

ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО

УДК 001.895:002.1:347.71

О.В. Дроздова

ІННОВАЦІЙНИЙ ПОТЕНЦІАЛ У ДОКУМЕНТАЦІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ
КОМЕРЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті досліджено шляхи впровадження новітніх інноваційних технологій у документаційне середовище комерційних підприємств. Наведено детальну характеристику програмних продуктів; подано опис складових документаційного забезпечення комерційних підприємств і програмного забезпечення автоматизації торгівлі.

Ключові слова: документаційне середовище, документаційне забезпечення, інновація, комерційне підприємство, Directum.

O. V. Drozdova

POTENTIAL FOR INNOVATION DOCUMENTATION MEDIUM
COMMERCIAL ENTERPRISES

This paper investigates ways of introducing the newest innovative technologies in the documentary medium business enterprises. Is a detailed description of the software; the description of the components of documentation for commercial enterprises and software automation trade.

Keywords: documentary environment, documentation support, innovation, commercial enterprise, Directum.

Ураховуючи політичні зміни в Україні, першочерговими стають завдання впровадження інновацій у документаційне середовище комерції. Сучасна комерційна діяльність ґрунтується на технологіях, які потребують обміну інформацією, оскільки взаємодія суб'єктів товарного ринку має інформаційну сутність.

Вплив інноваційної політики на документаційне середовище комерційної діяльності зумовлює актуальність ставлення до інформації як найважливішого ресурсу торгівлі. Відсутність інформації породжує невизначеність. Головними критеріями визначення ефективності документаційного середовища комерційного підприємства стали достовірність, своєчасність, повнота та корисність інформації на паперових і електронних носіях.

Зміна організаційно-технічної основи комерції нині відбувається на основі активного

впровадження у сферу роботи з документами засобів обчислювальної техніки та сучасних інформаційних технологій створення, обробки, накопичування, зберігання, пошуку та використання інформації у функціонуванні комерційних підприємств.

Розвиток ринкової економіки зумовив активізацію інноваційної політики в документаційному середовищі комерційних підприємств України. Комп'ютерна техніка, телекомунікаційний зв'язок, персонал із навичками володіння та інше – все це є необхідними елементами конкурентоспроможного комерційного підприємства в сучасних умовах.

Інноваційній діяльності в Україні та визначенню її ефективності були присвячені наукові публікації Н.І. Чухрай, О.Г. Череп та ін. Теоретичні позиції щодо автоматизації комерційних підприємств було висвітлено в наукових працях Н.Ю. Алексєєвої, С.О. Силантьєва,

Г.В. Махова та ін. Проблемами управління інноваційною діяльністю торговельних підприємств займалися такі вчені, як І.Т. Балабанов, М.П. Демиденко, В.О. Василенко, І.А. Павленко, В.І. Ландик та ін. Проте недостатньо наукових досліджень стосовно інноваційних упроваджень у документаційне середовище комерційних підприємств України [1 – 5].

Значний внесок у розробку теоретико-методологічних і прикладних аспектів документаційного середовища зробили вітчизняні науковці С.Г. Кулешов, М.С. Слободяник, Г.М. Швецова-Водка, Н.М. Кушнарєнко, Л.Я. Філіпова, В.В. Бездрабко та ін. [6 – 11].

Утім, незважаючи на проведені дослідження, залишаються недостатньо вивченими питання складових документаційного середовища комерційної діяльності. У наукових публікаціях немає єдиного бачення щодо процесу функціонування документаційного середовища комерції, що зумовлено його комплексним характером.

Метою дослідження є узагальнення даних про наявні в комерції інформаційні технології та розробка прикладних рекомендацій щодо впровадження інноваційної політики в документаційне середовище комерційної діяльності, визначення нових підходів до документаційного забезпечення комерції країни.

У статті досліджується комерційна діяльність. Необхідно зазначити, що сучасна торгівля зі своїми численними функціями, розгалуженою матеріально-технічною базою, кадровим потенціалом, інфраструктурою набагато ширша за змістом, ніж звичайна комерція. Комерційна діяльність – це організація й управління комерційними процесами та операціями, пов'язаними з товарно-грошовим обміном [12].

Саме ці відносини повинні всебічно стимулювати виробництво, надавати динаміку потребам, активізувати товарно-грошовий обмін. Тому комерційна діяльність є об'єктивно необхідною категорією ринкової економіки, в якій документна інформація стала важливим ресурсом.

Цілком очевидно, що документаційне середовище комерційної діяльності включає такі складові:

– документаційне забезпечення;

– діловодну службу комерційного підприємства (робота з торговельною документацією становить документально-інформаційний ресурс комерції);

– імідж комерційного підприємства та його корпоративну культуру, необхідною складовою яких є документ.

Основним завданням використання документної інформації, якою володіє комерційне підприємство, є створення та застосування інформаційних систем. Це сукупність інформації, апаратно-програмних і технологічних засобів, баз даних, методів і процедур обробки та накопичування інформації. Ми розглядаємо в тісному взаємозв'язку терміни *документаційне забезпечення та інновації*.

Спочатку розглянемо документаційне забезпечення, яке є однією з найважливіших складових документаційного середовища комерційної організації, що забезпечує виконання її функціональних завдань.

Документаційне забезпечення складається із двох компонентів:

– документування, складання та оформлення документної інформації на різних носіях за встановленими правилами;

– організації роботи з документами, яка передбачає організацію документообігу, зберігання та використання документів у поточній діяльності установи, організації [13].

Особливо велике значення має документаційне забезпечення у здійсненні дієвого контролю за виконанням управлінських рішень комерційних підприємств. Перевірка ж виконання є головною ланкою в організаційній роботі підприємств. Робота з документами забирає значну частину робочого часу керівників і спеціалістів, яким необхідні, зазвичай, не самі торговельні документи, а конкретні відомості та факти, що містяться в них.

Добре налагоджена організація діловодної служби передбачає відповідний контроль за виконанням прийнятих рішень. За умови зростання обсягів інформації, стають жорсткими й вимоги до якості документів, термінів їхнього виконання та доведення до виконавців.

Перейдемо до розгляду наступної складової документаційного середовища комерційних підприємств – діловодної служби.

Важливе значення для конкурентоспроможності товарів мають не тільки економічні параметри, організаційні (цінові знижки, умови платежу, постачання та ін.), а й документаційне оформлення товару, швидкість його оформлення для споживача. У прийнятті рішень про покупку, крім таких характеристик товару як його якість, важливе значення відіграють рівень обслуговування, торгова марка та ін. Шанси збуту товарів залежать від рівня обслуговування клієнтів, але не звертається увага на швидкість оформлення документації, її правильність і відповідність установленим вимогам діловодства. Методів і моделей підвищення інноваційної торговельної політики в літературі наводиться безліч, але неописаний спосіб підвищення документаційного обслуговування споживачів. Постає питання щодо оптимізації правильності оформлення торговельних документів, якісного документаційного оформлення товару.

Важливо звернути увагу на інвестиційну привабливість комерційного підприємства, яка буде підвищуватися з упровадженням якісного оформлення торговельної документації та налагодженим документообігом, що є складовими елементами інформаційних технологій комерційної діяльності та документаційного середовища.

Необхідно зважити, що документаційне забезпечення в комерційних підприємствах здійснює спеціальна служба документаційного забезпечення управління (ДЗУ). Така служба функціонує на комерційних підприємствах як самостійний структурний підрозділ, очолюваний керівником служби та підлеглого безпосередньо керівнику підприємства.

Призначення служби ДЗУ полягає в організації, веденні та вдосконаленні системи документаційного забезпечення управління комерційного підприємства на основі єдиної технічної політики та застосування сучасних технічних засобів у роботі з торговельними документами. При цьому основними завданнями служби ДЗУ є:

- упровадження на підприємстві єдиного порядку роботи з документами відповідно до законів, державних стандартів та інших нормативно-методичних та організаційно-розпорядчих документів;

- повне інформаційно-документаційне обслуговування діяльності суб'єкта, а саме: приймання, облік, первинне опрацювання та відправка кореспонденції, доставка, друкування та розмноження документів, реєстрація, контроль за їхнім виконанням, формування справ, поточне зберігання, підготовка справ до передачі в архів;

- організаційно-методичне управління та контроль за постановкою діловодства у всіх структурних підрозділах;

- забезпечення дієвого контролю над дотриманням установленого порядку роботи з документами;

- систематичне вдосконалення інформаційно-документаційного обслуговування шляхом упровадження ЕОМ і насамперед персональних комп'ютерів та засобів механізації управлінської роботи;

- розробка й упровадження нормативних і методичних документів з удосконалення документаційного забезпечення комерційного підприємства, новітніх технологій на базі застосування обчислювальної й організаційної техніки, спрямованих на реалізацію діяльності підприємства.

Отже, основою функціонування документаційного забезпечення комерційного підприємства є робота служби документаційного забезпечення.

Наступним аспектом розгляду складових документаційного середовища є корпоративна культура комерційного підприємства, його імідж, необхідною складовою якої є торговельний документ. Зміст корпоративної культури підприємства визначається впливом економічних, соціальних, моральних, релігійних сфер діяльності.

Розробка системи управління документно-інформаційною політикою повинна містити розробку системи управління розвитком корпоративної культури торговельного підприємства, враховуючи принцип дуальності, декларованих культурних переваг підприємства та поведінки працівників як носіїв культури. Можна зазначити, що корпоративна культура комерційного підприємства впливає на співробітників і формується під їхнім безпосереднім впливом [14]. Це формування позитивного іміджу комерційних підприємств

особливо значиме за умов інтеграції України в Європейський Союз і членства у Світовій організації торгівлі.

Далі перейдемо безпосередньо до розгляду інноваційного потенціалу документаційного середовища комерції. Звернемося до термінів «інновація – це використання нових для організації ідей шляхом втілення їх у товарах, процесах, послугах, якими оперує торговельна організація» [1, 12] й «інформаційна технологія – сукупність методів, процесів, програмних засобів, об'єднаних для забезпечення збору, зберігання, обробки, розповсюдження інформації для підвищення ефективності виробничих процесів» [15, 20].

Нині інноваційна активність торговельних підприємств України за 2010 р. становить 13,8%, за 2011 р. – 16,2% і за 2012 р. – 17,4%, що вказує на перспективу впровадження інновацій [16]. Тісно пов'язані з терміном *інновація* терміни *технологія інтелекту бізнесу* й *управління знаннями* [17]. Необхідно враховувати, що система документної товарної інновації розглядає, наскільки новий товар може змінювати встановлені моделі поведінки споживачів.

Очевидним є те, що забезпечити виконання поставлених завдань можна в системі управління документно-інноваційними технологіями на підприємстві, які повинні складатися з:

- управління документообігом комерційного підприємства;
- управління базами даних (семантична обробка текстів, пошук необхідної інформації, оптимальне застосування інтелекту робітників та ін.) [15, 21].

Крім того, вони повинні гарантувати збереження та доступність даних, забезпечення захисту від несанкціонованого доступу, адаптуватися до бізнесу підприємства.

Отже, забезпечити виконання поставлених завдань можна за допомогою системи управління документно-інноваційною діяльністю в комерційній галузі.

Важливим чинником для впровадження інформаційних технологій є підвищення документаційного забезпечення діяльності торговельного підприємства. Це стратегія, комплекс заходів, спрямованих на досягнення інноваційного розвитку, необхідною складовою якої є

автоматизація, що сприяє виконанню таких завдань: якісний контроль і оперативне управління бізнес-процесами; спрощене автоматизоване ведення документообігу та звітності та ін.

Розглянемо систему автоматизації торговельних процесів, яка складається з апаратного та програмного забезпечення автоматизації торгівлі.

До апаратного забезпечення автоматизації торгівлі зараховують: касові POS – системи (комп'ютер, монітор, чековий принтер, фіскальний реєстратор, дисплей покупця, зчитувач магнітних стрічок, грошова скринька, POS-клавіатура); обладнання штрих-кодування; термінали збору даних; торговельні автомати; електронні цінники; інформаційні кіоски та ін.

До програмного забезпечення автоматизації торгівлі можна зарахувати: системи управління торговою залою (фронт-офіс); системи управління торговим підприємством (бек-офіс); програми для автоматизації магазинів; касові програми для управління POS-системами та ін. [18].

Серед програмних продуктів, які дозволяють автоматизувати торговельні процеси, такі: «ІС: Управління торгівлею», «ІС: Роздріб», ТОРГСОФТ, ГАЛІОН.РОЗНИЦА, КіберМаг, АРМ «Супермаркет», КосРинок, UNISYSTEMМагазін, DIRECTUM та ін. [19].

Нині на ринку комерційної діяльності України можна виокремити такі провідні фірми в автоматизації торговельних процесів: «ЕвроТехСервіс» (м. Дніпропетровськ), «National Business Solutions» (м. Київ), «TSgate» (м. Київ), «MicroInvest» (м. Київ), «Cashfront» (м. Чернівці), «BBC МОТОР» (м. Дніпропетровськ), «АМС Сервіс» (м. Київ) та ін. [20]. У торгівлі на підприємствах споживчої кооперації підприємством Укоопспілки «Укоопінком» було розроблено комп'ютерний проект «УКС-Маркет» [21].

Отже, в автоматизацію потрібно робити значні вкладення, здійснювати контроль за інформацією про товарні транзакції, що дає конкурентні переваги комерційним підприємствам.

Привертає увагу електронний документообіг комерційних підприємств. Детальніше зупинимося на розгляді системи DIRECTUM, яка дозволяє працювати з торговельною документацією переважно в електронному вигляді [22].

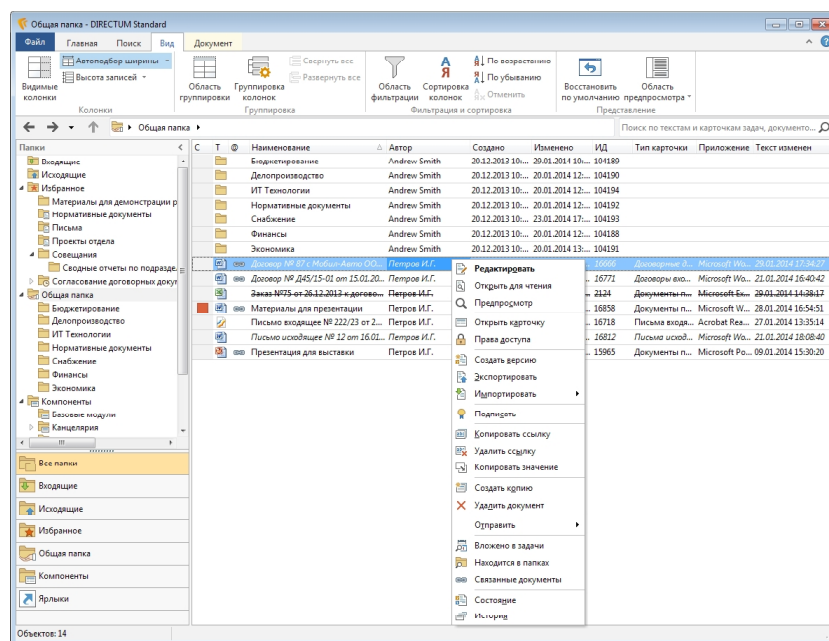


Рисунок. Загальний вигляд системи Directum

Кожен документ системи DIRECTUM складається з набору інформації (текстової, графічної, аудіо, відео та ін.), тобто змісту електронного документа, і картки – форми, що містить опис документа, необхідних реквізитів: автор, тип документа, дата створення, кореспондент та ін. (рис.). Для зберігання документів використовуються теки. Система передбачає різні можливості для оперативного пошуку документів в електронному вигляді.

Пошук може здійснюватися за заданими реквізитами картки, також за вмістом документа та ін. Для пошуку документів за паперовим аналогом використовується технологія швидкої ідентифікації документа DIRECTUM Rapid Document Identification (RAPID). Документи маркуються штрих-кодом, і сканером користувачі знаходять електронний документ у системі. Під час сканування штрих-коду документа він відкривається у спеціальному інтерфейсі.

Робота з документами в електронному вигляді здійснюється за допомогою конструктора документа і майстрів дій. Конструктор документів дозволяє створювати типові документи на основі підготовлених макетів [23, 3].

Кожен документ у системі DIRECTUM може мати необмежену кількість версій, що дозволяє зберігати історію зміни вмісту документа і таким чином уникати роботи із застарілою інформацією. Для кожного виду документа (господарські договори, рахунки та ін.) передбачено власний життєвий цикл і правила переходу між циклами. Наприклад, у процесі роботи з документом у модулі «Управління діловими процесами» стадії автоматично змінюються, змінюючи розташування документа і його положення в системі. Управління життєвим циклом документа здійснюється за допомогою графічного редактора.

Необхідно вказати, що при одночасній роботі великої кількості користувачів у єдиному інформаційному просторі виникає потреба одночасного редагування торговельної документації кількома користувачами. Для цього в системі DIRECTUM передбачений механізм блокувань, користувачі можуть одночасно редагувати різні версії документа і картку, створювати нові версії. Зручно працювати з окремими документами в автономному режимі (забрати файл додому, потім повернути після доопрацювання та ін.) завдяки експорту

документа з системи й імпорту документа в систему, можливість блокування експортованого документа на період його відсутності в системі.

Важливим функціональним аспектом системи DIRECTUM є захист інформації від несанкціонованого доступу, що забезпечується завдяки:

- контролю і налаштуванню прав доступу на будь-який об'єкт системи (повний доступ, зміна, перегляд, відсутність доступу та ін.);

- шифруванню електронних торговельних документів (захист тексту);

- протоколюванню всіх дій користувачів;

- реалізації спеціальних засобів захисту (файлових сховищ і сховищ на SQL – сервері) та ін.

Отже, проведений огляд системи DIRECTUM дозволяє стверджувати, що система підтримує повний комплекс робіт з електронними торговельними документами шляхом занесення інформації в систему, її пошуку, порівняння паперового й електронного документів за штрих-кодом, режиму конфіденційності доступу до торговельної документації, підтримує життєвий цикл документів та ін.

Огляд дев'яти найбільш популярних систем електронного документообігу торговельних підприємств Росії, в т. ч. й Directum, був представлений у науковій праці «Огляд систем

електронного документообігу», який провела «Промислова інформаційна система», в якій детально зроблено порівняльну характеристику систем: DocsVision, Globus Professional, PayDox, 1С: Документообіг, Бос-референт, ДІЛО, ЕВФРАТ, МОТИВ, DIRECTUM, і огляд доповнено таблицями [24].

Крім того, зазначено, що стандартів для розробників указаних систем на сьогодні не існує, вони орієнтуються на нормативні та правові документи країни, а правовий статус торговельного електронного документа на сьогодні не визначений. Для підготовки огляду використовувалась інформація з відкритих інформаційних джерел з офіційних сайтів виробників.

Подано перелік критеріїв, за якими здійснювалася порівняльна характеристика, а саме: реєстрація та ввід документів, робота з документами, управління потоками робіт (Workflow) і їхній контроль, пошук і аналіз інформації, інформаційна безпека, підтримка паперового документообігу, стандартні засоби налаштування. У таблицях наведені позначення: «+» - реалізація можливості, «+ / -» – обмежена функціональність можливості системи, «-» – нереалізована можливість системи. Загалом, функціональні можливості зазначених систем електронного документообігу подібні. У групу лідерів увійшли системи DIRECTUM, DocsVision, МОТИВ і ЕВФРАТ (табл.).

Таблиця

Робота з документами

Робота з документами	Directum	DocsVision	Globus Professional	PayDox	ІС.Документооборот	Бос – реферат	ДЄЛО	ЕВФРАТ	МОТИВ
Вмонтовані засоби перегляду (viewer) прикріплених файлів	-	+	-	-	-	+	-	-	-
Формування списку розсилки	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Зміни прикріплених файлів	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Робота з проектами документів	+	+	+/-	+/-	+/-	+	+	+	+
Реєстрація документів на основі затвердженого проекту	+/-	+/-	-	-	-	+	+	+	+
Автоматична видача нагадування про порушення терміну розгляду, про наближення і порушення терміну підготовки проектів	+	+	+	+	+	-	+	+	+
Можливість призначення відповідального виконувача за документом	-	-	-	-	-	+	+	+	+
Можливість виконання проміжних звітів з виконання	-	-	+	-	+	+	+	+	+
Робота з версіями документів	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ведення номенклатури справ	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ведення особистих папок користувача	+	+	+/-	+/-	+/-	+	+/-	+	+
Встановлення зв'язку з іншими документами	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Робота з документами в режимі off-line (checkncheckout)	+	+	-	-	-	-	+	-	+/-
Підтримка процедур візування документів	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Підтримка процедур погодження документів	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ведення листка погодження	+	+	-	+	-	-	+	+	+
Можливість видачі доручень	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Автоматичне протоколювання доставки, отримання і прочитання повідомлень у системі (на основі зовнішньої вмонтованої поштової служби)	+	+	-	-	-	+	-	+	+
Свій робочий стіл з будь-якого місця	+	+	+	+	+/-	-	+	+	+
Ведення окремої архівної бази документів	-	-	-	+/-	+/-	+/-	-	+	+

Примітка. Таблиця складена на основі [24].

Отже, інноваційний потенціал документального середовища комерційних підприємств становлять:

- програмні продукти, які автоматизують документно-інформаційні процеси;

- ефективне впровадження електронного документообігу з вибором привабливої для комерційного підприємства системи: DIRECTUM, DocsVision, Globus Professional, PayDox, 1С:Документообіг, Бос-референт, ДІЛО, ЕВФРАТ, МОТИВ та ін.;

- апаратне забезпечення автоматизації торгівлі (системи управління торговою залом і торговим підприємством, касові програми для управління POS-системами, електронні цінники та ін.);

- упровадження нормативних і методичних документів з удосконалення документального забезпечення комерційних підприємств;

- високий рівень корпоративної культури комерційного підприємства і його імідж, необхідною складовою якої є торговельна документація.

Отже, важливо комплексне бачення інноваційної політики в документальному середовищі комерційних підприємств України. Оскільки формування інноваційного потенціалу документального середовища комерційних підприємств залежать від множинності взаємозалежних факторів (економічних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних та ін.), ми пропонуємо послідовність упровадження інновацій:

- аналіз стану документального забезпечення комерційного підприємства;

- виявлення потенційних можливостей щодо запровадження нововведень;

- розробка програми запровадження на підприємстві інновацій;

- здійснення, впровадження та реклама результатів дії інновацій на комерційних підприємствах;

- контроль над інноваціями та виявлення недоліків.

Можливості різних комерційних підприємств щодо залучення інновацій у документальне забезпечення відрізняються, це зумовлено ресурсними обмеженнями, що істотно впливає на ефективність функціонування вказаних нововведень. Інноваційна політика комерційних підприємств у документальному середовищі підвищить рівень продуктивності виробництва на підприємстві, збільшить обсяги виробництва, підвищить статус конкурентоспроможності комерційного підприємства та ін. Щоб упровадити такі нововведення у систему документального середовища, потрібно розробити нову теоретичну базу.

Щоб документальне забезпечення на комерційному підприємстві проходило ефективно, необхідно залучати до співпраці аналітиків-документознавців, які спроможні оцінити перспективні можливості конкретного підприємства щодо впровадження інновацій, і розробити план дій із конкретними кроками впровадження інноваційної політики та забезпечити її фінансування, вказати на недоліки в документальному середовищі підприємства. Вирішальне значення повинна мати управлінська культура, ініціатива, творчість, активність.

Необхідно враховувати, що комп'ютеризація забезпечує безпаперовий документообіг і значне скорочення в оперативній роботі традиційних документів. Але одночасно в мінімальному обсязі слід зберігати найважливіші торговельні документи на паперовій основі (господарські договори, цінні папери, документи сумісної діяльності комерційних підприємств, документи у міжнародній торгівлі та ін.), що мають юридичне значення, які потрібно постійно зберігати в архівах.

Використані джерела

1. Чухрай Н.І. Інноваційна діяльність в Україні в контексті сучасних тенденцій розвитку світової економіки / Н.І. Чухрай // *Маркетинг в Україні*. – 2000. – № 4. – С. 122 – 123.
2. Череп О.Г. Системний підхід до оцінки ефективності реалізації інноваційних проектів / О.Г. Череп // *Теорія і практика забезпечення ефективного розвитку суб'єктів ринку* : зб. матеріалів I Міжнар. наук.-практ. конф., 20 листоп. 2012 р. – Полтава : ІнтерГрафіка, 2012. – С. 292 – 295.
3. Алексеева Н.Ю. Автоматизація облікового процесу на підприємствах роздрібною торгівлі: проблеми та шляхи оптимізації [Електронний ресурс] / Н.Ю. Алексеева. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>. – Назва з екрана.
4. Силантьєв С.О. Економічні механізми інноваційних активних підприємств / С.О. Силантьєв // *Економіка та управління підприємствами*. – 2013. – №1. – С. 132 – 140.
5. Махова Г.В. Формування ринкової економіки / Г.В. Махова // *Економіка підприємства: теорія і практика*. – 2010. – № 1. – С. 425 – 434.
6. Бездрабко В.В. Модерна «документологічна дискусія» у документознавстві або про роль особи й об'єктивної реальності у науці / В.В. Бездрабко // *Термінологія документознавства та суміжних галузей знань*. – К, 2008. – Вип. 2. – С. 9 – 38.
7. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение : учебник / Н.Н. Кушнарєнко [2-е изд., перераб. и доп.] – К. : Знання, 2000. – 460 с.
8. Слободяник М. С. Структура сучасного документознавства / М.С. Слободяник // *Вісн. Кн. палати*. – 2003. – № 4. – С. 18 – 21.
9. Кулешов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / С.Г. Кулешов ; Укр. держ. НДІ архів. справи та документознавства ; Держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв. – К. : [б.в.], 2000. – 164 с.
10. Філіпова Л.Я. Інформаційні системи в комп'ютерно-документній сфері: загальні методологічні підходи до наукових досліджень / Л.Я. Філіпова // *Вісн. Кн. палати*. – 2007. – № 10. – С. 36 – 38.
11. Швецова-Водка Г.М. Документознавство : словник-довідник термінів і понять : навч. посіб. / Г.М. Швецова-Водка. – 2-е вид., стер. – К. : Знання, 2012. – 319 с.
12. Апопій В.В. Комерційна діяльність : підручник [2-е вид., перероб. і допов.] / В.В. Апопій. – К. : Знання, 2008. – 558 с.
13. Лысенко Н.А. Документирование управленческой деятельности на предприятии: делопроизводство и корреспонденция / Н.А. Лысенко, Б.Ю. Сербиновский, С.Н. Цветкова. – Ростов на Дону : Изд. центр «МарТ», 2002. – 272 с.
14. Бойко Е.В. Корпоративная культура как основа эффективного управления предприятием / Е.В. Бойко // *Актуальні проблеми економіки*. – 2003. – № 4. – С. 52 – 58.
15. Голіонко Н.Г. Інформаційні технології та управління знаннями підприємства / Н.Г. Голіонко // *Корпорації та інтегровані структури: проблеми науки та практики* : тези доп. Міжнар. наук.-практ. конф., 22-23 трав. 2007 р. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2007. – С. 2 – 23.
16. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]: Офіційний сайт. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>. – Назва з екрана.
17. Черняк Л. Управление знаниями и информационные технологии / Л. Черняк // *Открытые системы*. – 2000. – № 10. – С. 16 – 17.
18. Каталог. Бизнес. Услуги. Автоматизация бизнеса. Автоматизация торговли [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://catalog.i.ua/catalog/695>. – Назва з екрана.
19. Автоматизация торговли [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ru.wikipedia.org/wiki/Автоматизация_торговли. – Назва з екрана.
20. УКС-Маркет [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukspro.com.ua/content/market>. – Назва з екрана.
21. DIRECTUM: Состав системы [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.docva.ru/docflow/sys_review/20.php. – Назва з екрана.
22. DIRECTUM: Управление электронными документами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dicectum.ru/315412.aspx>. – Назва з екрана.
23. Ларін М. П. Управление электронными документами / М.П. Ларін // *Управление підприємствами*. – 2011. – № 6. – С. 1 – 5.
24. Обзор системы электронного документооборота [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://> Назва з екрана.