

Т. А. КАЗАКЕВИЧ, А. И. ТКАЛИЧ

# ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ СЕРВИС

*Рекомендовано  
Учебно-методическим объединением вузов  
по образованию в области сервиса и туризма Минобрнауки России  
в качестве учебного пособия для студентов  
высших учебных заведений, обучающихся по специальности  
«Социально-культурный сервис и туризм»*



Москва  
Издательский центр «Академия»  
2010

УДК 658.818.3(075.8)

ББК 75.81я73

К14

Рецензенты:

Лауреат Ленинской премии, заслуженный деятель науки РФ,  
доктор технических наук, профессор Московского энергетического института  
*В. Р. Серов;*

кандидат исторических наук, доцент, заведующий кафедрой  
«Документоведения и документационного обеспечения управления»  
Государственного университета управления *А. В. Пшенко*

**Казакевич Т. А.**

К14 Документационный сервис : учеб. пособие для студ. высш.  
учеб. заведений / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — М. : Изда-  
тельский центр «Академия», 2010. — 160 с.

ISBN 978-5-7695-6443-7

Рассмотрены виды и типы документации, классификация документов, их общие свойства и признаки, жизненный цикл, способы и средства документирования, системы деловой документации, организация документационного сервиса в современном обществе, принципы создания документационного ресурса организации. Приведены рекомендации по практической реализации документационного сервиса, в том числе документационный сервис в управлении документацией, организационном проектировании, процессах разработки, принятия и реализации управленческих решений, управлении качеством, а также при электронном документообороте.

Для студентов высших учебных заведений. Может быть рекомендовано аспирантам профильных специальностей.

УДК 658.818.3(075.8)

ББК 75.81я73

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом  
без согласия правообладателя запрещается*

© Казакевич Т. А., Ткалич А. И., 2010

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2010

ISBN 978-5-7695-6443-7

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2010

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Человеческое сообщество вступило в новый этап своего развития, в этап, получивший название «информационное общество». Суть его заключается в широком использовании информационных и коммуникационных технологий во всех сферах жизнедеятельности человека. Каждый член информационного общества динамично формирует собственную информационную культуру: осваивает информационные технологии, растущие темпы и объемы потребления информации, накапливает и постоянно обновляет знания и профессионализм. Информация и коммуникация — без сомнения, актуальные понятия современности.

Информация требует документирования: только в таком виде она приобретает необходимые свойства доказательности, достоверности, действенности. Трудно переоценить роль документированной информации, документов в любой сфере человеческой деятельности: в нефтедобыче и образовании, самолетостроении и косметологии, почтовом деле и организации досуга. Феномен «документ», зародившийся около семи тысячелетий назад, по-прежнему обеспечивает информационно-коммуникационные процессы в обществе.

Глобализация документационной коммуникации требует серьезного внимания к закономерностям процессов документирования, обработки и использования информации.

Широкое распространение интегрированных информационных систем класса управления ресурсами (производственными, финансовыми, людскими, информационными) привели к значительному интересу к документационной деятельности фирм и корпораций. Именно здесь представлены модели бизнес-процессов, практика принятия управленческих решений, сложившиеся управленческие функции. Документооборот любой компании — это та среда, которая диктует проектные решения будущих корпоративных информационных систем.

Документирование информации и управление документационным ресурсом превращается в актуальное направление деятельности, получившее название документационный сервис.

В качестве значимых тенденций последних двух десятилетий можно выделить глобализацию, дерегулирование, транснациональные слияния и поглощения, скачкообразные смены поколений информационных технологий, бурный рост электронной коммуникации, новые тенденции в управленческой деятельности: стратегическое планирование, управление качеством, реинжиниринг, аутсорсинг, консалтинг. Названные тенденции выдвигают документационный сервис в число востребованных и бурно развивающихся отраслей современности. Курс «Документационный сервис» базируется на теории документационной науки — документоведении, поскольку учет объективных закономерностей и характеристик информационно-документационного ресурса позволяет избежать тупиковых путей развития управленческой деятельности.

Повышение эффективности работы и конкурентоспособности организации требует использования современных информационных технологий, обеспечивающих «прозрачность» и документированность бизнес-процессов.

В пособии в систематизированном виде изложены основные положения данной сферы деятельности. Раскрыта сущность основных понятий, таких как: документ, информация, документная коммуникация, документооборот. Рассмотрены основные подходы к классификации информации и документации. Описаны основные способы и средства документирования в динамике их развития.

Авторы настоящего пособия используют классические наработки в области теории документоведения известных авторов и ученых: М. В. Ларина, Т. В. Кузнецовой, А. В. Пшенко, К. Б. Гельмана-Виноградова, Г. К. Митяева, И. Л. Бачило, Н. Н. Кушнарченко, Н. С. Ларькова, Е. А. Плешкевича, Е. А. Степанова, В. И. Андреевой, А. Н. Соковой, М. П. Илюшенко, В. А. Кудряева, Н. Б. Зиновьевой, С. П. Кушнерука, В. Ф. Янковой, А. В. Соколова и др.

Предлагаемое учебное пособие характеризуется детальным рассмотрением области управленческого документирования, в том числе теоретических аспектов электронного документооборота. Авторы настаивают на справедливости постулата о превалировании содержания над формой в вопросах уникальности электронного документооборота. Сущность документа в его содержании, электронная форма существования документа не привносит в его содержание практически ничего нового. Электронный документооборот вызван ускорением темпов социальной коммуникации и позволяет избавиться от рутинных технологий при работе с документами. Электронный документооборот и корпоративные инфор-

мационные системы — очередной этап развития средств и способов коммуникации.

Теоретические знания ценны, когда они могут быть использованы в реальной деятельности. Для этого в пособии сделана попытка целеполагания сферы управления документацией, а именно, встраивание проблем документационной деятельности в теорию разработки управленческих решений и не менее важную проблему реализации принятых решений. В условиях ускоряющихся темпов изменений многие жизненно важные ситуации и процессы отличаются принципиальной новизной и оказываются оригинальными (уникальными, неповторяющимися, беспрецедентными), в условиях масштабности, сложности и многокомпонентности принимаемых решений, в условиях неопределенности (целей, средств, последствий) возрастает значимость информационно-документационного ресурса в процессе принятия и реализации управленческого решения. Основные составляющие процесса разработки решения: сбор необходимой и достаточной достоверной информации, ее оптимальная обработка и максимальное использование. Именно эти задачи ставятся при организации процессов управления документацией. В качестве наглядного примера можно привести такое направление совершенствования управления организацией как внедрение систем управления качеством. В основу этого перспективного направления деятельности положена разработка системы документации по управлению качеством.

В пособие включена общая характеристика документации основных типов деловой документации: управленческой, научной, патентной, технической, нормативной.

Пособие предназначено для изучения современных теоретических и практических проблем документирования правовой, управленческой, экономической, социальной, технической, научной информации и формирования систем документации, обеспечивающих деятельность учреждений, организаций и предприятий разнообразных форм собственности. Рассматриваются теоретические, практические и методические вопросы документирования информации на различных носителях, систематизации документации любых организационных структур, разработки нормативно-методических материалов, регламентирующих состав документации и процессы документирования деятельности.

Документационный сервис — предоставление услуг по оптимальному формированию информационно-документационного ресурса, востребован современным уровнем социально-экономиче-

ского развития. Документирование и управление документационным ресурсом превращается в актуальное направление деятельности, требующее большое количество новых специалистов. Важно обеспечить специалистов знаниями теоретических и методических основ, умениями использовать их в реальных быстроменяющихся условиях современного общества.

Главная цель пособия заключается в помощи будущим специалистам обрести необходимые знания и умения в сфере документационного сервиса.

Пособие предназначено для студентов высших учебных заведений, в образовательных программах которых имеются дисциплины: документоведение, документационное обеспечение управления, информационный менеджмент, консалтинг, аутсорсинг, сервисная деятельность, информационные технологии управления, разработка управленческих решений, организация и технология защиты конфиденциальных документов.

# ГЛАВА 1

## ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО СЕРВИСА

### 1.1. Документационный сервис в современном обществе

В 1960-х гг. в развитых странах стали проявляться качества нового — постиндустриального — общества. Динамика его развития в значительной степени определялась уже не индустриально-массовым производством, а наукоемкими, информационными технологиями и возросшей ролью услуг в социальном и культурном сегментах сервиса. Постиндустриальное общество характеризуется появлением мощной электронной среды и информационных технологий во всех сферах деятельности. Информатизация начинает интегрировать социальные, технологические, экономические, политические, культурные механизмы общественного развития. Услуги, связанные с распространением и обработкой информации, образуют в экономике мирового хозяйства масштабный сектор сервисно-информационного производства.

Развитие сервиса в экономике связано с процессом активного инвестирования в инфраструктурные отрасли, которые ранее рассматривались как находящиеся за рамками собственно производства: в управленческую деятельность, деловые коммуникации, повышение профессиональной подготовки специалистов, корпоративную культуру.

В конце XX в. в развитых странах было преодолено исторически сложившееся представление о секторе услуг как о второстепенном, подчиненном и полностью зависящем от промышленности. Ряд услуг — банковских, финансовых, информационных, управленческих, компьютерных определяется уже в качестве ведущих элементов национального развития. По оценкам ученых, производство услуг и информации в обществе в будущем значительно превысит производственно-товарный сектор. Доминирующее значение займет производство знаний, духовных ценностей.

Перечислим признаки услуг, которые придают сервисной деятельности как экономическому явлению специфический характер.

- Процесс оказания услуги представляет собой особого рода деятельность, для которой характерно партнерское взаимодействие производителя и потребителя. Результатом этой деятельности выступают польза, блага, особо значимые для потребителя, в силу чего он оплачивает труд производителя услуг по рыночной стоимости.

- Оказываемые услуги носят неосязаемый, невещный характер, хотя для производства услуг, как правило, необходимы материальные ресурсы, техника, оборудование.

- Услуги не существуют до начала их предоставления; их нельзя хранить, складировать. Процесс производства услуги может происходить одновременно с процессом их потребления.

- Потребитель нередко принимает прямое участие в процессе производства услуги. Например, при обеспечении парикмахерских, образовательных, медицинских, рекреационных услуг. Однако, генерация целого ряда услуг возможна и без участия потребителя. Но он должен принять услугу на завершающем этапе.

- Потребитель услуги не является собственником услуги. Он ее потребитель.

- Оказание услуг — это деятельность, поэтому услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем потребитель их получит. Это не значит, что процесс предоставления услуг не регламентирован. Многие характеристики и показатели услуг обсуждаются и устанавливаются до начала оказания услуги.

Указанные качества делают услуги и сервисную деятельность в целом особым видом экономической активности, требующей от производителя услуг квалификации, предприимчивости, коммуникабельности. В процессе взаимодействия с потребителями производители совершенствуют приемы и методы труда и поведения, учитывают типовые и индивидуальные запросы.

Следует обратить внимание на различие понятий «услуга» и «сервисный продукт». Последнее понятие намного шире и чаще всего носит комплексный характер, поскольку в его создании участвуют разные производители. Кроме того, в создании сервисного продукта могут участвовать техническое оборудование, материальные предметы, сооружения, даже окружающая среда (например, ландшафт, климат в туристском продукте). Сервисный продукт может генерироваться не только на уровне взаимодействий организаций, но и на уровне ведомственном и даже национальном.

Сфера услуг формирует в национальной экономике третичный сектор, где работники и сервисные организации взаимодействуют с людьми или трудовыми коллективами, ориентируясь на их по-



требности. Этот сектор включает в себя связь, транспорт, торговлю, государственное администрирование, образование, здравоохранение, бытовое обслуживание и др.

В последние годы сформировался четвертичный сектор, включающий в себя научно-исследовательские, информационно-коммуникационные, телекоммуникационные услуги, высокоинтеллектуальные творческие услуги.

Развивается *венчурный бизнес* — продвижение в производство научных разработок и изобретений. Таким образом, сервисная деятельность представлена крупными направлениями, множеством сегментов, труд в которых значительно отличается по характеру и специфике. Например, содержание труда работника банка, почтового служащего, работника медицинского или образовательного учреждения, конторы ритуальных услуг, разработчика информационной системы трудносопоставимо.

Хотя имеется определенная общность в потребителях услуг и целеполагание сервисной деятельности, заключающейся в удовлетворении определенных потребностей общественного, группового и личного характера.

Согласно принятой классификации сервисных услуг с шестью укрупненными классами различают: производственный сервис, сервис сферы общественного устройства (охрана общественного порядка), социально-культурный сервис, интеллектуальный сервис (документационный, юридический, образовательный), сервис в сфере обращения товаров и услуг (складское хозяйство, транспорт, торговля), хозяйственно-бытовой сервис (городское хозяйство, бытовые услуги населению) (рис. 1.1).

В рамках производственного и интеллектуального сервиса развился сегмент деловых услуг (информационные, телекоммуникационные, административные, коммуникативные, рекламные, организационные, финансовые, страховые, выставочные и др.)

**Документационный сервис** — это, образно выражаясь, два в одном. И информация, и коммуникация, поскольку предназначение документа — обеспечивать потребности общества в информации и особых, документных коммуникациях. Документные коммуникации обладают рядом важных характеристик, а именно: достоверностью передаваемой и предоставляемой информации, точностью, адресностью, актуальностью, системностью. Потребности в информации с названными характеристиками сформировали такие социально-экономические явления, как документные ресурсы, документопотоки и документооборот — ключевые понятия документационного сервиса.



Рис. 1.1. Виды сервисных услуг

Информатизация общества внесла определенные изменения в эти понятия и в технологии их формирования и функционирования.

Одновременно со значительными технотронными переменами в сфере документно-коммуникационных систем происходит резкое возрастание их значимости. Проблемы обработки, использования, хранения и защиты документированной информации выдвинуты в ряд стратегических проблем цивилизации. Это обусловлено важностью нового вида ресурса — информационно-документационного, необходимого для эффективной деятельности отдельных организаций, корпораций, ведомств, социальных групп, государственного аппарата, общества в целом. Под информационно-документационным ресурсом понимается систематизированная документированная информация, циркулирующая в документных коммуникационных системах.

## 1.2. Предмет, содержание и задачи курса. Структура курса и методика его изучения

В основу курса положено *документоведение* — научная дисциплина, изучающая закономерности создания и функционирования документов, разрабатывающая принципы построения документационно-коммуникационных систем и методы их деятельности. Документоведение — комплексная наука, изучающая процессы создания, распространения и использования документных источников информации в обществе в историческом и прогностическом планах. Эта дисциплина изучает также принципы создания и функционирования комплексов, фондов, систем документации.

Документоведение исследует специфику документов и зафиксированной в них информации, особенности классификации документов, эволюцию документа, закономерности формирования и использования документных потоков и массивов.

Отдельные виды (типы) документов и документационно-коммуникационной деятельности являются объектами изучения ряда наук, таких как: архивоведение, книговедение, журналистика, патентоведение и др. Документоведение имеет объектом исследования всю совокупность основных черт, свойств, особенностей, проблем, связанных с документом и документационно-коммуникационной деятельностью. Документоведение обогащает специальные дисциплины общей методологией и теорией документационной сферы исследований и деятельности.

Несмотря на достаточно долгий период существования в человеческом обществе такого феномена как документ, документоведение как наука еще не сложилось, многие теоретические положения документоведения рассредоточены по другим научным дисциплинам.

Совершим краткий экскурс в историю возникновения документоведения. Предположительно в конце XIX в. возникла необходимость, выделить научную область, которая исследовала бы документ. Основоположителем этой дисциплины можно считать бельгийского ученого Поля Отле. Он писал, что множество книг и документов требует их упорядочить, ликвидировать хаос в вопросах документации. Что касается названия этой науки, — Поль Отле предлагал такие термины как «библиология» или «документология».

Ученые разных стран создали в 1931 г. Международный институт документации. В 1937 г. его переименовали в Международную федерацию по документации, а в 1986 г. — в Международную федерацию информации и документации.

Но история документационной науки оказалась короткой. Уже в середине 1950-х гг. процессы коммуникации интересуют ученых не столько с точки зрения документов, сколько с точки зрения информации. Начинают бурно развиваться науки информатика и документалистика. Информатика — это наука, изучающая структуру и свойства информации, а также вопросы, связанные с ее сбором, хранением, поиском, передачей, преобразованием, распространением и использованием. Информатика превратилась в фундаментальную науку о закономерностях информационных процессов в разных областях деятельности.

Документалистика — это научная дисциплина, представляющая собой прикладную часть кибернетики и изучающая управление большими динамическими документальными системами, в которых информация представлена в виде потоков и массивов.

На откуп документоведению остались исторические аспекты развития способов и систем документирования. В силу административных причин документоведение отождествили с делопроизводством и архивоведением, невероятно узко ограничив объект исследования и методы. Важную роль в развитии документоведения сыграл взрыв документационной активности общества в 1960—1970-е гг. Число бумажных документов во всем мире перевалило за триллион. Годовой документооборот только в министерствах бывшего СССР вышел за пределы 1 млн документов. Возник своеобразный информационный кризис, который проявился в противоречии между накопленными документами и ограниченными возможностями человека для их восприятия. В России началом системных документоведческих исследований является изданная в 1973 г. книга Г.Г. Воробьева «Документ: информационный анализ». М.П. Илюшенко, А.И. Михайлов, А.И. Черный, Р.С. Гиляревский и другие ученые проводили важные исследования в этой области.

Стремительное возрастание роли информационных ресурсов в жизни общества, бурное развитие информационных технологий уже в 1980-х гг. потребовали активного теоретического осмысления информационно-документационных процессов и обеспечили повышенный интерес к документоведению. Приоритетными направлениями научных исследований стали проблемы электронного документирования, электронного документооборота, экспертизы ценности документов, создания электронных архивов документов.

Важную роль имеют научные исследования, осуществляемые Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела (ВНИИДАД). Ежегодные международные конференции этого института собирают ведущих теоретиков и

практиков документоведческого направления. В результате этой тенденции документоведение встраивается в блок актуальных и быстроразвивающихся наук, таких как социальная информатика, информационная безопасность и защита информации, информационный менеджмент и др.

К общетеоретической проблематике относятся исторические аспекты документирования, функциональный анализ документов, изучение их особенностей как материальных объектов с зафиксированной в них информацией, вопросы классификации и типологии документов.

Знакомство с любой наукой целесообразно начинать с определения объекта, предмета, методов и структуры науки.

Несмотря на то, что традиционно в качестве объекта исследований в документоведении выступала лишь управленческая документация, а подчас и только организационно-распорядительная документация, сегодня объект исследования данной науки определен по-другому.

Документоведение изучает документ. Документ — системный сложный объект, специально создаваемый для хранения и передачи информации. Документ создается в процессе документно-коммуникационной деятельности. Поэтому помимо собственно документа, объектом документоведения являются и все виды этой деятельности: создание, производство, обработка, поиск, использование, систематизация, передача, хранение, уничтожение документов.

Предметом документоведения является создание научного знания о документе и документационной деятельности, о закономерностях и тенденциях функционирования документов в обществе. Предметом является формирование высокоорганизованной информационной среды, такой среды, где прозрачные и системные документированные информационные ресурсы отвечают современным информационным потребностям общества, его социальных групп и структур.

При этом документ изучается как система: его свойства, функции, структура. Проводится классификация и типология документов. Устанавливаются и изучаются закономерности создания, распространения, использования и обработки документов.

Документоведение как наука имеет структуру, в которой целесообразно выделить два раздела: общее и прикладное документоведение. *Общее документоведение* представлено двумя подразделами: теория и история документа, теория и история документационной деятельности. Первый подраздел содержит терминологический

аппарат науки, методы анализа и классификации документов, их структурные особенности. В нем изучаются закономерности появления, становления и развития документа на определенных этапах общественных изменений.

Второй подраздел посвящен терминологии, закономерностям документирования и документационной деятельности (создание, формирование, передача, обработка, использование, хранение документов), в нем исследуются становление и развитие документационной деятельности, ее функций и носителей этих функций.

*Прикладное документоведение* изучает особенности, характерные для отдельных типов документов, таких как: управленческие документы, патенты, издания, научная документация, техническая документация, нотная, кинодокументация и т. д.

Близка документационному сервису такая сфера деятельности, как документационное обеспечение управления, обеспечивающая документирование информации и управление документами коммуникационными системами в целях принятия оптимальных управленческих решений.

И еще одну сферу деятельности, близкую документационному сервису, целесообразно упомянуть. Эта сфера деятельности находится в стадии становления. Речь идет об управлении документацией — области общего административного управления, направленной на эффективное создание, использование и хранение документов в течение их жизненного цикла.

Наблюдается тесная связь между документационным сервисом и теорией управления, теорией организации, теорией разработки управленческих решений, менеджментом. Это обусловлено целеполаганием документационного сервиса на разномасштабные процессы эффективного управления деятельностью.

Бурно развиваются корпоративные интегрированные информационные системы, способные обеспечить полный цикл управления деятельностью (от прогнозирования и бизнес-планирования до оценки эффективности работ и управления качеством). С учетом заложенных в таких системах принципиально новых управленческих стандартов, их внедрение связано с оптимизацией бизнес-процессов компании. Необходимая база для разработки и внедрения новых систем управления — документационно-информационные потоки.

Документационный сервис в своей основе связан и с такими науками, как право, лингвистика, социология.

Документационный сервис достаточно тесно связан с управлением качеством, а точнее с его практической реализацией в виде



Рис. 1.2. Научные дисциплины и сферы деятельности, связанные с документационным сервисом

процессной сертификации деятельности организации. Существуют науки, изучающие не документ в целом, а отдельные виды или типы документов: библиографоведение, патентоведение, музееведение, сертификация, источниковедение и др. (рис. 1.2).

Каждая из этих областей знания имеет свои специфические документоориентированные объекты исследования. Документационный сервис имеет прагматичное отношение к названным объектам исследования, в рамках которого документы рассматриваются как составляющая специфических интеллектуальных услуг. К примеру, составление библиографии определенной заказчиком тематики, или систематизация документооборота организации.

### 1.3. Категории в документационном сервисе

Предваряя разговор об основном объекте изучаемой науки — документе, следует рассмотреть более глобальное понятие — **информация**.

Слово «информация» произошло от латинского *information* — разъяснение, изложение. Одно из самых общих определений этого