

Шарипова Роза Рифатовна

КОМПОЗИЦИОННЫЕ И ЛЕКСИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ТЕКСТОВ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В статье раскрываются понятия "регламент" и "регламентирующий документ", которые приобретают новые признаки в связи с широким взаимодействием деловой среды с различными областями деятельности. Рассматриваются композиционные и лексические особенности текстов регламентирующих документов, функционирующих в рамках системы менеджмента качества. Привлекает особое внимание проблема адаптации языковых элементов, наполняющих современный документный текст, в зависимости от коммуникационной среды. Анализируется состав терминологических единиц, присутствующих в текстах регламентов системы менеджмента качества, закономерности их появления и адаптации.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2015/10-1/50.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2015. № 10 (52): в 2-х ч. Ч. I. С. 205-207. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/2.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2015/10-1/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net
Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: phil@gramota.net

5. Кибрик А. Е. Иконичность [Электронный ресурс]. URL: http://www.krugosvet.ru/enc/gumanitarnye_nauki/lingvistika/IKONICHNOST.html?page=0,1 (дата обращения: 11.07.2015).
6. Либерт Е. А. Типология суффикальных диминутивных моделей в западногерманских языках: автореф. дисс. ... к. филол. н. Новосибирск, 2012. 21 с.
7. Стариченок В. Д. Большой лингвистический словарь. Ростов н/Д: Феникс, 2008. 811 с.
8. Телия В. Н. Коннотативный аспект семантики номинативных единиц. М.: Наука, 1986. 141 с.
9. Уфимцева А. А. Лексическое значение: Принцип семиологического описания лексики. М.: Наука, 1966. 239 с.
10. Шаховский В. И. Эмотивный компонент значения и методы его описания. Волгоград, 1983. 91 с.
11. Bolinger D. L. Forms of English: accent, morpheme, order. Cambridge (Mass.): Harvard university press, 1965. 334 p.
12. Jespersen O. Language, its nature, development and origin. London: Allen & Unwin, 1949. 448 p.
13. Michell J. Euphonics: a poet's dictionary of sounds. Windetts – Kirstead – Norfolk: Frontier Publishing, 1988. 83 p.

EXPRESSIVENESS OF THE PLANE OF EXPRESSION AS A FOUNDATION OF A SOUND-DESCRIPTIVE CONNOTATION (BY THE MATERIAL OF THE ENGLISH LANGUAGE)

Chukar'kova Ol'ga Vladimirovna

St. Tikhon's Orthodox University

chukarkovaov@mail.ru

The article examines the expressiveness of linguistic units of various levels in the aspect of its connection with sound description of the language from the viewpoint of the plane of expression and formation of a so-called connotation, appearing on the basis of the euphony of texts, written with the help of phonostylistic techniques. The interaction of the form and content is shown on the concrete linguistic material, contributing to the appearance of semantic associations.

Key words and phrases: expressiveness; euphony; sound description; plane of expression; plane of content; phonostylistics; connotation; semantic association.

УДК 81

Филологические науки

В статье раскрываются понятия «регламент» и «регламентирующий документ», которые приобретают новые признаки в связи с широким взаимодействием деловой среды с различными областями деятельности. Рассматриваются композиционные и лексические особенности текстов регламентирующих документов, функционирующих в рамках системы менеджмента качества. Привлекает особое внимание проблема адаптации языковых элементов, наполняющих современный документный текст, в зависимости от коммуникационной среды. Анализируется состав терминологических единиц, присутствующих в текстах регламентов системы менеджмента качества, закономерности их появления и адаптации.

Ключевые слова и фразы: регламентирующий документ; регламент; регламентирование управленческой деятельности; система менеджмента качества; процедура управления процессом; бизнес-процесс.

Шарипова Роза Рифатовна

Волгоградский государственный университет

sharipova_rose@mail333.com

КОМПОЗИЦИОННЫЕ И ЛЕКСИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ТЕКСТОВ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ©

Одной из основных управленческих функций является организационная, которая включает в себя регламентацию деятельности организации в целом, а также ее отдельных структурных единиц и должностных лиц. Эта функция реализуется путем издания организационных и распорядительных документов, таких как положение, должностная инструкция, правила, регламент. Систематизации и упорядочению процесса управления способствует создание системы регламентирующих документов, отражающих отдельные бизнес-процессы и порядок их осуществления.

Понятие «регламентирующий» идентично понятию «регламентационный» [4].

Для определения понятий «регламент» и «регламентирующий документ» обратимся к Большому толковому словарю русского языка, согласно которому: «**Регламент** [франц. *reglement* от *regle* – правило] – это:

1. Правила, регулирующие порядок проведения какой-л. работы или деятельности какого-л. учреждения, организации. *Соблюдать принятый р. Установить р. работ по сборке сложного изделия.*

2. Время, отведенное на собрании для выступления, обсуждения и т.п. *Ограничить р. выступления до пяти минут (пятью минутами). Нарушить р. Выйти за пределы регламента.* < Регламентный (см.).

Регламентировать, -рую, -руешь; св. и нсв. подчинить – подчинять установленным правилам, ввести в определённые рамки; ограничить. *Р. Порядок ведения съезда строго регламентирован.* < Регламентироваться,

-руется; Регламентирование, -я; ср. *Законодательское р. Регламентация, -и; ж. Р. внешней и внутренней торговли. Строгая р. повестки дня.*

Регламентный, -ая, -ое. Основанный на предписанном порядке, регламенте. *Р. осмотр оборудования. Р-ое обслуживание систем на космическом корабле* [1, с. 1110].

На основании представленных определений, понятие «регламентирующий документ» возможно дифинировать как документ, устанавливающий определенный порядок и правила деятельности.

Исходя из данного нами определения, регламентирующими документами, то есть устанавливающими определенные правила, требования и порядок деятельности, могут быть, прежде всего, такие документы, как регламент, правила, инструкция, положения.

Отметим, что «как регулирующий документ регламент должен иметь типовую, фиксированную, строгую структуру текста, где информация излагается однотипно, полно и недвусмысленно, – это важно для выполнения сложных задач, требующих координации действий участников бизнес-процесса. Однако анализ практики работы с документами показал существование регламентов различной композиционно-содержательной и, соответственно, речевой структуры» [6, с. 83].

В рамках настоящей статьи мы рассмотрим особенности регламентирующих документов, функционирующих в системе менеджмента качества, состав и структура которых несколько отличаются от традиционного перечня организационных документов.

Документация системы менеджмента качества, функционирующая в рамках какой-либо организации, включает:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- руководство по качеству;
- документированные процедуры, требуемые стандартом ИСО 9001;
- документированные процедуры, положения, инструкции, необходимые для осуществления процессов оказания услуг и управления ими;
- нормативную документацию;
- документацию по планированию и отчетную документацию;
- организационную, организационно-распорядительную и документацию по работе с кадрами;
- договорную документацию;
- записи;
- документацию по охране труда Палаты;
- корреспонденцию [3].

К регламентирующим документам из представленного перечня можно отнести следующий состав:

- Руководство по качеству;
- инструкции;
- положения;
- регламенты;
- процедуры по процессам.

Регламентирующие документы, функционирующие в рамках системы менеджмента качества, отличаются сложной структурой, то есть имеют главы, разделы, пункты, подпункты, а также осложнены наличием других элементов кроме текста – таблицы, рисунки, схемы.

Содержание и структура регламентирующего документа в рамках системы менеджмента качества, который называется Руководство по качеству, определяется стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 «Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001: 2008, IDT)»: «Организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии руководство по качеству, содержащее:

- а) область применения системы менеджмента качества, включая подробности и обоснование любых исключений (1.2);
- б) документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, или ссылки на них;
- с) описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества» [Там же, с. 3].

Таким образом, Руководство по качеству содержит следующие разделы с последующей иерархией подразделов:

1. Вводная часть.
2. Нормативные ссылки.
3. Термины и определения.
4. Система менеджмента качества.
5. Ответственность руководства.
6. Менеджмент ресурсов.
7. Процессы жизненного цикла.
8. Измерение, анализ и улучшение.

Изложение содержания данного документа представлено в виде текста без таблиц и иллюстративного материала.

Другой регламентирующий документ, функционирующий в рамках внедренной системы менеджмента качества, который называется Процедура «Услуги по проведению и организации деловых поездок», отличается по своей структуре от Руководства по качеству. Так, раздел 6 «Порядок действий, распределение

ответственности» в данной процедуре представлен в табличной форме. Идентичную структуру документа и форму изложения содержания документа имеют другие процедуры по управлению процессами.

Таким образом, можно отметить, что все процедуры по управлению процессами, функционирующие в организации, разработаны в единой структуре.

В составе регламентирующих документов, функционирующих в деятельности организации с внедренной системой менеджмента качества, разрабатываются такие виды документов, как регламенты процессов, например Регламент использования электронной подписи.

Данный документ по своей структуре является сложным, в отличие от упомянутых ранее регламентирующих документов, поскольку форма изложения его содержания смешанная и представлена в виде текстовых разделов с подразделами, разделов в виде таблиц и иллюстраций в виде схем.

Особенностью текстов регламентирующих документов системы менеджмента качества, функционирующих в организации, также является наличие специфичной для данной сферы терминологии. Так, в Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в ГОСТ ISO 9000-2011 «Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Термины и определения выделены в отдельный раздел документа. Такими терминами являются следующие: *система менеджмента качества (СМК), высшее руководство, организационная структура, департамент, бизнес-процесс, владелец процесса, верификация, валидация* и другие [2].

Особенностью терминологии регламентирующих документов в рамках системы менеджмента качества любой организации является соответствие перечня используемых терминов ГОСТ ISO 9000-2011 «Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», которые конкретизируются под описываемый бизнес-процесс, который регулируется данным документом, что свидетельствует не только о системности регламентирующих документов, то есть их взаимосвязанности в рамках СМК, но и о специфичности и индивидуальности содержания текстов регламентирующих документов. Терминология документов системы менеджмента качества является в основном заимствованной лексикой.

Известно, что лексика представляет собой область языка, в наибольшей степени открытую для всякого рода внешних влияний, в которой находят отражения все изменения, происходящие в любой сфере деятельности. Так, «основная масса заимствованных слов проникает в язык через специфические сферы деятельности. Сфера делового общения представляет собой ту область, в которой заимствования обеспечивают полноценное развитие внешних связей и способствуют развитию лексической системы языка» [5, с. 26]. Такой специфичной сферой деятельности можно назвать регламентирование процессов в рамках системы менеджмента качества, поскольку организация описываемой и регулируемой ими деятельности осуществляется на основе международных стандартов, что естественным образом порождает активное использование заимствованной терминологии в разрабатываемых регламентирующих документах и адаптацию этих терминов в русском языке.

Проведенный анализ регламентирующих документов системы менеджмента качества позволяет сделать вывод о том, что тексты этих документов допускают вариативность композиционной структуры. Такая вариативность, обусловленная адаптацией документного текста к условиям деловой коммуникации – уровню применения этого документа, особенностям субъектов деловой коммуникации и специфике бизнес-процессов, способствует реализации им регулятивной функции, а следовательно, и эффективности процесса управления организацией.

Список литературы

1. **Большой толковый словарь русского языка** / гл. ред. С. А. Кузнецов. СПб.: Норинт, 2002. 1536 с.
2. **ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005, IDT)**: введен в 2013 г. М.: Стандартинформ, 2012. 28 с.
3. **ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT)**: введен в 2013 г. М.: Стандартинформ, 2012. 27 с.
4. **Розенталь Д. Э., Теленкова М. А.** Словарь трудностей русского языка. Изд-е 2-е, испр. М.: Рольф, 2001. 832 с.
5. **Шарипова Р. Р.** Деловое письмо: заимствованные слова // Секретарское дело. 2001. № 4. С. 23-26.
6. **Шарипова Р. Р.** Композиционно-речевая организация текста регламента как регулирующего документа // Вестник Волгоградского государственного университета. Сер. 2. Языкознание. 2014. № 2 (21). С. 82-87.

COMPOSITIONAL AND LEXICAL PECULIARITIES OF TEXTS OF REGULATORY DOCUMENTS OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Sharipova Roza Rifatovna
Volgograd State University
sharipova_rose@mail333.com

In the article the notions “regulations” and “regulatory document” are revealed, which acquires new features in connection with a broad interaction of a business environment with various spheres of activity. Compositional and lexical peculiarities of texts of regulatory documents are examined which function in the framework of the quality management system. The issue of adaptation of linguistic elements, filling a modern document text, depending on communicative environment, attracts special attention. The composition of terminological units is analyzed, which are found in the texts of regulations of the quality management system, the trends of their appearance and adaptation.

Key words and phrases: regulatory document; regulations; regulation of a managerial activity; quality management system; the procedure of process management; business-process.