

подкрепленной шпангоутами, на действие сосредоточенных сил // Труды VIII Всесоюзной конференции по теории оболочек та пластин – М.: Изд. Наука, 1973. – 798 с.

5. *Стащук М. Г., Дорош М. І.* Визначення деформованого стану підкріпленого стільникового трубопроводу // Тези міжнародної наукової конференції “Сучасні проблеми механіки та математики” (Львів 25-29 травня). Львів, 2008. – Т 2. – С. 239–241.

6. *Опанасович В. К., Стащук М. Г., Дорош М. І.* Згин пластини з періодичною системою колінеарних тріщин з урахуванням контакту їх берегів // Фізико-хімічна механіка матеріалів.–2008, № 2.– С. 46–52.

7. *Стащук Н. Г.* Задачи механики упругих тел с трещиноподобными дефектами. – К.: Наук. думка, 1993. – 358 с.

8. *Швабауэр В. В., Гвоздев И. В.* Расчет подземного трубопровода из термопластов // Полимерные трубы.–2007, № 3.– С. 52–56.

9. *Тимошенко С. П., Войновский-Кригер С. П.* Пластины и оболочки. М.: Наука, 1966. – 625 с.

10. *Jonson L. E.* Plastic pipes for water supply and sewage disposal // Borealis. – 1996. – 156. P. 223–233.

УДК 366.648. + 003.074

## ДОКУМЕНТАЦІЯ ЯК ЗАСІБ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ПІДПРИЄМСТВА ЛЕГКОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ

**Г.В. ТОВКАНЕЦЬ**

Мукачівський технологічний інститут

*В статті розглядаються питання ролі документального забезпечення і комунікаційній політиці промислового підприємства. Зокрема розглядаються питання культури документального забезпечення та ефективність інформування зовнішнього та внутрішнього середовища.*

Діяльність будь-якого підприємства - це насамперед координація управлінських функцій та чітка система інформування зовнішнього та внутрішнього середовища, що сприяє ефективності комунікаційної політики.

Повноту інформації характеризує її обсяг, який має бути необхідним і достатнім для прийняття управлінських рішень. Брак інформації призводить до прийняття хибних рішень або знижує їх обґрунтованість. Надлишок інформації, наслідком якого є збільшення обсягу повідомлення без підвищення його інформативності, пов'язаний з додатковими витратами праці і часу робітників-управлінців. Інформація повинна бути оперативною, тобто такою, щоб за час її передачі й опрацювання стан об'єкта, до якого

вона відноситься, не змінився. Достовірність інформації визначається ступенем відповідності її змісту об'єктивного стану речей та явищ. Від об'єктивності, достовірності, оперативності, юридичної сили інформації залежить якість рішень, що приймаються.

**Об'єкт** дослідження: система інформування промислового підприємства галузі легкої промисловості.

**Предмет** дослідження: документація як елемент системи інформування на підприємствах галузі легкої промисловості.

**Мета та задачі:** визначення ролі управлінської та технічної документації в комунікаційні політиці підприємства.

#### **Результати та їх обговорення**

Управління є діяльністю, спрямованою на координацію роботи інших людей, в контексті чого виокремлюються комунікаційні можливості персоналу зокрема та підприємства в цілому. Практична реалізація функцій управління здійснюється за допомогою системи методів управління. Привести в дію організовану систему, щоб одержати потрібний результат, можна лише через вплив на неї керуючого органу чи особи. При цьому необхідні певні інструменти погодженого впливу, тобто відповідні методи управління: економічні, соціально-психологічні, організаційні. Серед цих методів виділяються організаційні як комплекс способів і прийомів впливу на працівників, заснованих на використанні організаційних відносин та адміністративній владі керівництва. Засобами реалізації організаційних методів виступають документи.

Документ – це результат відображення конкретної інформації на спеціальному матеріалі за визначеним стандартом чи формою. Документи мають правове значення, оскільки є засобом засвідчення та доведення певних фактів. Вони також використовуються як джерела та носії інформації. А в управлінській діяльності документ виступає як предмет і як результат праці. Так, планування відбувається за допомогою різних планів; облік – у вигляді складання і опрацювання статистичної бухгалтерської та оперативно-технічної документації; інструктування – шляхом видання інструкцій, методичних вказівок; контроль – збиранням відомостей (письмово) і виданням вказівок[1;83].

В управлінській діяльності, як правило, вирішуються завдання двох типів: оригінальні (нетривіальні) та однотипні, такі що повторюються. Оригінальні рішення не можна уніфікувати і стандартизувати в повному обсязі, але для них можуть бути

стандартизовані принципи вирішення. Для повторюваних однотипних рішень в більшості випадків доцільно стандартизувати як технологію їх вирішення, так і форми представлення інформації. Уніфікація – це зменшення багатозначності типів і видів виробів однакового функціонального призначення. Застосування до управлінських документів уніфікації заключається у встановленні однаковості, подібності в складі і формах управлінських документів, створених в процесі здійснення однотипних управлінських функцій і задач. Стандартизація - це форма юридичного закріплення результатів уніфікації. В практиці удосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності розробляються державні стандарти на термінологію діловодства та архівної справи і на вимоги до складу і оформлення управлінських документів. Основна мета уніфікації і стандартизації - створення таких систем документації, застосування яких буде економічно ефективно, призведе до збільшення часу на творчі елементи управлінської праці, підвищить загальну культуру управління. Уніфікація і стандартизація документів – основні напрямки удосконалення документації, що призводять до зниження затрат на управлінські документи.

Документи давно стали об'єктами уніфікації і стандартизації. Роль і значення уніфікації і стандартизації документів особливо зросла в зв'язку з застосуванням комп'ютерних технологій. Уніфікація управлінських документів передбачає: уніфікацію складу і форм документів, що застосовуються для документування управлінської діяльності.

Документування управлінської діяльності здійснюють ІТП і службовці, які ведуть збирання та обробку інформації, підготовку й оформлення рішень, доведення їх до виконавців, контроль за виконанням. Крім того, здійснюється документальний зв'язок між усіма рівнями управління як по вертикалі, так і по горизонталі.

Уніфікації можуть підлягати всі створювані в установах, підприємствах та організаціях види і різновиди документів, незалежно від частоти їх повторюваності. Склад реквізитів уніфікованих форм документів і послідовність їх розміщення на бланку повинні відповідати ГОСТ 6.38-90 “Уніфіковані системи документації. Система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів”.

При цьому необхідно зважити на культуру оформлення документації як управлінської, так і технічної. Насамперед, дотримання вимог щодо розміщення реквізитів та грамотності застосування лексичних та орфографічних норм при оформленні планування, звітності, кадрової та розпорядчої документації. Наприклад,

при оформленні пояснювальної записки до річного звіту, де використовується текстовий та табличний варіант подання інформації:

**Пояснювальна записка**

**до річного звіту ВАТ ВВТШО “Гроно” за 2006 рік.**

У 2006 році ВАТ “Гроно” працювало згідно укладених контрактів по наданню послуг на виготовлення швейних виробів з давальницької сировини фірм “Лего”, “Октавія”, “ХС Фешин”- Німеччина, “Моделіст”- Франція, “Макс Абрам”, “Сметс”- Голландія, “Сімпле”, “Хартмакс”, “Барон Фешин”- США.

Всього за 2006 рік виготовлено швейних виробів 886.4 тис. штук на суму 11606.8 тис. грн. , в тому числі з давальницької сировини згідно укладених контрактів - 8591 тис. штук на суму 10802.0 тис. грн.. Вартість переробленої давальницької сировини становить 22179.4 тис.грн. Обсяг товарної продукції в порівняльних цінах становить 34238.8 тис.грн.

**Таблиця 1. Виготовлення швейних виробів з давальницької сировини ВАТ ВВТШО “Гроно” за 2006 рік:**

Фірма, асортимент	Кількість, тис. шт.	Загальна вартість, тис. грн.
“Лего”- Німеччина		
Піджаки жіночі	135,8	2670,2
Брюки жіночі	100,7	935,9
Спідниці жіночі	25,2	165,5
Жилети жіночі	5,8	61,6
Блузи	0,3	3,2
Шорти жіночі	0,2	1,0
“Моделіст”-Франція		
Піджаки жіночі	6,9	135,7
“Макс- Абрам”- Голландія	0,3	5,9
Піджаки жіночі		
Пальто, н/пальто жіноче	6,0	125,9
“Сімпле”- США		
Піджаки жіночі	1,4	27,5
Брюки жіночі	1,3	12,1
Спідниці жіночі	0,8	5,3
Блузи жіночі	0,3	3,2
Сукні жіночі	0,3	2,9
Піджаки чоловічі	5,3	104,2
Брюки чоловічі	23,6	180,7
Жилети чоловічі	1,9	20,2
Куртки чоловічі	4,4	10,5
Пальто, н/пальто	4,1	86,0
“Октавія”- Німеччина		
Піджаки жіночі	3,8	74,7
Брюки жіночі	2,8	26,0
Спідниці жіночі	0,8	2,0
Пальто, н/пальто жін.	1,6	33,6
Сукні жіночі	0,3	2,8
Куртки жіночі	1,3	27,3
Костюми жіночі	0,2	7,1
“ХС Фешин”-Німеччина		
Піджаки жіночі	11,1	218,3
Брюки жіночі	3,1	28,8
Спідниці жіночі	1,1	7,1
Жилети жіночі	6,0	63,8
Блузи жіночі	0,8	8,7
“Моденс”-Голландія		

Пальто, н/пальто жін.	10,0	209,8
Куртки жіночі	8,4	176,1
“Озекс”-Голландія		
Піджаки чоловічі	98,6	1938,7
Брюки чоловічі	350,2	2681,6
Шорти чоловічі	0,3	1,5
“Кайзер”		
Брюки чоловічі	1,4	10,7
Піджаки чоловічі	0,7	13,8
“Хартмакс”- США		
Піджаки чоловічі	36,1	709,8
“Баррон-Фешин”		
Брюки чоловічі	0,3	2,3
Всього	859,1	10802,0

Документування управлінської праці реалізується шляхом діловодського обслуговування діяльності апарату управління. Підвищення якості роботи з документацією досягаються різними шляхами. Найбільш ефективний шлях – це введення в практику документообігу технічних засобів інформаційних технологій, в тому числі і засобів організаційної техніки (оргтехніки). Засоби оргтехніки повинні максимально механізувати або автоматизувати всі процедури технологічного процесу обробки документів на підприємстві. Засоби оргтехніки в управлінській діяльності застосовуються для застосування різного виду операцій по обробці документації або пов’язаних з організацією управлінської праці.

Вирішенням проблеми підвищення рівня ефективності діяльності персоналу вважається створення електронного (автоматизованого) офісу. Це комплексне використання сучасних технічних засобів для автоматизації процесів і функцій управління, засоби програмної підтримки, охорони праці персоналу. Створення електронного (автоматизованого) офісу пов’язане з широким застосуванням ПК і створенням на їх основі автоматизованих робочих місць (АРМ). У ВАТ “Троно” кожний відділ, структурний підрозділ має робочий кабінет, а інженерно-технічні працівники - своє автоматизоване робоче місце, яке обладнане засобами організаційної техніки. За допомогою внутрішніх ліній зв’язку створена єдина комп’ютерна мережа WWW, завдяки якій можна користуватися інформацією з будь-якого відділу, що значно полегшує роботу з необхідною документацією без відриву від робочого місця. Ця комп’ютерна мережа дозволяє здійснювати ряд додаткових функцій, таких, як автоматизований зв’язок між різними робочими місцями, спільна робота над документами, автоматизований контроль виконання документів та ін. При цьому значно прискорюється можливість інформаційного обміну між користувачами мережі, автоматизуються деякі традиційні операції, пов’язані з прийманням і відправкою кореспонденції та інших документів по каналам зв’язку.

Важливим компонентом комунікаційної політики промислового підприємства, в тому числі і ВАТ “Гроно”, є технічна документація.

Технічні документи, що містять інформацію про товари та супроводжують їх у процесі переміщення цих товарів у тарованому вигляді, підрозділяють на дві групи: документи товаросупровідні та експлуатаційні.

Товаросупровідні документи — це документи, які містять необхідну й достатню інформацію для ідентифікації товарних партій на всьому шляху їхнього руху. Залежно від характеристик товару розрізняють такі види товаросупровідних документів: кількісні, якісні, розрахункові та комплексні. Кількісні товаросупровідні документи — це технічні документи, призначені для передавання й зберігання інформації про кількісні характеристики товарів або товарних партій. Крім розмірних характеристик (маса, довжина, об’єм тощо), в них обов’язково містяться відомості, що ідентифікують товар, якого ці характеристики стосуються (найменування, гатунок, асортимент, сортамент, марка тощо). Інформація про ціни також може бути наявною, але не є обов’язковою. До таких документів належать пакувальні листки, специфікації, комерційні акти, акти відбору зразків, акти про встановлення розбіжностей у кількості товарів тощо. Якісні товаросупровідні документи — це документи, які призначаються для передавання та збереження інформації про якість товарів (зразків, товарних партій, кожного виробу). У них заносять не тільки відомості про якісні характеристики товарів, їхнє значення, градацію якості (стандартна, нестандартна, брак, відходи), а й про найменування товарів, виробників, дати виготовлення та відвантаження та інші необхідні дані. Якісні товаросупровідні документи підрозділяють на обов’язкові та необов’язкові. До перших належать сертифікати — якості, безпеки, гігієнічний, ветеринарний, фітосанітарний тощо.

Комплексні товаросупровідні документи — це документи, призначені для передавання та зберігання інформації про кількісні, якісні та вартісні характеристики товарних партій, а також для кількісного обліку їхнього пересування. До комплексних товаросупровідних документів належать накладні: прибутково-витратні, товаротransпортні, залізничні.

Особливу роль у маркетингу відіграють експлуатаційні документи, які призначено для передавання та збереження інформації про правила експлуатації складних з технічного погляду товарів. Вони розраховані на використання та обслуговування товарів покупцями або іншими користувачами, які не мають

спеціальної підготовки. У них можна включати відомості про розмірні характеристики (маса, габарити, напруга й сила струму тощо), що є необхідним для експлуатації побутової техніки.[6 ;158].

На відміну від товаросупровідних документів, які призначено в основному для продавців-посередників, експлуатаційні документи є носіями споживчої інформації, хоча можуть придатися й продавцям, під час консультування останніми покупців. Основоположна інформація в цих документах має ідентифікаційний характер.

До експлуатаційних документів належать паспорти, інструкції з експлуатації, етикетки. Паспорти засвідчують гарантовані виробником основні параметри та характеристики товару, містять загальні вказівки, технічні дані, дані про комплектацію товару, свідоцтво про прийняття, гарантійні зобов'язання, ціну (проставляє здебільшого сам продавець). Вказівки з експлуатації товару викладаються в певній логічній послідовності: загальні відомості, технічні дані, комплектність поставки, вимоги до техніки безпеки, будова виробу, підготовка до роботи, порядок роботи, технічне обслуговування, правила зберігання, можливі несправності та методи усунення таких, свідоцтво про прийняття, гарантійні зобов'язання, додатки (необов'язково).

У товарній документації особлива роль відводиться інформаційним знакам. До інформаційних знаків належать умовні позначення, які використовуються для ідентифікації конкретних або загальних властивостей товару, тобто знаки товарні, відповідності або якості, компонентні, експлуатаційні, попереджувальні, місця походження, штрих-коди, розмірні, маніпуляційні та екологічні. Комунікативні вимоги щодо інформаційних знаків — це їхня виразність, наочність і швидке впізнавання. Виразність і наочність інформаційних знаків забезпечується їхньою формою, кольором, поєднанням окремих символів. Швидке впізнавання досягається через застосування загальновідомих простих символів, які розшифровуються без спеціальних знань. Це особливо властиве міжнародним символам, відображеним на етикетках і упаковці передовсім одягу та інших текстильних виробів.

Товарні знаки — це позначення, які допомагають покупцеві відрізнити відповідні товари та послуги одних виробників від подібних товарів і послуг інших виробників. За об'єктами товарної інформації товарні знаки поділяються на фірмові та асортиментні; за формою надання інформації — на словесні, цифрові, об'ємні, літерні та комбіновані; за формою власності — на індивідуальні та колективні. Фірмові товарні знаки — це знаки, що призначаються для ідентифікації виробника товару або

послуг. Існує три основних типи позначень на цих знаках: назва фірми (слово, літера, група слів або літер, які можна легко вимовити), фірмовий знак (символ, рисунок, відмінний від інших, колір або якість позначення), торговий знак (літери, слова, рисунки, цифри або поєднання таких в одному художньому зображенні, що офіційно зареєстровані в Міжнародному реєстрі й захищені юридично). Підтвердженням останнього є позначка ®, розміщена поряд із товарним знаком.

### **Висновки**

Важливою частиною процесу прийняття рішень та координації діяльності є підготовка інформації. Інформацію, що надійшла на підприємство, не можна використовувати відразу для прийняття. Тому спочатку цю інформацію правильно вважати даними чи зведеннями. Інформація - це дані, організовані в систему, що зменшує ступінь невизначеності при розробці та прийнятті управлінських рішень, розширення комунікаційних можливостей промислового підприємства.

Усе, що пов'язано з культурою документування, підвищує конкурентноздатність підприємства і забезпечує необхідні йому конкурентні переваги.

### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Документування у менеджменті: Затверджено Міністерством освіти і науки України як підручник для студентів ВНЗ/Кірічок О.Г., Корбутяк В.І., Процюк В.К. - Київ: ЦНЛ, 2003.
2. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера РР. - СПб., 1997.
3. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. Мова ділових паперів: Практичний посібник. - Київ: Либідь, 2000.
4. Палеха Ю. И. Организация современной деловой коммуникации: Учеб. метод. пособ. - Киев: МАУП, 1996.
5. Пентилюк М.І. Культура мови і стилістика: Пробний підручник для гімназій гуманітарного профілю. Допущено Мін. Освіти України. - К.: Вежа, 1994.
6. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. – М.: Ваклер, 1999. – 352 с.
7. Почепцов Г.Г. Паблік рилейшнз: навчальний посібник. – К.: Знання, 2000. – 506 с.
8. Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации. – М., 1998.
9. Примак Т.О. Маркетингові комунікації в системі управління підприємством. - Київ: Експерт, 2001.
10. Родионов И.И. Мировой рынок информационных услуг: электронная деловая и коммерческая информация. Серия «Технологии электронных коммуникаций» - М., 1992.
11. Український правопис. - Київ: Наукова думка, 2003.
12. Уніфіковані системи документації. Система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. - ГОСТ 6.38-90