные оптимальные и рациональные действия, объединенные в процессы, были регламентированы, документированы и использовались работниками для выполнения однородной работы одинаково, с предсказуемой результативностью и эффективностью<sup>1</sup>. В самом общем виде все документы, включенные в систему менеджмента качества, можно разделить на две большие группы: документы, выполняющие регламентирующие функции, и документы, выполняющие функции, подтверждающие надлежащее выполнение процессов СМК (в терминосистеме СМК они называются «записи»).

Каждый работник должен иметь необходимую документацию на своем рабочем месте и пользоваться ей в процессе выполнения работы. Работа по имеющимся регламентирующим документам, в которых описывается производственная деятельность организации, помогает всем сотрудникам намного быстрее освоить наиболее рациональные и оптимальные методы работы, позволяющие выполнять все действия с высоким качеством<sup>2</sup>. Кроме того, наличие

---

<sup>1</sup> *Ефимов В. В.* Основы обеспечения качества: учеб. пособие. Ульяновск, 2008. С. 136.

<sup>2</sup> *Самсонова М. В.* Управление документацией системы менеджмента качества: учеб. пособие. Ульяновск, 2008. С. 9.