

оновлення і змістове вдосконалення, що суттєво підвищить безпеку інформації користувача, розширить межі доступу до потрібної інформації та зробить віртуальне життя і комунікацію прозорою.

Список літератури:

1. Трансформаційні процеси у суспільній та соціокультурній сферах України: монографія / Анісімова О.М., Ковальська Л.А., Лукаш Г.П., Пригунов О.В., Щербіна О.С., Яворська Т.М. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. 176 с.
2. Ковальська Л.А. Джерелознавчий дискурс історії радянського Руху Опору (1941–1945 рр.). Донецьк-Вінниця: 2015. 462 с.
3. Про інформацію. Законі України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 48. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
4. ДСТУ 2732:2004 «Діловодство та архівна справа». Київ: 2005 р. URL: [https://vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004\(1\).pdf](https://vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004(1).pdf)
5. Швецова-Водка Г. Документ і книга в системі соціальних комунікацій. Рівне, 2001. 437 с.
6. Могилів-Подільська районна рада у Вінницькій області. Офіційний сайт. URL: <http://mogrod-rayrada.gov.ua/>
7. Джига Т.В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг. Аналітична записка. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/politika/suchasniy-stan-problemi-i-perspektivi-rozvitku-v-ukraini-elektronnikh>

УДК 004.91:005.91/.92]:338.48(477)

*Ковальська Л.А., д.і.н., доцент, професор
кафедри інформаційних систем
управління,
Погоріла Ю.В., здобувач освіти*

ОСОБЛИВОСТІ УКРАЇНСЬКОГО ТУРИСТИЧНОГО ДОКУМЕНТУВАННЯ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ

Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

Туристичне документування в Україні можна умовно поділити на два основні етапи розвитку: етап зародження і розвитку документаційного забезпечення та етап трансформації туристичного документування у зв'язку із COVID-19.

Етап зародження і розвитку документаційного забезпечення українського туризму розпочинається з відновлення Україною незалежності. Відтоді українське діловодство у сфері туризму також здобуло самостійність. Мова йде про документаційне регулювання інформаційно-туристичних послуг, що надають суб'єкти діяльності, комерційні та соціально-спрямовані підприємства: туристичні агентства, туроператори, екскурсійні та туристичні бюро,

туристичні клуби та секції тощо. Після набуття суверенності в Україні змінилися й умови ведення туризму, змінився формат діяльності на більш сучасний, змінилося ведення діловодства на підприємствах, що перейшли в онлайн, зробивши цей крок задля покращення надавання туристичних послуг.

Для етапу трансформації туристичного документування у зв'язку із COVID-19 характерним є впровадження онлайн-режиму роботи у зв'язку із карантинними умовами і обмеженнями, які суттєво зменшили обіг паперової документації, залежно від спеціалізації підприємства.

Вимушене застосування карантинних умов поділило туристичне діловодство на програмно-електронне та паперове. У зв'язку із цим відбувся наступний поділ – поділ документів на типи за ознаками матеріального носія, за способом передачі інформації, за інформаційною охопністю користувачів тощо [1]. Документи почали як об'єднувати різні підприємства шляхом впровадження спільного документообігу, передання інформації електронною поштою, надсилання поштових листів, так і розмежовувати, роблячи кожне підприємство затребуваним та дієздатним на ринку послуг.

Сьогодні можна виділити наступні типи документів, які об'єднують або розмежовують діяльність туристичних суб'єктів послуг в умовах пандемії.

До об'єднуючих документів відносимо необхідність документального оформлення ліцензії, а також прописані правила та інструкції ведення туристичної діяльності як для суб'єктів, так і для користувачів – об'єктів.

Першочергово та незалежно від поділу та спеціалізації туристичних підприємств, кожне підлягає ознайомленню із Законом України «Про туризм» – основним документом туристичної галузі, що стосується всього сегменту туризму в Україні [2]. Прийняття Закону пов'язують із початком розвитку туристичного документування в незалежній Україні. Проте карантинні умови внесли свої корективи до цього Закону у 2020 році. Закон містить окремі статті, які визначають необхідність документування – умови складання різних письмових договорів, серед яких договір про туристичне, екскурсійне та готельне обслуговування, а також ваучер як особлива форма письмового туристичного договору.

До документів, які об'єднують діяльність всіх видів туристичних підприємств належить також ліцензія та інструкція. Ліцензія – документ, який надає право на законну туристичну діяльність суб'єкта туристичної діяльності. Відповідно до ліцензії суб'єкт розпочинає діяльність та отримує право на видачу клієнтам договорів на туристичне обслуговування, договорів на обов'язкове медичне страхування, проїзні документи (паперові та електронні квитки) [3]. Ліцензія обов'язкова для будь-якого туристичного і інших підприємств. Такий документ, в умовах реалізації протиепідеміологічних заходів, можна оформити онлайн через сайт КМУ, подавши оригінал заяви та копії документів про фінансове забезпечення, відомості стосовно місць провадження діяльності, документи, що підтверджують кваліфікацію працівників, договору про страхування, а також опис документів. Наступний документ, який об'єднує – це посадова інструкція керівництва працівників

підприємства. Інструкція, як офіційний документ, фіксує прописані права, обов'язки, межі відповідальності та завдання менеджерів туризму.

Всі документи можуть набувати як паперової, так й електронної форми. Користувачі – об'єкти туристичних підприємств, мають право на ознайомлення як з інструкцією, так і з ліцензією на сайті установи. Раніше ліцензію можна було отримати у туристичному агентстві або бюро, у зв'язку із обмеженнями через поширення COVID-19 будь-який документ сьогодні можна знайти на сайті підприємства. Переведений в електронний формат із паперової форми або створений та підписаний з використанням КЕП в онлайн-режимі.

Відповідно до спрямування, кожне підприємство веде окреме діловодство та обробляє низку документів вузького спрямування, пов'язаних із туризмом. Туристичні суб'єкти надають документи, специфіка, оформлення та перелік послуг в яких різні. До таких документів належать ваучери, договори між суб'єктами та туристами, програми турів тощо. Ваучери або сертифікати – це документ у вигляді таблиці, який гарантує туристу право на отримання послуг, є підтвердженням оплати послуги. Кожне підприємство видає окремий електронний ваучер із різними прописаними відомостями – персональні дані туриста (прізвище та ініціали, дата народження, назва готелю, тип кімнати поселення, номер рейсу, вартість послуг, напрямок та додаткові послуги) і інші.

Окремо складають договір між суб'єктом та туристами. Це письмовий документ, інформація про співпрацю між туроператором та туристом на час здійснення подорожі, який клієнт отримує під час фактичного підписання договору. У ньому зазначають дату та термін дії, права та обов'язки сторін, порядок оплати рахунків, умови та обсяг надання послуг. Такий документ має наступні реквізити туристичної фірми – емблема організації, юридична адреса, реєстраційний номер, підписи, назва та місце розташування фірми.

Крім того, варто згадати програми турів у документованому вигляді. Їх специфіка полягає у співпраці туристичного агентства із іноземними партнерами. У програмах турів прописують етапи відвідання визначних місць у тому місті чи країні, яку обирає турист. Програми турів – це довідкові документи, які турист отримує як додаткову мапу.

В Україні спеціалізовані туристичні підприємства вимушено перевели роботу відповідно до карантинних умов. Наприклад, підприємство «VeronaTour» – туристичний оператор, який почав впроваджувати електронне оформлення туристичних послуг, електронне бронювання та обрання місця для подорожі онлайн. Відповідно до ЗУ «Про туризм», обов'язковою умовою туристичного суб'єкта є наявність сайту в мережі інтернет. Через сайт підприємства клієнт отримує інформацію – довідку про діяльність, стаж, спеціалізацію підприємства, інформацію про нагороди / відзнаки та наявні сертифікати якості надання послуг, запропоновані програми турів для різних країн, електронний словник різних мов за вибором туриста, а також ліцензія підприємства. Туристична агенція співпрацює з клієнтами онлайн за допомогою онлайн-форуму та соціальних мереж, де будь-який користувач може передати власні враження і оцінку, а також поставити запитання консультантам в онлайн-режимі або за номером телефону.

Отже, у зв'язку із карантинними умовами, документаційне забезпечення туристичної сфери підхопило онлайн тенденцію та запровадило електронний документообіг. Суб'єкти туристичної сфери послуг надають електронні документи і туристам, і партнерам. Серед них інформаційні або довідкові документи (електронний лист або факс), облікові документи (ваучер, картка туриста, лист обслуговування тощо), основні документи (підтвердження замовлення послуги (виконане в Excel або Access), звітна документація, яка є у відкритому онлайн доступі та перевіряється Державною податковою службою України [4]. Карантинні умови употужнили туристичне документування, зорієнтували користувачів працювати із документами онлайн, зробили процедуру надання документів туроператором зручнішою та швидшою.

Список літератури:

1. Кузик С. П. інформаційні та інформаційно-віртуальні туристичні ресурси. *Географія та туризм*. 2010. С. 101-107. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/gt_2010_6_21.pdf
2. Про туризм: Закон України. Верховна Рада України. Київ: Парлам. вид-во, 1995, 24 с. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
3. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності / Верховна Рада України. Київ: Парлам. вид-во, 2015, 30 с. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF#Text>
4. Вихлюк Я. І. Огляд сучасного стану інформаційного забезпечення функціонування туристичної галузі. 2011. С. 59-68. URL: <https://cutt.ly/BR30vhr>

УДК 004:343.722-028.5:001.89:37.091.212

*Недипіч А. В., здобувач освіти,
Василенко В.Ю., к. соц. ком., старший
викладач кафедри інформаційних систем
управління*

СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ ВИЯВУ ПЛАГІАТУ В НАУКОВИХ РОБОТАХ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

Актуальність теми дослідження. Сьогодні одним із ключових показників забезпечення якості освітньої діяльності в закладах вищої освіти (ЗВО) є належне дотримання принципів академічної доброчесності та корпоративної етики учасниками освітнього процесу. Особлива увага в забезпеченні академічної доброчесності та якості освіти приділена питанням плагіату – боротьбі з його виявами та створенню умов, за яких використання плагіату стає практично неможливим.