

*кандидат філологічних наук,
доцент кафедри документознавства
та інформаційної діяльності
Національної металургійної академії України*

*студентка кафедри документознавства
та інформаційної діяльності
Національної металургійної академії України*

РОЗПОРЯДЧІ ДОКУМЕНТИ ЯК ЗАСІБ ЗДІЙСНЕННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ

Оснoву діяльності будь-якої організації становлять документи, основне призначення яких – зафіксувати й передати інформацію, необхідну для здійснення управлінських процесів. Саме документи, зокрема розпорядчі, забезпечують реалізацію управлінських процесів, що містять плани діяльності організації, в яких фіксуються облікові і звітні показники й інша інформація, що дає змогу приймати управлінські рішення. За допомогою документів відбуваються процеси систематизації управлінської інформації та контролю за виконанням управлінських рішень, визначаються форми й терміни зберігання задокументованої інформації, що значно впливає на ефективність управління. Документ є засобом управлінської діяльності, тому сьогодні актуальним є вирішення таких питань: якою має бути система управління організацією, яку роль у цій системі відіграють управлінські документи й наскільки оформлення та укладання їх змісту впливає на прийняття рішень і процес управління загалом?

Проблеми регулювання процесу управління за допомогою розпорядчих документів досліджували як вітчизняні науковці – І.В. Багрова й Т.С. Яровенко, Т.В. Семенова, І.І. Вінніченко Л.І. Федулова, так і зарубіжні – О.В. Алімов, Т.П. Адімбаєв, П.О. Григоров.

Управлінський процес – це комплекс взаємопов'язаних операцій (дій), що виконуються в певній послідовності й спрямовані на розв'язання конкретних проблем і досягнення поставлених завдань організації [4, с. 95–96]. Будь-який управлінський процес здійснюється на основі певного управлінського рішення, яке закріплюють у формі документа. Зазвичай це розпорядчі документи (накази, розпорядження, вказівки тощо), які слугують основою діяльності організації, оскільки є носіями найбільш важливої інформації для управління нею. Саме тому від того, наскільки точно укладено текст такого документа, наскільки правильно сформуване рішення, розпорядження, залежить оперативність, точність і правильність виконання дій, необхідних для вирішення проблеми, на основі якої створено документ. Тому доречно більш детально зупинитися на особливостях укладання текстів розпорядчих документів, приділити увагу внутрішнім елементам текстів (текстовим категоріям), від правильного оперування якими залежить процес управління та особливості його протікання.

Проблемами виявлення текстових категорій, визначення їх кількості й назв, засобів вираження особлива активно почали займатися останнього десятиліття ХХ ст. Найбільший внесок у вивчення цієї проблеми зробило чимало вчених: І.Р. Гальперін, О.П. Воробйова, Р. Харвег, Х. Вайнрих, В. Дресслер, Е. Косеріу, А. Греймас, Р. Богранде, О.О. Селіванова, А.П. Загнітко, І.І. Ковалик, Л.І. Мацько, М.Я. Плющ, А.І. Мамалига, В.В. Різун, Г.Я. Солганик, І.М. Кочан та ін. Однак і нині немає єдиної думки стосовно того, що являють собою категорії тексту і які засоби забезпечують їх вираження. Текстотвірним категоріям управлінської документації приділяється мало уваги, оскільки науки, що займаються вивченням текстів та особливостями їх оформлення в документах різних видів, тільки почали розвиватися й досліджуватися видатними вченими. Тому ми вирішили проаналізувати праці та публікації з лінгвістики тексту, діловодства, прагмалінгвістики, щоб виявити основні текстові категорії в управлінських документах, а також з'ясувати їх вплив на процес управління.

Мета статті – визначити, яку роль відіграють розпорядчі документи в процесі управління будь-якою організацією, розглянути основні текстові категорії тексту розпорядчого документа, мовні засоби їх реалізації в тексті й вплив тексту документа на процес управління.

Система управління організацією включає сукупність усіх служб організації, всіх підсистем і комунікацій між ними, а також процесів, що забезпечують функціонування організації.

Управління організацією – це безперервний процес впливу на продуктивність працівника, групи або організації загалом з метою досягнення найкращих результатів із позиції поставленої мети [7, с. 55]. «Управляти – означає вести організацію до її мети, витягуючи максимальні можливості зі всіх наявних у її розпорядженні ресурсів», – так охарактеризував процес управління А. Файоль [4, с. 32–33].

Процес управління передбачає узгоджені дії, які й забезпечують, зрештою, здійснення загальної мети або набору цілей, що стоять перед організацією.

Управління організацією можна подати у вигляді сукупності процесів або взаємопов'язаних дій із формування та використання ресурсів організації для досягнення нею своїх цілей.

Серед великої кількості процесів управління найбільш ефективними є планування, організація, керування й контроль. Кожен із цих процесів супроводжується прийняттям управлінських рішень.

Управлінське рішення – це початковий і основний момент в організації діяльності кожного керівника. У зв'язку з цим управлінське рішення можна розглядати як основний зміст процесу управління й важливий інструмент системного підходу до об'єкта управління.

Прийняття рішення є основою управління. Своєчасно прийняте науково обгрунтоване рішення стимулює виробництво, а слабе або несвоєчасно прийняте – знижує результативність праці [7, с. 71].

Оскільки серед великого різноманіття всіх документів, що використовують в організаціях, установах, важливе місце посідають розпорядчі документи як основний носій управлінських рішень, то процес управління потрібно будувати з урахуванням особливостей укладання таких документів.

Актуальність теми полягає в тому, що за допомогою розпорядчих документів можна регулювати та координувати діяльність установи чи організації, їхніх підрозділів, що, у свою чергу, дає можливість забезпечувати реалізацію поставлених завдань і за рахунок цього отримувати максимальний ефект від своєї діяльності. Тому важливо правильно укласти текст такого документа, щоб він був точним, лаконічним, зрозумілим для адресанта, давав змогу розпорядчому документу бути засобом здійснення регулювання процесу управління. Досить важливо визначити, яку ж роль відіграють розпорядчі документи в процесі управління будь-якою організацією.

Незалежно від характеру і змісту діяльності, від організаційно-правової форми, компетенції, структури та інших факторів, керівництво будь-якої організації наділяється правом видання розпорядчих документів.

Головна роль розпорядчих документів у системі управління – регулювання діяльності, що дає органу управління можливість забезпечувати реалізацію поставлених перед ним завдань, отримувати максимальний ефект від своєї діяльності й діяльності організацій, що входять до його системи. Основна функція розпорядчих документів – регулятивна. Тож стає зрозуміло, що розпорядчий документ є головним засобом регулювання процесу управління на підприємстві [5, с. 34–35].

Процес управління досить складний і побудований за ієрархією – розпорядження надходить від вищого органу до підрозділів або окремих посадових осіб. Тому, щоб розпорядження було виконано якнайкраще і своєчасно, варто велику увагу приділяти тексту документа, категоріям тексту.

У сучасній теорії тексту питання про кількість, типологію та ієрархію текстових категорій залишаються дискусійними, остаточно не вирішеними. Це пов'язано з виділенням і тлумаченням нових категорій. Так, із середини ХХ ст. з'являються і стрімко розвиваються нові теорії й галузі знань – лінгвістика тексту, прагмалінгвістика, психолінгвістика, теорія дискурсу, теорія мовленнєвої діяльності тощо, орієнтовані на вивчення сутності, організації передумов та умов людської комунікації. Текст стали розглядати одночасно як посередник, засіб, процес і мету комунікації.

Проте в сучасній науці приділяється недостатньо уваги внутрішній структурі тексту розпорядчого документа, його категоріям і специфіці їх мовностилістичної репрезентації. Розглянемо системотвірні, обов'язкові категорії, властиві тексту розпорядчого документа, оскільки текст моделюється лише їх сукупністю. Проте питання щодо внутрішньої структури тексту є важливим і потребує більш детального вивчення та вдосконалення, адже безпосередньо текст (категорії тексту) є основою розпорядчого документа й відіграє найбільшу роль у процесі управління [6, с. 25–26; 9, с. 55–57].

Під час вивчення текстів розпорядчих документів важливим аспектом є визначення основних текстових категорій, які використовуються в таких документах. Текстова категорія – це одна із взаємопов'язаних ознак тексту, відображення загальнотекстового смислу різними мовними й текстовими засобами [2, с. 10]. Так, за І.Р. Гальперінім, текстотвірні категорії доцільно ділити на дві основні групи:

1. Структурні, які відображають ознаки його структури (категорії зв'язності, цілісності, членування).
2. Змістові, або концептуальні, які відображають особливості його змістового боку (категорії інформативності, континууму, модальності) [1, с. 27–28].

Перші закладені в структурі тексту, другі здійснюють зв'язок з об'єктивною реальністю. Цей поділ є досить умовним, оскільки всі категорії мають формальну і змістову складові.

Категорію цілісності визначають як єдність змістову, структурну й комунікативну. Текст – це не хаотичне нагромадження одиниць різних мовних рівнів, а упорядкована система, в якій усе взаємопов'язано та взаємозумовлено. Змістова цілісність тексту полягає в єдності його теми. Структурну (граматичну) цілісність забезпечують займенники, займенникові прислівники, уживання дієслів одного часу тощо. Комунікативна цілісність тексту – це смислове і граматичне підпорядкування кожного наступного речення в попередньому, від відомого до нового.

Цілісність тексту тісно пов'язана з його зв'язністю, а також із взаємодією колізій і континууму. Зв'язність тексту вважають однією з найважливіших його категорій. Це набір певних відношень, що є спільним для всіх текстів, відрізняє текст від нетексту і здійснюється за допомогою низки структурних і лексико-семантичних засобів, які є в кожному тексті в найрізноманітніших комбінаціях, тобто за допомогою мовних ознак і за змістом (сміслом).

Завершеність тексту – це його викінченість. У будь-якому тексті можна вичленити окремі частини, що можуть бути самостійними текстами. Сприйняття адресатом тексту як завершеного залежить від того, чи достатньо інформації в тексті для задоволення його комунікативних потреб [8, с. 47–49].

Дискретність тексту, або членування, – категорія тексту, що виявляється в його поділі на смислового та формального рівнях для полегшення сприйняття й осмислення інформації [8, с. 50]. На смислового рівні текст

документа може членуватися на надфразові єдності. Варто зауважити, що в текстах розпорядчих документів надфразова єдність як структурний компонент членування співвідноситься з абзацом. У текстах таких документів головним принципом членування є логічна організація тексту. У межах кожної частини текст членується на абзаци – частини, що виокремлюються відступами вправо на початку першого рядка. Таке членування робить зрозумілою композиційно-синтаксичну структуру тексту. Відсутність абзацив ускладнює сприйняття тексту. На формальному рівні засобами членування великого за обсягом тексту є розділи, підрозділи, підпункти, параграфи. Такий поділ тексту підкреслює залежність і підпорядкованість виділених частин, сприяє системному викладу інформації. Чіткість структури реалізується також шляхом використання цифрових позначень кожної частини (1, 1.1, 1.2, 1.3 ...). Кожен із елементів має тематичну цілісність і завершеність.

Що ж до категорії інформативності тексту розпорядчого документа, то вона є досить важливою частиною під час аналізу такого тексту. Оскільки тексти службових (розпорядчих) документів переважно є клішованими, тобто з чітко визначеною композиційною структурою, то важливо розглянути рівні композиційної структури тексту розпорядчого документа. Змістова композиція тексту розпорядчих документів передбачає його поділ на такі композиційні частини – вступ, основна частина – доказ чи виклад розпорядження, закінчення. Лексика службового документа має відповідати вимогам ділового стилю для підвищення інформативності.

Другим рівнем композиції тексту є лінгвістична композиція, яка передбачає ієрархію мовних одиниць, із яких складається текст. У цій ієрархії кожна одиниця вищого рівня містить одиниці більш низького рівня: текст (чи макротекст), мікротекст (надфразову єдність) та в окремих випадках – речення, її складність залежить від обсягу тексту: чим більший обсяг, тим складніша лінгвістична структура й більша кількість рівнів [3, с. 19].

До лінгвістичної композиції належать такі засоби зв'язку тексту:

1. Засоби єдності, до яких належать граматичні засоби зв'язку (єдність, співвідношення видочасових і особових форм дієслів), однорідність лексики, темо-рема-тичний зв'язок, кореференція (однотемність). Наприклад, наказ, виданий керівництвом Національної металургійної академії України «Про вдосконалення системи підготовки студентів-документознавців та викладачів кафедри документознавства та інформаційної діяльності»: НАКАЗУЮ:

Створити робочу групу з перевірки якості діловодства на кафедрі документознавства та інформаційної діяльності (додаток № 1).

До 12 грудня 2016 р. розробити систему заходів з поліпшення якості підготовки студентів-документознавців.

Організувати курси діловодства для студентів даної спеціальності.

Деканату гуманітарного факультету подати пропозиції, а бібліотеці Академії підготувати заявку на придбання навчально-науково-методичної літератури з діловодства на 2015–2016 навчальний рік.

Декану факультету та завідувачу кафедри активізувати роботу зі створення навчальних посібників та методичних розробок з діловодства.

Контроль за виконанням цього наказу покласти на ...

У тексті цього наказу чітко простежуються граматичні зв'язки за допомогою видочасових та особових форм дієслів (розробити, організувати, подати пропозиції, активізувати, контроль покласти на...), а також сполучники (Деканату гуманітарного факультету подати пропозиції, а бібліотеці Академії підготувати заявку на...).

2. Конектори (зв'язки) – сукупність елементів, за допомогою яких здійснюється зв'язок між двома чи більше компонентами тексту. Наприклад, Наказу Міністерства освіти і науки України «Про проведення регіональних нарад-семінарів щодо особливостей вступної кампанії у вищих навчальних закладах України»: З метою якісного проведення у 2016 році вступної кампанії у вищих навчальних закладах I–IV рівнів акредитації, незалежно від підпорядкування та форм власності, та посилення відповідальності приймальних комісій за її організацію, НАКАЗУЮ:

1. Провести одноденні регіональні наради-семінари проректорів (заступників директорів) та відповідальних секретарів приймальних комісій вищих навчальних закладів згідно з графіком, що додається.

2. Керівникам вищих навчальних закладів I–IV рівнів акредитації забезпечити участь у нараді-семінарі проректорів (заступників директорів) з навчальної роботи та відповідальних секретарів приймальних комісій.

4. Ректорам вищих навчальних закладів відповідних рівнів акредитації, на базі яких відбудуться наради-семінари, створити необхідні умови для їх проведення.

5. Директору Українського центру оцінювання якості освіти Лікарчуку І.Л. забезпечити участь у нарадах-семінарах відповідальних працівників центру.

6. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника міністра Шинкарука В.Д.

У цьому розпорядженні наявні конектори, які дають змогу пов'язувати весь текст документа й не втрачати основної частини розпорядження (мети, з якою воно створене): Ректорам вищих навчальних закладів відповідних рівнів акредитації, на базі яких відбудуться наради-семінари, створити необхідні умови для їх проведення.

3. Демаркатори – спеціальний графічний знак, що розмежовує одну частину тексту від іншої чи один текст від іншого. Їх призначення – встановлення меж тексту – початку й кінця [8, с. 23].

Так, в уніфікованих текстах службових документів як засоби організації тексту використовують такі демаркатори:

1. Спеціальні слова та вислови, які позначають початок тексту: документи починаються ключовими словами – номіналом документа та заголовком до тексту (У зв'язку з..., Відповідно до Закону, які вказують на причину, яка призвела до укладання документа). Ці реквізити виділяються типом шрифту (в типографському та електронному тексті), його розміром (12–14 друкарських пунктів), збільшенням пробілів між словами (Н А К А З; В К А З І В К А) та міжрядковим інтервалом (реквізити документа відокремлюють один від одного 1,5–3 міжрядковими інтервалами) тощо.

2. Вислови для позначення кінця тексту, а саме:

– стандартизовані вислови, які вказують на кінець викладу: у наказі – з наказом ознайомлені (-а, -ий)..., у витягах із наказів, розпоряджень – з оригіналом згідно..., контроль виконання наказу залишаю за ... або контроль виконання наказу покласти на ...; в інших документах – підпис Іваненка П.Р. засвідчую; до справи № 03-4 тощо;

– вказівка на автора тексту (інформація, яка ідентифікує автора документа, – це підпис (електронний підпис) і печатка. Наприкінці тексту службових документів завжди вказується прізвище, ініціали автора документа. Для зазначення кінця тексту часто використовують вислови, які вказують на місце, час складання документа. Наприклад: м. Дніпро, 20 листопада 2016 року.

Наступна категорія тексту розпорядчого документа – текстовий континуум – це безперервне утворення інформації в часі і просторі. У текстах управлінських документів відбувається узгодження смислів часу і простору. Потреба в текстових локальних вказівках є різною залежно від змісту документа. Так, сфера поширення документа може визначитися вже в заголовку до тексту за допомогою власної чи номенклатурної назви. Текстові локальні вказівки семантично узгоджені з комплексом – адресат, адресант, заголовок до тексту. Простежується зв'язок у галузі соціального простору – адміністративно-територіальний поділ, установа, сукупність установ, підрозділ тощо [8, с. 39].

Ще однією досить важливою категорією в тексті розпорядчого документа є модальність – вияв ставлення автора тексту до дійсності та його оцінка повідомлюваного [8, с. 43]. Модальність у текстах управлінських документів зумовлена призначенням документа, метою його створення – ствердження, відмова, прохання, повідомлення, підтвердження, нагадування тощо – й реалізується за допомогою стандартизованих мовних одиниць, закріплених за певною ситуацією ділового спілкування, і модальних слів: треба, необхідно, доцільно, повинен. Так, наприклад, у розпорядчих документах модальне значення волевиявлення виражається словосполученнями з дієсловом особової форми (наказую розробити, наказую звільнити, нести відповідальність, мати право тощо) [3, с. 35].

Отже, розпорядчий документ є головним засобом регулювання процесу управління. Завдяки своїм ознакам, функціям він став чинником розвитку всіх соціально-комунікативних процесів у сучасному суспільстві, тому є об'єктом міждисциплінарного вивчення, системно-структурного дослідження як у документознавстві, так і в лінгвістиці.

Проте сьогодні недостатньо уваги приділяється опису категорій тексту розпорядчих документів і мовних засобів, які забезпечують їх реалізацію. Також мало розкритим є питання щодо впливу тексту (текстових категорій) і правильності їх оформлення на процес управління. Як визначено в тексті статті, до основних обов'язкових категорій, властивих текстам розпорядчих документів, належать структурні, які відображають ознаки його структури (категорії зв'язності, цілісності, членування), і змістові, або концептуальні, що відображають особливості його змістового боку (категорії інформативності, континууму, модальності). Але для повного, більш детального вивчення категорій текстів розпорядчих документів подальші дослідження варто спрямувати на вивчення специфіки вияву текстових категорій у різних класах управлінських документів – організаційно-розпорядчих, фінансових, планових тощо.

Література:

1. Гальперин И.Р. Текст как объект лингвистического исследования / И.Р. Гальперин. – М., 1981. – 138 с.
2. Каменская О.Л. Текст и коммуникация / О.Л. Каменская. – М. : Наука, 1990. – 151 с.
3. Кубко В.П. Документа лінгвістика : [конспект лекцій для студентів спеціальності 7.020105 – «Документознавство та інформаційна діяльність» денної та заочної форм навчання] / В.П. Кубко. – Одеса : ОНПУ, 2009. – 81 с.
4. Монастирський Г.Л. Теорія організації : [навчальний посібник] / Г.Л. Монастирський. – К. : Знання, 2008. – 319 с.
5. Поліщук Н.М. Документаційне забезпечення діяльності установи. Електронний конспект лекцій : [навчальний посібник] / Н.М. Поліщук. – К., 2010. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.documentoved.at.ua.
6. Радзівська Т.В. Текст як засіб комунікації / Т.В. Радзівська. – К. : Вид-во АН України, 1993. – 191 с.
7. Рульєв В.А. Менеджмент : [навчальний посібник] / В.А. Рульєв, С.О. Гуткевич. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 312 с.
8. Селиванова Е.А. Основы лингвистической теории текста и коммуникации : [учебное пособие] / Е.А. Селиванова. – К. : Фитосоциосентр, 2002. – 336 с.
9. Тураева З.Я. Лингвистика текста (Текст: структура и семантика) / З.Я. Тураева. – М. : Просвещение, 1986. – 126 с.

Анотація

**Л. ТКАЧ, Н. КРИЛОВА. РОЗПОРЯДЧІ ДОКУМЕНТИ
ЯК ЗАСІБ ЗДІЙСНЕННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ**

У статті досліджено місце і призначення розпорядчих документів у системі управління організацією. На основі аналізу розпорядчої документації показується, як оформлення та зміст документа впливає на прийняття рішень і процес управління загалом. Розглянуто проблему укладання тексту документа, визначено основні текстові категорії в розпорядчих документах і їх вплив на процес управління.

Ключові слова: розпорядчий документ, процес управління, управлінське рішення, текстова категорія, цілісність, зв'язність, членування (дискретність), інформативність, континуум, модальність.

Аннотация

**Л. ТКАЧ, Н. КРЫЛОВА. РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ
КАК СРЕДСТВО ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ**

В статье исследованы место и назначение распорядительных документов в системе управления организацией. На основе анализа распорядительной документации показано, как оформление и содержание документа влияет на принятие решений и процесс управления в целом. Также рассмотрена проблема составления текста документа, выявления основных текстовых категорий в распорядительных документах и их влияние на процесс управления.

Ключевые слова: распорядительный документ, процесс управления, управленческое решение, текстовая категория, целостность, связность, членение (дискретность), информативность, континуум, модальность.

Summary

**L. TKACH, N. KRILOVA. REGULATORY DOCUMENTS
AS A MEANS OF MANAGEMENT PROCESSES REGULATION**

The place and purpose of administrative documents in the system of organization are investigated. Based on the analysis of regulatory documentation, it was noted how design and content of a document affect the decision-making and management process in general. The issue of drawing up a document was considered, the main text category in regulatory documents and their impact on management process were determined.

Key words: regulatory document, management process, administrative decision, text category, integrity, coherence, articulation (discrete), informativeness, continuum, modality.