



УДК 81'42
ББК 81.055.51-3

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА КАК ДОКУМЕНТ

Плигина Екатерина Сергеевна

Аспирант кафедры русского языка и документалистики
Волгоградского государственного университета
eka-pligina@yandex.ru, iryas@volsu.ru
Проспект Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация

Аннотация. Статья отражает проблемы документной лингвистики, связанные с изменением парадигмы документных текстов. Политика в области качества охарактеризована как документ, определено ее место в системе документации предприятия, выявлены композиционно-речевые особенности и функции.

Ключевые слова: документ, система менеджмента качества, политика в области качества, связи с общественностью, смежные коммуникационные формы.

Изучение документа и документной деятельности в России чаще всего ограничивается узкими рамками административного управления. В качестве объекта исследования преимущественно выступают управленческие документы предприятий (см., например: [1; 2; 4]). Между тем изменения, происходящие в современном обществе, появление новых документируемых отношений порождают новые формы документной коммуникации, новые виды документных объектов [3, с. 129]. Многие из них оказываются в промежуточном положении, требуя научного осмысления их «документного статуса» и места в системе документации, что определяет перспективные научные задачи для документоведения и документной лингвистики. Исследование свойств, особенностей композиционно-речевой организации новых видов документов позволит расширить существующее в науке представление о документе как о лингвистическом объекте, а также оптимизировать практическую деловую коммуникацию.

В настоящее время неотъемлемой частью процесса управления современным предприятием стала система менеджмента качества (далее – СМК), разрабатываемая и внедряемая для обеспечения стабильности ка-

чества продукции или услуг, улучшения системы управления в целом и повышения конкурентоспособности предприятия. В числе преимуществ, получаемых предприятием в результате внедрения и сертификации системы менеджмента качества, – повышение его деловой репутации. Эффективность системы менеджмента качества напрямую зависит от особенностей ее документирования.

Согласно требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 («Системы менеджмента качества. Требования») документация системы менеджмента качества включает в себя заявления о политике и целях в области качества, оформленные в виде официального документа. В ГОСТ ISO 9000-2011 («Системы менеджмента качества. Требования») *политика в области качества* определяется как «общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством». Материалом для исследования в настоящей работе послужили документально оформленные заявления о политике в области качества предприятий топливно-энергетического комплекса России.

В соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2008 политика

в области качества должна отражать цели организации; содержать обязательства непрерывно совершенствовать результативность СМК; обеспечивать основу для определения и анализа целей в области качества; доводиться до сведения сотрудников организации и пересматриваться для обеспечения постоянного соответствия. Политика в области качества, определяющая направление работы предприятия в данной области, должна быть документально оформленной и иметь официально закрепленный юридический статус. Политика утверждается и вводится в действие приказом руководителя организации (в соответствии с установленным порядком ведения делопроизводства).

Политика в области качества имеет ряд документных особенностей. Так, она представляет собой открытый документ, который должен быть доступным для партнеров и иных заинтересованных лиц, ориентированным на повышение делового имиджа и привлекательности предприятия. В связи с этим политика может быть опубликована в средствах массовой информации, корпоративных изданиях, отчетах, буклетах, размещена на сайте организации.

Политика также должна быть доведена до сведения всего персонала организации, способствовать повышению его трудовой активности, что признается обязательным условием эффективного функционирования системы менеджмента качества. В числе способов информирования сотрудников – ознакомление с текстом политики под подпись, включение требований руководствоваться принципами политики в должностные инструкции работников, а также публикация текста политики в корпоративных СМИ.

Среди общих функций политики в области качества как документа можно выделить *управленческую* (управление предприятием на основе качества, распространение методологии менеджмента качества на всю систему менеджмента предприятия), *информационную* (удовлетворение потребности в информации о деятельности предприятия) и *функцию воздействия* (укрепление доверия заинтересованных сторон путем демонстрации системы взглядов предприятия).

В числе частных отметим *идеологическую* (формирование у персонала определен-

ных ценностей), *мотивационную* (порождение у сотрудников чувства вовлеченности в общее дело), *интеграционную* (создание атмосферы единства и сплоченности в коллективе), а также *имиджевую* (формирование положительного имиджа организации) функции.

Что касается композиционной структуры, то политика включает в себя наименование вида документа и собственно текст (текст-реквизит)¹. При этом на официальных сайтах ряда организаций в данный документ включены реквизиты подпись, оттиск печати, эмблема организации, а также номер и дата документа (ссылка на распорядительный документ, которым вводится в действие политика в области качества: «*введена в действие приказом №__ от __*»). На наш взгляд, размещение на официальных сайтах и в корпоративных СМИ текстов политики в области качества, подлинность которых подтверждается подписью руководителя организации и оттиском печати, свидетельствует о стремлении организации продемонстрировать юридическую силу этого документа.

Политика в области качества в большинстве случаев содержит формулировку основных принципов предприятия в области качества, а также описание способов ее достижения. Текст документа рубрицируется: фрагменты текста оформляются в виде абзацев, выделяемых преимущественно с помощью маркеров.

В ряде случаев отмечено включение в текст рассматриваемого документа краткого описания, которое часто содержит положительную оценку: *предприятие, имеющее богатую историю; лидер строительства; богатый опыт и высокая репутация; современная крупнейшая компания* и т. д. Однако в большинство анализируемых документов данные характеристики не включены, что, на наш взгляд, является обоснованным в силу особенностей коммуникационных каналов, преимущественно используемых для доведения политики до сведения общественности (официальный сайт, корпоративное издание и т. д.).

Анализ речевого оформления документа позволяет выделить нехарактерное для официально-деловых текстов использование слоганов, демонстрирующих высокую ответственность руководства и сотрудников предприятия

и гарантии качества продукции / услуг: *качество не проверяют, качество создают; качество сегодня – это гарантия успеха завтра*. Вместо наименования организации в текстах политики в области качества широко используется местоимение *мы*. Отметим подчеркнутую экспрессивность отдельных элементов текста: *мы понимаем, что пассажир – самое важное лицо для нас; мы исключаем любые компромиссы* и т. д.

Специфика работы предприятия оказывает влияние на выбор языковых средств при работе над текстом. Так, наряду с широким использованием терминов системы менеджмента качества (*бизнес-процесс, управление качеством, организационная структура, корректирующие действия*) в тексте документа отмечено употребление единиц других терминосистем при характеристике направлений деятельности организаций (*строительное производство, эксплуатация, капитальный ремонт, техническое диагностирование, объекты магистрального газопровода*).

Как подчеркивают исследователи, к документально оформленной политике в области качества предъявляются требования краткости, глобальности и абстрактности [5, с. 205]. Отметим констатирующе-предписывающий характер, точность и лаконичность изложения текста политики, традиционно присущие текстам официально-делового стиля. Политика должна отражать специфические особенности организации, в то же время границы деятельности необходимо формулировать шире, допуская появление новых инициатив, что, на наш взгляд, подчеркивает значимость данного документа как в менеджменте, так и в маркетинговой коммуникации.

Политика в области качества имеет целевую аудиторию, формирует и поддерживает публичный капитал предприятия. Текст политики ориентирован на создание благоприятной коммуникационной среды и взаимодействия организации и общественности.

Для современного общества в целом характерно усиление роли информационных связей в системе управления предприятием, что обуславливает изменение формата коммуникации, видовое многообразие корпуса создаваемых

текстов. В связи с этим значимыми для понимания процессов, характеризующих формирование текстов, становятся междисциплинарные подходы, объединяющие смежные коммуникационные дисциплины. Политика в области качества как документ имеет отличительные черты, определяющие ее особое место в системе документации. Являясь официальным документом системы менеджмента качества, политика обнаруживает некоторые особенности текстов PR-коммуникации, которые сегодня имеют двуединую природу, выступая элементом маркетинговых коммуникаций и выполняя функцию менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ

¹ В данной работе мы используем термины *документ* и *документный текст* как синонимы, называя ими целостное речевое произведение, содержащее весь набор реквизитов, одним из которых является реквизит-текст.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Борискин, В. В. Административное делопроизводство, проблемы и перспективы / В. В. Борискин // Доклады и сообщения на XV Международной научно-практической конференции, 21–22 октября 2008 г. / Росархив, ВНИИДАД. – М. : ВНИИДАД, 2009. – С. 109–120.
2. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения управления) : учеб. для вузов / Т. В. Кузнецова [и др.]. – М. : Юнити-Дана, 2002. – 359 с.
3. Косова, М. В. Документ в пространстве социальной коммуникации / М. В. Косова // Культурное пространство регионов России : тез. участников Всерос. науч.-практ. конф., 13–16 мая 2012 г. / ФГБОУ ВПО «Волгогр. гос. ун-т» ; сост. М. А. Анипкин [и др.]. – Волгоград : Волгогр. науч. изд-во, 2012. – С. 129.
4. Ларин, М. В. Управление документацией в организациях / М. В. Ларин. – М. : Науч. кн., 2002. – 228 с.
5. Мищенко, С. В. Разработка миссии, видения, политики в области качества, целей и стратегических планов при внедрении системы менеджмента качества в организации / С. В. Мищенко, Н. П. Пучков, С. В. Пономарев // Вестник Тамбовского государственного технического университета. – 2005. – Т. 11, № 1Б. – С. 198–211.

QUALITY POLICY AS A DOCUMENT

Pligina Ekaterina Sergeevna

Postgraduate Student, Department of Russian Language and Documentation Studies,
Volgograd State University
eka-pligina@yandex.ru, iryas@volsu.ru
Prospect Universitetsky, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation

Abstract. Some linguistic parameters of document linguistics dealing with the paradigm change of document texts are discussed. The quality policy position in document management and the peculiarities of its speech-pattern organization are defined.

Key words: document, quality management system, quality policy, public relations, co-related communicative forms.