УДК 614.4:338.48(088.2)

Бєлікова М. В.
к.істор.н., доцент
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ: ДОКУМЕНТИ ТУРИСТІВ У ЗВ'ЯЗКУ З ПАНДЕМІЄЮ COVID-19

Управління турагентствами пов'язано з організацією діловодства в туризмі, в якому спостерігається зростання кількості електронних документів. Світова пандемія 2020–2021 рр. змінила бізнес-процеси туристичних агентств і вплинула на організацію діловодства в туризмі. Від правильної організації онлайн-продажів та діловодства залежить ефективність управління туристичними агентствами у цілому. У туристичний бізнес отримав виклик у виді світової пандемії, в результаті використання цифрових документів збільшилося. Сучасна актуальність проблематики зумовили вибір мети статті – аналіз документів для виїзду і повернення в Україну через карантинні обмеження.

Аналіз документального процесу обслуговування туристів в туристичному агентстві та взаємодії з туроператором представлені набором документів, склад яких залежить від туру та країни. З пандемією COVID-19 COVID-сертифікати в електронному виді стали доступні для тих, хто пройшли повний курс вакцинації, згенерувати свій COVID-сертифікат можна у мобільному додатку «Дія» в смартфоні. Встановивши «Дію», користувач користується цифровими документами та ділиться копіями цифрових документів. Для отримання цифрових версій своїх документів необхідно завантажити «Дію» та авторизуватися [1]. Наступні цифрові документи з'являються у додатку автоматично, якщо в реєстрах є дані відповідної особи.

Окремо треба звернути увагу на COVID-19-сертифікати, сертифікати про одужання від COVID-19 та про негативний ПЛР-тест. COVID-сертифікат «EU Digital COVID Certificate» – це документ у мобільному додатку «Дії», який підтверджує статус вакцинованої особи. Сертифікат можна отримати в декілька кліків. В додатку

потрібно натиснути «Послуги», вибрати пункт «COVID-сертифікати» і натиснути «Отримати сертифікат». Далі «Дія». Підписом необхідно підписати запит на передання даних з Електронної системи охорони здоров'я до «Дії». Таким чином, Україна приєдналася до міжнародної інфраструктури COVID-сертифікатів ЄС – спільного середовища для всіх країн, що забезпечують їх взаємовизнання. Складнощі були з тим, що українці почали вакцинуватися, але не всі вакцини визнані в країнах Європейського Союзу, зокрема китайська вакцина CoronaVac. Цифровий директорат ЄС надав доступ до gateway – інструмента, який дозволяє перевіряти сертифікати іншим країнам під час подорожей. COVID-сертифікати працюватимуть, як й інші документи в «Дії». Необхідно враховувати строк її дії, вказаний у сертифікаті, щоб він не був прострочений, це має бути повний курс вакцинації, за умови, що минуло не менше 14 днів після завершення курсу. Отже, треба уточнювати це в Інтернеті на відповідних сайтах країн або в турагенстві на етапі планування подорожі.

Реквізити діловодства паперового сертифіката та електронного відмінні. Паперовий сертифікат українською та англійською мовами на дві сторінки складається з 1) назви «Міжнародне свідоцтво про вакцинацію/профілактику»; 2) тексту з ПІБ, дати, місяця, року народження, статі, громадянства, номер паспорта та його вид, таблиці з назвою вакцини, вимого щодо чинності свідоцтва; 3) підпису лікаря-клініциста, що здійснює контроль; 4) печатка лікаря; 5) офіційна печатка закладу, в якому проводилася процедура; 6) дві дати вакцинації; 7) дати дійсності свідоцтва. Внесення буд-яких змін, доповнень, або виправлень до цього свідоцтва, наявність незаповнених граф може призвести до втрати ним чинності.

Електронний «Vaccination certificate» складається англійською мовою в додатку «Дія», за умови що у вас є закордонний паспорт. Без цього його неможна завантажити. Реквізити діловодства сертифікату: 1) назва; 2) дата чинності; 3) текст з назви вакцини, імені та прізвища транслітерацією, номеру закордонного паспорту.

Документопотік вихідних документів турагенств, який спрямовано до клієнтів (договір на надання турпослуг, квитанція про сплату послуг, договір-доручення, ваучер, страховий поліс, авіаквитки, інформаційний лист), з пандемією COVID-19 доповнився зокрема страхуванням від невиїзду або відміною поїздки – travel cancellation. Особливістю цього виду страхування є те, що крім

стандартного набору страхових ризиків, воно включає в себе ризики, пов'язані з погіршенням стану здоров'я дітей до 14 років, які вимагають стаціонарного або амбулаторного лікування під наглядом батьків, а також покриває ризики, пов'язані з неможливістю здійснити поїздку у зв'язку з захворюванням застрахованої особи на COVID-19, при наявності лабораторно підтвердженого результату тесту, проведеного сертифікованою державною лабораторією. Реквізитами страхового полісу є назва документу, логотип страхової компанії, дати з періодом страхування «з…по…», текст, печатка страхової фірми. У тексті вказано страховика, страхувальника, застрахованих осіб (англійською мовою прізвище та ім'я, серія та номер паспорту), страхові випадки – медичні витрати, нещасний випадок, додаткові умови страхування, включаючи COVID-19, відміна поїздки, страхова сума на кожну особу навпроти страхових випадків. Порядок дій при настанні страхового випадку – «зв'язуйтеся з асистуючою компанією країни, де тимчасово знаходиться турист», і вказано номер телефону. Відтиск печатки проставляється так, щоб він захопив прізвища та ім'я туристів в місці «З умовами страхування згоден».

Тести на COVID-19 є обов'язковою умовою для в'їзду в більшість країн, складаються англійською мовою, реквізити – логотип PCR лабораторії, QR код, дата дослідження, текст, підпис та дата, печатка. Текст містить номер ліцензії лабораторії, прізвище та ім'я, стать, дату народження, номер та серію закордонного паспорта, тип тесту, зразок інформації, медичний висновок [1, 2].

Література:

1. Бєлікова М. В. Діловодство в туризмі: аналіз документального процесу взаємодій туристичного агентства. Інноваційні технології в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі : колективна монографія Черкаси : ЧДТУ, 2020. С.60–66.

2. Бєлікова М.В., Безхлібна А.П. Діловодство в туризмі в умовах світової пандемії: digital-маркетинг туристичних агентств та електронні документи Цифрова економіка як фактор економічного зростання держави : колективна монографія / За заг. ред. О.Л. Гальцової. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2021. С.113–131.