

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА  
Кафедра інформаційних систем управління**

**КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ МИХАЙЛА ОСТРОГРАДСЬКОГО**

**ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА**

## **ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ**

**III Всеукраїнської наукової студентської конференції**

**«Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері»  
(Вінниця, 05 квітня 2018 р.)**

**Вінниця  
ДонНУ імені Василя Стуса  
2018**

*Рекомендовано до друку вченою радою факультету математики та інформаційних технологій (протокол № 9 від 12.04.2018 р.)*

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ:

*Г. П. Лукаш*, доктор філологічних наук, професор (голова),  
*О. М. Анісімова*, доктор економічних наук, професор (заступник голови),  
*І. Г. Передерій*, доктор історичних наук, доцент,  
*О. М. Тур*, кандидат філологічних наук, доцент,  
*О. С. Щербіна*, кандидат економічних наук,  
*О. В. Пригунов*, старший викладач кафедри інформаційних систем управління.

Голова редакційної колегії: *Г. П. Лукаш*, професор кафедри інформаційних систем управління, д-р філол. наук, професор.

Відповідальний секретар редакційної колегії: *О. С. Щербіна*, доцент кафедри інформаційних систем управління, канд. екон. наук.

3 41 **Збірник** матеріалів III Всеукраїнської наукової конференції «Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері» за підсумками науково-дослідницької роботи студентів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» / ред. кол. Г. П. Лукаш, О. М. Анісімова, І. Г. Передерій та ін. Вінниця : ДонНУ імені Василя Стуса, 2018. 84 с.

Збірник містить матеріали доповідей студентів, які оприлюднені в рамках III Всеукраїнської наукової конференції «Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері». Матеріали збірника розкривають роль і значення історії та міжнародного досвіду дослідження документознавства та інформаційної діяльності. Подано інформацію про інновації в документознавстві. Розглядаються проблеми документознавства та інформаційної діяльності в сучасному світі.

Видання розраховане на науковців, викладачів, аспірантів, студентів.

**УДК 004.91:005.92**

## ЗМІСТ

Бабаєв Ігор Віталійович, наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С. ВИКОРИСТАННЯ КОРПОРАТИВНИХ МЕСЕНДЖЕРІВ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВНУТРІШНЬОЇ КОМУНІКАЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	6
Балюк Олена Вікторівна, наук. керівник – канд. філос. наук, доц. Вошенко В. Ю. ВИКОРИСТАННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СУБД ПІД ЧАС СТВОРЕННЯ ДОКУМЕНТІВ ЩОДО ОСОБОВОГО СКЛАДУ .....	7
Безносок Людмила Анатоліївна, наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М. СИСТЕМА КОНТРОЛІНГУ АВТОМОБІЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА .....	9
Бобилева Юлія Анатоліївна, наук. керівник – канд. іст. наук, доц. Ковальська Л. А. ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ АРХІВУ БАНКІВСЬКОЇ УСТАНОВИ .....	11
Бойко Юлія Валеріївна, наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М. ЕЛЕКТРОННИЙ ОФІС: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ .....	13
Burda Nataliia Yuriyivna, scientific director – Candidate of Philology, Associate professor Butko L. V. THE GROUNDS FOR IMPROVING THE DOCUMENT COOPERATION AND THE DOCUMENTATION SUPPLY OF THE NOTARY OFFICE.....	15
Вакуленко Юлія Олегівна, наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С. ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ І ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВИТИ ВІННИЦІ.....	16
Головань Анатолій Андрійович, наук. керівник – ст. викладач Вернигора О. І. ПРОБЛЕМИ КІБЕРБЕЗПЕКИ В СУЧАСНОМУ СВІТІ .....	18
Гуленко Наталія Василівна, наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С. ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ І ТЕХНОЛОГІЙ У РІЗНИХ СФЕРАХ ДІЯЛЬНОСТІ .....	20
Гулий Дмитро Володимирович, наук. керівник – ст. викладач Прігунов О. В. ВИКОРИСТАННЯ ЗАСОБІВ BUSINESS INTELLIGENCE В ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ.....	22
Гурняк Віталій Вікторович, наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С. РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ЯК НАСЛІДОК ЕВОЛЮЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	24
Денисова Катерина Олегівна, наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС ВПРОВАДЖЕННЯ ELECTRONIC DATA INTERCHANGE-ТЕХНОЛОГІЙ НА ТРАНСПОРТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ .....	26
Дідур Ірина Павлівна, наук. керівник – канд. іст. наук, доц. Ковальська Л. А. АКТУАЛЬНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ АРХІВНОГО МАРКЕТИНГУ В УКРАЇНІ .....	28
Донець Тетяна Володимирівна, Кравченко Аліна Вікторівна, наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Тур О. М. СПЕЦИФІКА НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	30

Дудник Вікторія Володимирівна, наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Чередник Л. А. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ.....	32
Дунь Світлана Іванівна, наук. керівник – канд. іст. наук Саранча В. І. ДОКУМЕНТАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ.....	34
ПЕРША БІБЛІОТЕКА БУКОВИНИ.....	36
Заєць Ірина Олексіївна, наук. керівник – канд. філос. наук, доц. Вощенко В. Ю. СУЧАСНІ АІС В ДІЯЛЬНОСТІ КАДРОВОЇ СЛУЖБИ.....	37
Казар'ян Карина Олександрівна, наук. керівник – д-р екон. наук, доц. Філіпішин І. В. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	39
Ковтун Юлія Віталіївна, наук. керівник – д-р іст. наук, доц. Передерій І. Г. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ВІТЧИЗНЯНОГО ВИШУ: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ ВПРОВАДЖЕННЯ.....	41
Корнієнко Олег Олегович, наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПЛАНУВАННЯ РЕКЛАМНИХ КОМУНІКАЦІЙ.....	42
Косякова Анастасія Валеріївна, наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С. ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ PERSONAL INFORMATION MANAGER, MICROSOFT OUTLOOK ТА MOZILLA THUNDERBIRD.....	44
Кротова Катерина Віталіївна, наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П. ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДЕРЖАВНИХ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВАХ.....	46
Куденко Анна Тарасівна, наук. керівник – д-р іст. наук, доц. Передерій І. Г. ВИКОРИСТАННЯ ВЕБ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА.....	48
Куляк Ірина Володимирівна, наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М. ВИМОГИ ДО СПЕЦИФІКАЦІЇ ФУНКЦІЙ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ.....	50
Мільська Катерина Олександрівна, наук. керівник – ст. викладач Прігунов О. В. ВИКОРИСТАННЯ БЛОКЧЕЙН-ТЕХНОЛОГІЙ У ДОКУМЕНТОЗНАВСТВІ.....	51
Моїсєєв Владислав Андрійович, наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П. ІНФОРМАЦІЙНА СКЛАДОВА МІЖНАРОДНОЇ МАРКЕТИНГОВОЇ СТРАТЕГІЇ У ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА.....	53
Проценко Анастасія Юріївна, Титар Ксенія Павлівна, наук. керівник – канд. іст. наук Саранча В. І. ТИПОЛОГІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ.....	55
Решетнік Ірина Віталіївна, наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П. СОЦІОЛІНГВІСТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОКУМЕНТНОГО ТЕКСТУ.....	57
Рибак Іванна Іванівна, наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П. ПРОФЕСІЙНА МОВНА ОСОБИСТІТЬ.....	59
Романюк Роман Олександрович, наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М. СУЧАСНИЙ СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ.....	61
Саржовська Анастасія Олексіївна, наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Бутко Л. В. ОСНОВНІ НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ СУДІВ ЗАГАЛЬНОЇ ЮРИСДИКЦІЇ ЯК СУБ'ЄКТІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СФЕРИ.....	63

Svietlova Kseniya, Zinchenko Dmytro, scientific director – Doctor of Economic Sciences, professor Zinchenko O. A. FINANCIAL SUSTAINABILITY AS A BASIS FOR PROVIDING ECONOMIC SAFETY OF ENTERPRISES IN CONDITIONS OF TURBULENCE .....	65
Селич Тетяна Олександрівна, Кобзар Тетяна Іванівна, наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Тур О. М. ОСОБЛИВОСТІ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СУДОВИХ УСТАНОВ УКРАЇНИ.....	66
Старушкевич Оксана Миколаївна, наук. керівник – канд. іст. наук, доц. Ковальська Л. А. ВІДКРИТІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ БІЗНЕС-РОЗВІДКИ .....	68
Тур Анастасія Анатоліївна, наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Тур О. М. ЗМІНИ В МЕДИЧНІЙ ДОКУМЕНТАЦІЇ .....	70
Умярова Катерина Віталіївна, наук. керівник – д-р екон. наук, доц. Філіпішин І. В. ПОРЯДОК ТА ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.....	72
Фещук Олена Богданівна, наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П. СЛЕНГОНІМИ В ІДЕОЛЕКТІ МОЛОДІ .....	74
Чернова Вероніка Ігорівна, наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М. ДОКУМЕНТНА І НЕДОКУМЕНТНА КОМУНІКАЦІЯ: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ .....	76
Черняк Дар'я Олександрівна, наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П. СЛУЖБОВЕ ЛИСТУВАННЯ ЯК ВАЖЛИВА ЧАСТИНА ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ.....	78
Шевченко Наталія Сергіївна, наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Мізіна О. І СПЕЦИФІКА ОРГАНІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ЕЛЕКТРОННИМ ДОКУМЕНТООБІГМ НА СУЧАСНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ.....	80

*Бабаєв Ігор Віталійович,  
наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## **ВИКОРИСТАННЯ КОРПОРАТИВНИХ МЕСЕНДЖЕРІВ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВНУТРІШНЬОЇ КОМУНІКАЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ**

Обсяги інформації, з якою доводиться мати справу як індивідуальним користувачам мережі, так і цілим компаніям, постійно збільшуються. У корпоративному світі стандартом для роботи з вхідними потоками даних вже давно є електронна пошта, хоча вона дуже часто не підходить для організації комунікації всередині компанії [1].

Компенсувати недоліки електронної пошти мають месенджери для корпоративних комунікацій. При цьому вибрати потрібний варіант з великої кількості систем, що пропонують на ринку, складно – багато важливих переваг та недоліків конкретних продуктів стають помітними лише на етапі їх використання, коли перейти на інший месенджер вже не так просто [2].

Вимоги, що висуваються до месенджерів для командної роботи, відрізняються від побажань користувачів індивідуальних сервісів. Серед найбільш важливих параметрів месенджера для корпоративного спілкування варто зазначити: можливість контролю рівня шумів, можливість паралельного спілкування одразу в кількох організаціях, вартість, зручність форматування повідомлень, кількість інтегрованих зовнішніх сервісів та їх асортимент, легкість роботи в системі, наявність мобільних клієнтів, надійність роботи, політик щодо доступу даних [3].

Великі підприємства та компанії, як правило, створюють власні месенджери для корпоративного спілкування. У кризових умовах розробка власного месенджера не є ефективною для підприємства, тому українським підприємствам варто звернути увагу на вже готові рішення, представлені на ринку.

Slack і HipChat, Kato – визнані лідери ринку месенджерів для корпоративного спілкування.

Slack та HipChat надають користувачам можливість спілкуватись одразу в декількох командах одночасно – користувачеві необхідно перемикає контекст для того, щоб увійти в потрібну бесіду. Окрім цього, ці месенджери оперують поняттям «перебування» у команді – для того, щоб бачити повідомлення, користувачеві необхідно або отримати запрошення, або «увійти» туди.

У цьому відношенні Kato зручніший, оскільки застосовує підхід сервісу Twitter – користувач може підписатись на потрібні йому кімнати і бачити, що в них публікується. Крім того, користувач може бачити інформацію тих кімнат, на які він не підписаний.

Важливий момент – спілкування в кількох командах. Досить часто користувач месенджера повинен працювати більше ніж в одній команді (наприклад, зовнішній консультант або менеджер проєктів великих компаній). У системі Slack є підтримка кількох команд, але користувачеві доводиться обирати «поточну» команду, щоб взаємодіяти з її членами.

Користувачам Slack доступні два тарифні плани – Lite (безкоштовний) та Standart.

Обмеженням безкоштовної версії HipChat є розмір архіву повідомлень, за яким можна здійснювати пошук. Також доступна платна версія, в якій є можливість здійснення відеоповідомлень та демонстрації екрана.

Аналіз можливостей, які надають користувачам корпоративні месенджери, наведено в таблиці 1.

Порівняння здійснюється на основі найважливіших параметрів месенджерів. Невеликі підприємства та організації цілком можуть використовувати для корпоративної комунікації месенджери індивідуального використання (Viber, Telegram тощо), але для більш великих підприємств необхідна значна гнучкість та системність у роботі – такі можливості надають корпоративні месенджери.

Таблиця 1 Порівняльний аналіз можливостей корпоративних месенджерів

Порівняння	Slack	HipChat	Kato
Можливість роботи в декількох командах одночасно	Немає	Немає	Є
Контроль шумів	Можна тільки вийти із непотрібної бесіди	Можна тільки вийти із непотрібної бесіди	Підхід Twitter
Форматування повідомлень	Невеликі можливості	Декілька команд	Широкі можливості форматування
Гарячі клавіші	Є	Невеликий вибір команд	Є
Ціна	2 долари на місяць	6 доларів на місяць	Безкоштовна
Мобільні додатки	IOS, Android	IOS, Android	IOS, Android
Стабільність	99,2 %	100 %	100 %

Під час вибору корпоративного месенджера потрібно звертати увагу на конкретні завдання, що повинен виконувати сервіс, а також на вартість його впровадження та використання – це дозволить зробити комунікацію на підприємстві більш ефективною.

#### Список використаних джерел

1. Бізнес-комунікації. Що таке бізнес-комунікації? [Електронний ресурс]. URL: <http://gorodenok.com/бізнес-комунікації-що-таке-бізнес-ком/>
2. Ньюком Н. 10 способів покращення обслуговування клієнтів [Електронний ресурс]. URL: <http://staff-capital.com/uk/articles/10-ways-to-improve-customer-service.html>
3. Когда мессенджеры захватят мир? [Електронний ресурс]. URL: <http://rb.ru/opinion/business-chats/>



*Балюк Олена Вікторівна,  
наук. керівник – канд. філос. наук, доц. Воценько В. Ю.,  
ПолтНТУ ім. Юрія Кондратюка, м. Полтава*

#### ВИКОРИСТАННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СУБД ПІД ЧАС СТВОРЕННЯ ДОКУМЕНТІВ ЩОДО ОСОБОВОГО СКЛАДУ

Автоматизація роботи з документами стає обов'язковим етапом у діяльності будь-якого підприємства, що впливає на швидкість прийняття управлінських рішень. Під автоматизацією потрібно розуміти побудову інформаційних систем, можна з яких відповідає певній функції: управління організаційною структурою, підтримка бізнес-проектів, задоволення інформаційних потреб тощо. Такі системи управління повинні забезпечувати зберігання, пошук та захист доступу до інформації, здійснювати контроль за виконанням наказів або розпоряджень, налагоджувати комунікацію між підрозділами підприємства.

Серед науковців, які досліджували шляхи оптимізації роботи з документами, зокрема кадровий облік підприємства, за допомогою побудови інформаційних систем, можна виділити П. Клімушина, А. Батюк, У. Ярку, О. Грицунова та ін.

Зазначимо, що одним із способів здійснення автоматизації документаційної діяльності є побудова баз даних, а також створення шаблонів документів у них. Це дозволяє, не виходячи з програми, створити потрібний документ та розіслати його користувачам з правом доступу. Системи управління базами даних (СУБД) є універсальним інструментом для управління до-

кументами на підприємствах, оскільки накопичений досвід та простота у використанні дозволяє зробити процес більш ефективним [3]. До їхніх компонентів належать збір, обробка, зберігання даних, створення звітів або інших форм документів для керівників або зовнішніх контрагентів. Електронні бази даних у системах мають функцію інформаційного ресурсу, який класифікують за видовим складом, змістом, правовим статусом тощо. Окрім цього, за характером інформації це документальні сховища, які надають користувачеві підготовлену у формі таблиці інформацію та дозволяють зберігати дані, що мають однаковий набір властивостей.

Для малих та середніх підприємств або підприємств з чітко розподіленим правом доступу до інформації певного типу (фінансова, нормативна, кадрова) найоптимальнішим і найдоступнішим способом є створення бази даних у Microsoft Access. Це функціонально повна реляційна СУБД, що має широкий спектр функцій, зв'язані запити, зв'язок із зовнішніми таблицями та іншими базами даних. Microsoft Access дозволяє керувати всіма відомостями з одного файлу електронної бази даних. Оскільки до інформації щодо особового складу підприємства має доступ кадрова служба, то у процесі роботи з даною СУБД працівники служби мають можливість швидкого введення, редагування та видалення даних про працівників усіх підрозділів відповідно до наказів та розпоряджень. База даних повинна бути структурованою сукупністю відомостей, яка дозволяє отримати необхідну інформацію для прийняття управлінських рішень. Як бачимо, становлення СУБД у локальних мережах дає змогу одночасно декільком користувачам звертатися до спільної бази даних, відстежувати розмежування доступу різних користувачів та забезпечувати захист інформації під час одночасної роботи користувачів зі спільними даними.

Використання СУБД Microsoft Access за умов правильної організації має низку переваг: забезпечення доступності даних для окремих категорій співробітників; збереження великого обсягу інформації; можливість додавання нових полів із даними, необхідними для різних типів документів; швидке оновлення даних в усіх зв'язаних полях; можливості одержання різноманітних за формою та змістом документів; перерозподіл функцій між співробітниками.

Перед створенням та використанням такої системи необхідно визначити її структуру, функціональне призначення, що має відповідати поставленим перед службою завданням [1]. Якщо робота підрозділу підприємства передбачає задачу автоматизувати створення та рух документів, то необхідно насамперед відмовитися від самостійного їх створення в текстовому редакторі, а заповнювати вже підготовлений шаблон. Текст шаблонів формується з реквізитів, які вибирають і розташовують у потрібній послідовності, а за допомогою макросів у полях виводиться інформація. Формувати їх можна в меню *Запити* або *Форма*, яка містить розділи *Заголовок*, *Область даних* (елементи управління, призначені для виведення даних полів таблиці), *нижній та верхній колонтитули*.

За допомогою таких шаблонів служба кадрів самостійно може створювати накази щодо особового складу, довідки, особові листи з обліку кадрів, а також здійснювати формування штатного розкладу та підготовку звітних документів, зокрема одержувати звіти на запити щодо окремих працівників. Поля, які включають у такий звіт, користувач вибирає самостійно, що робить процес документування більш гнучким і зручним. Для подальшої роботи та виведення на друк достатньо вказати назву потрібного звіту [2].

Зазначимо, що на відміну від інших інформаційно-комунікаційних систем управління, які мають прямий інформаційний зв'язок зі структурними підрозділами та зовнішнім середовищем, у процесі створення окремої СУБД підрозділу працюють лише з вихідними та внутрішніми документами, тому технологія передбачає високий рівень захисту від несанкціонованого доступу за рахунок чіткого розподілу прав доступу працівників. Програма зорієнтована на роботу з інформаційними об'єктами, до яких належать таблиці, форми, запити, звіти, макроси та модулі.

Впровадження такої технології спрямоване на прийняття швидких та раціональних управлінських рішень, забезпечення достовірності інформації про працівників за рахунок мінімізації помилок під час роботи в системі, контроль за кадровими переміщеннями, звільненнями, обліком відряджень та відпусток.



Отже, ми дійшли таких висновків, що на сьогодні під час впровадження автоматизації в підрозділі служби кадрів з'являється можливість точного обліку працівників, оперативного створення та реєстрації наказів та інших документів, відстеження необхідної інформації щодо працівника або корпоративних відомостей. Такий спосіб організації роботи з документами буде зручним для підприємств та організацій з малим або середнім набором працівників, а також популярним серед користувачів завдяки простоті використання та стійкості створених структур даних.

### Список використаних джерел

1. Грицунов О. В. Інформаційні системи та технології : навч. посіб. Х. : ХНАМГ, 2010. 222 с.
2. Клімушин П. С. Інформаційні системи в управлінні персоналом : навч. посіб. Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2013. 260 с.
3. Ярکا У., Василевська Ю., Кохановська Р. Використання БД для оптимізації роботи з документами підприємств у сфері послуг. *Інформація, комунікація, суспільство 2017*: матеріали 6-ї Міжнародної наукової конференції ІКС-2017. Львів : Видавництво «Львівська політехніка», 2017. С. 99–100.



*Безносок Людмила Анатоліївна,  
наук. керівник – д-р екон. наук, професор Анісімова О. М.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## СИСТЕМА КОНТРОЛІНГУ АВТОМОБІЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Контролінг – це якісно нове явище в теорії і практиці управління підприємством. Він включає в себе встановлення цілей підприємства, поточний збір та обробку інформації для прийняття управлінських рішень, здійснення функцій контролю, підготовку рекомендацій щодо прийняття управлінських рішень [3].

Транспорт – найважливіша ланка у сфері економічних відносин, одна із провідних галузей матеріального виробництва. Він здійснює зв'язок між виробництвом та споживанням, між різними галузями господарства, між країнами та регіонами. Автомобільний транспорт є однією з найбільш потужних і розвинених галузей в Україні. Це зумовлено наявністю автотранспортних і автосервісних підприємств, а також розвинуеною мережею транспортних магістралей. Автомобільний транспорт загального користування перевозить близько 34 % загального обсягу вантажів та 75 % пасажирів.

Для суб'єктів автомобільного транспорту доцільною буде така послідовність організації системи інформаційних потоків контролінгу, яка дозволить оптимізувати інформаційні потоки підприємства в цілому. Першим етапом створення такої організації може стати діагностика існуючої на підприємстві системи інформаційних потоків з метою виявлення недоліків у її функціонуванні, оцінка спрямованості та інтенсивності документообігу; виявлення та опис недоліків існуючої на підприємстві автосервісу системи інформаційних потоків, встановлення їх причин та обґрунтування заходів, спрямованих на їх подолання та оптимізацію руху тощо.

Автотранспортним підприємствам Вінницького регіону, як і інших регіонів України, була притаманна значна різномарочність рухомого складу. Традиційний розвиток виробничо-технічної бази, який був притаманний автотранспортним підприємствам того часу, зумовлює наявність на кожному АТП всього комплексу обладнання і оснащення, призначеного для виконання робіт із технічного обслуговування і поточного ремонту рухомого складу, а також приміщень, необхідних для розташування всіх виробничих підрозділів.

За результатами проведеного аналізу можна запропонувати таку послідовність переміщення даних інформаційними потоками системи інформаційного забезпечення контролінгу в управлінні підприємствами автосервісу: формування відправником (виконавцем) інформаційних даних вихідного документа у вигляді, придатному для передавання інформаційним каналом; кодування інформації вихідного документа за допомогою спеціальних символів; передавання інформаційних даних інформаційним каналом; отримання інформаційних даних користувачем (адресатом), їх декодування та інтерпретація [2].

Ефективність роботи автобусів на міських маршрутах, якість обслуговування пасажирів визначається, в першу чергу, кількістю та пасажиромісткістю автобусів на конкретному маршруті. Для цього необхідно вивчити попит населення на перевезення пасажирів у межах обра-них маршрутів руху.

Для автотранспортного підприємства у процесі організації перевезень на міських маршрутах важливим є не тільки пасажиромісткість автобусів, а й конкретні марки автобусів, які будуть використані під час організації перевезень. Для вирішення цього питання доцільно скористатись порівнянням прибутку, який отримає підприємство під час перевезення пасажирів автобусами різних марок, які мають визначену пасажиромісткість.

У Вінницькій області найбільш поширені такі марки вантажних автомобілів, як ГАЗ, ЗІЛ, КамАЗ. Але як показав більш детальний аналіз, переважна більшість автомобілів марок ГАЗ та ЗІЛ експлуатуються в сільськогосподарських фермерських підприємствах, які розташовані на території області, а в місті Вінниці переважна більшість автомобілів, що експлуатуються, складають автомобілі марок КамАЗ, МАЗ та DAF.

Для нормальної роботи ТОВ «Вінницьке автотранспортне підприємство 10556» є дві найбільш доцільних та можливих для реалізації стратегії розвитку: стратегія, пов'язана з розвитком системи перевезень; стратегія, спрямована на розвиток виробничо-технічної бази, і пов'язана з наданням послуг із забезпечення працездатності автомобілів [1].

Аналіз ринку перевезень пасажирів у місті Вінниці дозволив встановити, що на даний час можна розглядати два міських маршрути. Перший маршрут «Барське шосе – Тяжилів», який працює в режимі маршрутного таксі, та другий маршрут «Пирогова – вул. Лугова» в звичайному режимі руху. Зокрема, для міського маршруту, який працює в режимі маршрутного таксі на маршруті «Барське шосе – Тяжилів», необхідно придбати нові автобуси марки Mercedes Sprinter, а для міського маршруту, який працює в звичайному режимі руху для маршруту «Пирогова – вул. Лугова», – нові автобуси марки «Богдан» А092. Основними завданнями служб підприємств щодо контролінгу є: стратегічні (збереження інтеграції, довгострокове фінансове планування прибутків і збитків основних фінансових показників) й оперативні (упровадження дієвої системи запобігання та реагування, аналіз причин виникнення кризових ситуацій у короткі терміни, розробка методів та графіків мобілізації ресурсів). Аналіз запропонованих варіантів показав, що кожен із них потребує модернізації виробничо-технічної бази.

Таким чином, на основі аналізу ринку транспортних та автосервісних послуг обґрунтовано необхідність впровадження контролінгу у діяльність підприємств, які прагнуть досягти підвищення результативності своєї діяльності та зміцнити свої позиції на конкурентному ринку.

#### Список використаних джерел

1. Біліченко В. В., Цимбал С. В. Вибір стратегій диверсифікації на автомобільному транспорті. *Вестник Харьковского нац. автомобильно-дорожного ун-та*. Харьков, 2005. № 30. С. 162–164.
2. Цимбал С. В. Обґрунтування стратегій та варіантів розвитку автотранспортних підприємств: дис. канд. техн. наук. Вінниця, 2015. 167 с.
3. Басюк Т. Інвестиційний контролінг: проблеми і перспективи. *Економіка України*. 2004. № 6. С. 32–37.



*Бобилєва Юлія Анатоліївна,  
наук. керівник – канд. іст. наук, доц. Ковальська Л. А.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## **ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ АРХІВУ БАНКІВСЬКОЇ УСТАНОВИ**

Усі документи як носії інформації про діяльність підприємства чи установи з моменту їх створення і до передачі в архів на зберігання проходять певний шлях. Архівним називають документ незалежно від його виду (наказ, протокол, акт, договір, звіт, зведення, реєстраційна картка, журнал), виду матеріального носія (папір, плівка, магнітна стрічка, компакт-диск), місця і часу створення та форми власності на нього, що припинив виконувати функції, заради яких був створений, але зберігається або підлягає зберіганню з огляду на його значущість для конкретної особи, суспільства чи держави в цілому. Тому важливим та обов'язковим етапом руху носіїв інформації є їх архівування і зберігання.

Згідно з «Правилами організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» всі документи підлягають обов'язковій передачі до архіву установи, який відповідає за зберігання носіїв інформації та їх подальшу передачу на постійне зберігання до державних архівних установ [1]. Цей документ є першим в Україні нормативно-правовим актом, що встановлює єдині вимоги щодо створення управлінських документів і роботи зі службовими документами, а також порядок їх архівного зберігання в державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях незалежно від форм власності, тобто вони є обов'язковим для виконання усіма без винятку юридичними особами.

В організації діяльності установ та організацій застосовують два види архівів – поточний та постійний. Такий поділ відповідає потреби отримання оперативної інформації щодо фінансового характеру минулого звітного періоду. Основним нормативним актом, яким необхідно керуватись під час визначення термінів зберігання документів та їх відбору для внесення до складу Національного архівного фонду України або для знищення, є Перелік типових документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів. Носії облікової інформації банківської установи, що пройшли обробку, мають зберігатись у поточному архіві. Існують певні вимоги до створення архівної структурної одиниці підприємства чи фінансової установи. Подібний архів – це спеціально обладнане приміщення або інше місце, відведене під зберігання (шафи, що зачиняються; сейфи; металеві шафи; елеваторні картотеки тощо), в яких проводиться поточне нагромадження носіїв інформації. У відповідних шафах архівного підрозділу установи справи розміщуються вертикально, на корінці кожної з них зазначається її індекс за номенклатурою. Для швидкого пошуку послідовність розміщення справ у шафі має точно відповідати розміщенню заголовків у номенклатурі справ. Із внутрішнього боку дверей шафи або сейфа прикріплюється копія номенклатури справ, що дозволяє легко (за індексом) знайти необхідну справу. Ця норма організації зберігання справ є обов'язковою та дозволяє налагодити процес документообігу в установі до моменту передачі документів на постійне зберігання в державні архівні установи певного регіону.

У процесі створення архіву слід дотримуватися особливих вимог організації архівного зберігання документів банківської установи, визначивши специфіку архіву та його функціональне навантаження, керуючись пунктами Постанови Правління НБУ «Про затвердження Положення про порядок зберігання Національним банком України та банками України документів в умовах особливого періоду» [2]. Так в документі закріплено, що архів банківської установи може бути як самостійним структурним підрозділом, так і складовою частиною служби діловодства. А в окремих банківських установах така служба називається службою документального забезпечення управління або службою керування документальними процесами, що визначає архівування документів установи. Перспектива формування архіву як окремого структурного підрозділу залежить від структури установи і кількості підрозділів у

цій банківській установі, їх територіального розташування, загальної чисельності персоналу та клієнтів банку, що визначає обсяг документообігу цієї установи та саму необхідність архіву.

У разі створення архіву банківської установи обов'язково має бути розроблене положення про архів підприємства з урахуванням рекомендацій спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері архівної справи й діловодства, враховуючи вихідні принципи «Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» [1]. Розробляючи положення про архів, банківські установи залежно від їх форми власності повинні керуватися «Типовим положенням про архівний підрозділ державного органу, органу місцевого самоврядування, державного і комунального підприємства, установи та організації» [3].

У сучасних умовах розвитку електронного документообігу є необхідність формування електронного архіву банківської установи. На допомогу в організації такого зберігання документів приходять «Положення про порядок формування, зберігання та знищення електронних архівів у Національному банку України і банках України» [4]. Банки України розробляють власні внутрішні нормативні документи стосовно правил оперативного зберігання електронних архівів з урахуванням внутрішньобанківської технології оброблення електронних документів на підставі цього Положення. Упровадження електронного архіву – сходинка до централізації роботи банку, насамперед бек-офісу, позитивні відгуки від роботи якої сьогодні вже відомі банкам, що обирають шлях скорочення витрат на оплату праці, поліпшення якості та контролю, вивільнення робочого часу менеджерів для більш корисних цілей тощо. Як свідчить приклад таких банків, досягається колосальний економічний ефект та зменшення термінів виконання запитів громадян чи організації роботи безпосередніх структурних підрозділів банківської установи.

Під час створення архіву банківської установи варто визначити і врахувати аспекти потенційного інформаційного навантаження на архівний підрозділ. Функціонально, архів як важливий підрозділ банку забезпечує облік і зберігання документів переданих на архівне зберігання, організовує використання відомостей, що в них містяться, здійснює управління, науково-дослідну й інформаційну діяльність у сфері архівної справи та діловодства.

Отже, з огляду на своє функціональне навантаження, архів банківської установи є важливим складником її функціонування. Архів у будь-якому вигляді (класичний, електронний) генерує інформаційну базу діяльності, становить стратегічну безпеку фінансової установи, дозволяє сформулювати потенційні можливості розвитку як окремої банківської установи, так і цілої мережі.

### Список використаних джерел

1. Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях (22.06.2015 р. № 736/27181). URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15>
2. Постанова Правління НБУ «Про затвердження Положення про порядок зберігання Національним банком України та банками України документів в умовах особливого періоду» (26.03.2004 р. № 134). URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0495-04>
3. Типове положення про архівний підрозділ державного органу, органу місцевого самоврядування, державного і комунального підприємства, установи та організації (10.02.2012 р. № 232/5). URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0202-12>
4. Положення про порядок формування, зберігання та знищення електронних архівів у Національному банку України і банках України (24.12.2010 р.). Постанова Правління Національного банку України 12.09.2006 № 357. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1089-06>



*Бойко Юлія Валеріївна,  
наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ЕЛЕКТРОННИЙ ОФІС: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ

Поняття «електронний офіс» та «системи електронних документів» набувають зараз широкого використання. Кількість інформації постійно збільшується, і це призводить до того, що звичні методи роботи з документами стають недостатньо ефективними. У діяльності будь-якої організації важливе місце посідає робота з документами, які одержуються ззовні, готуються всередині організації, реєструються в ній та зберігаються.

Електронний офіс – це система всебічного використання в управлінській діяльності засобів обчислювальної техніки і телекомунікацій. Він створюється для того, аби вирішити проблеми підвищення рівня ефективності діяльності персоналу.

Для кожного співробітника офісу розробляється і оснащується його особисте автоматизоване робоче місце, орієнтоване на виконання конкретних функцій управління. Така орієнтація здійснюється шляхом підбору та встановлення відповідного програмного забезпечення. До складу такого автоматизованого місця входить персональний комп'ютер та необхідні додаткові вбудовані пристрої, які розширюють його функціональні можливості, і периферійне обладнання (принтер, сканер). Крім того, кожне робоче місце забезпечується потрібною організаційною технікою відповідно до функціональних завдань.

Загалом, електронний офіс – це сукупність таких компонентів, як текстові редактори, система електронної пошти, система ділової графіки та електронні таблиці.

Основними функціями електронного офісу є:

- можливість ефективно підтримувати і розвивати зв'язки з партнерами, успішно пристосовуватись до швидкозмінюваної економічної ситуації;

- включення фірми до інформаційних структур ринкової економіки країни та світу, доступ до комерційних баз даних, проведення електронного маркетингу, рекламних та інформаційних заходів;

- координація діяльності всередині і зовні організації;

- допомога у формуванні і прийнятті ефективних рішень;

- уникання затримок і помилок під час опрацювання інформації, документів.

Проте досягнення успіху в діяльності організацій шляхом забезпечення працівників офісним обладнанням визначається не тільки правильним вибором конкретної сфери його використання. Переважно цей успіх залежить від ставлення користувачів.

До переваг використання електронного офісу можна віднести:

- відмову від внутрішньоофісної документації на паперовій основі;

- удосконалення розподілення функцій у процесі інформаційного обслуговування керівництва;

- відновлення традиційної форми концентрації офісної діяльності навколо спеціаліста або керівника;

- забезпечення своєчасної підготовки й наряду відповідей організації на запити зовнішніх кореспондентів;

- уникнення багаторазового тиражування документів на комп'ютерах користувачів і мережних ресурсів організації;

- розвантаження трафіку корпоративної мережі завдяки усуненню необхідності множинного розсилання одного документа;

- скорочення помилок доставки документів (доручень) під час реалізації (виконання) заданих процедур проходження конкретного документа (доручення) до кожного виконавця;

- налагодження й спрощення контролю за виконавською дисципліною й використанням трудових ресурсів за рахунок автоматизованого відстеження маршруту руху документів і виконання доручень;

- уникнення втрат документів;
- проведення моніторингу процедур проходження документів і доручень й аналізу ефективності організації діловодства в установі, їхня оптимізація за рахунок здійснення статистичного аналізу виконання доручень і формування необхідних звітів;
- удосконалення засобів надійного централізованого зберігання й ефективного пошуку документів.

Спільний розвиток та поступове об'єднання обчислювальної та комунікаційної техніки забезпечує службовцям офісу необмежений доступ до будь-якої потрібної інформації та користування обчислювальними потужностями, незалежно від місця перебування працівника в офісі. Концепція електронного офісу дає перспективу суттєвого підвищення ефективності творчої діяльності службовців, які здійснюють інтенсивну обробку великих обсягів документальної інформації.

До негативних наслідків використання електронних офісів відносять:

- вплив на організм людини електронної техніки, яка інтенсивно використовується на робочих місцях. Через постійне використання електронних пристроїв швидко пеується зір;
- погіршення можливостей особистісних контактів персоналу офісу, що впливає на загальний психологічний клімат у колективі. Зменшується потреба у живому спілкуванні, оскільки більшість питань може вирішуватись у електронному режимі;
- у результаті електронізації офісу змінюються кваліфікаційні вимоги до персоналу, що може створити конфліктні ситуації. Із появою такого офісу виникає потреба у нових компетентних працівниках, які розуміються на сучасній техніці та вміють працювати з нею.

Отже, електронний офіс є важливим фактором для організації, оскільки збільшує можливості та спрощує доступ до інформації. Але з іншого боку, хоча робота працівників і спрощується, він негативно впливає на здоров'я, моральний стан і клімат у колективі.

#### **Список використаних джерел**

1. Реалізація функції реєстрації в системах електронного документообігу / Г. В. Охріменко; за заг. ред. Л. В. Квасюк. *Наукові записки*. Серія «Культура та соціальні комунікації». Острого: Видавництво національного університету «Острозька академія», 2010. Вип. 2. С. 237–245.
2. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посібник. 5-те вид. К. : Либідь, 2006. 384 с.
3. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу : навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2008. 112 с.
4. Карпенко О. О., Матліна М. М. Сучасне діловодство : навч. посіб. Х. : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2009. 75 с.
5. Гречко А. В. Інтелектуалізація та впорядкування інтерфейсів систем електронного документообігу : автореф. дис... канд. фіз.-мат. наук: 01.05.03 / НАН України Інститут кібернетики ім. В. М. Глушкова. К., 2006. 19 с.



*Burda Nataliia Yuriyivna,*  
*scientific director – Candidate of Philology, Associate professor Butko L. V.,*  
*Kremenchuk Mykhailo Ostrohradskiy National University, Kremenchuk*

## **THE GROUNDS FOR IMPROVING THE DOCUMENT COOPERATION AND THE DOCUMENTATION SUPPLY OF THE NOTARY OFFICE**

In the modern world, information is a strategic national resource, which plays an increasing role in the entire legal system of Ukraine. In society, there is a redistribution of the real power – from the traditional structures to the information management centers. According to the scientific findings, the level of information support strongly affects all spheres of life in the country. It connects with the possibility of the most effective using of the intellectual potential of both its own and other countries for the social development, as well as using all kinds of the information technologies for the formation of the socioculture – the deep foundation of the nation, intended to introduce and disseminate the spiritual and ideological values of the people, their culture [1].

An analysis of the development, implementation and operation of the information systems for the law institutions in Ukraine has shown that during recent years the considerable work has been done on the use of the information technologies. Virtually everywhere the information support for the current work, using personal computers with a set of typical software products is provided.

The deep studying of the processes of computerization in the notary's office showed that:

- analytical services are not quite enough equipped, especially with the means of communication;
- the requirements for the quality of decisions are increasing, which depends on the analysts' professional qualities and on the implementation of the modern information technologies in the decision-making process;
- the volumes and flows of the information both within the state, and interstate have grown so, that the process of the international exchange cannot be effective without structuring the system agreement through telecommunication systems.

The only way to overcome the current situation is to create the harmonized informational and analytical system.

The Law of Ukraine «On the national program of informatization», the Decree of the President of Ukraine «On improving the information and analytical support of the President of Ukraine and state authorities», the Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine «On approval of the tasks of the national program of informatization» and «On approval of the Procedure for the formation and implementation of the branch program and the informatization project» have identified the main priority directions for the development of the documentation system of the enterprises and organizations.

The program is aimed at solving these basic tasks:

- to develop regulatory and legal spheres of informatization, complexes of measures of methodical, informational, and organizational support of the National Informatization Program;
- to develop the main state standards of means of the informatization and information and telecommunication systems;
- to develop the modern telecommunication structure and provide its development;
- to create the national system of the informational resources;
- informatization of the activity of bodies of state power (legislative, executive, judicial) and bodies of local self-government;
- informatization of the financial and economical, social and administratively-legal spheres of the state management;
- to create the system of the informational-analytic provision of the state administration (according to the branch program).

The providing specialists, notaries with the necessary information is essential and plays a great role for the notary office. The validity of the notarial act fully depends on the reliability of the information and its timely submission. Therefore, the rational organization of the information bases is

needed to increase the efficiency of the activity. The information base is understood as a set of information, organized in a certain way, recorded on the carriers of the system and stored for automation of the performed functions.

The main direction for the further development of the information bases is the construction of the state data management bodies in corporate data warehouses and their integration into the global databases. Data warehouse – is the subject-oriented, integrated, variant-by-time, unchangeable set of data, designed for supporting the commission of the notarial act.

The data warehouse system covers all levels of the legal system and includes the following technical components: data warehousing facilities and data organization tools. Data storage facilities include: data sources, hardware and data download tools. Means of data organization – are database management systems and repository.

Modern database management systems provide storage of the large volumes of information with an appropriate level of the reliability and speed of their extraction and have powerful administrative tools. A repository is a metadata that can be divided into technical and economic ones.

The technical metadata includes a description of the data models, the structure of the data sources and their loading algorithms, the ways of generating and presenting the source information, and so on. The economic metadata is a description of the indicators and other information stored in the data warehouse, in terms of economist-analyst.

The problems in the development of data warehouses for notarial offices are the definition of architecture, the ways of storing, updating and using data. As for the data warehouse architecture, it is expedient to use a relational type database management system with the distributed storage and data processing based on the structures of the integrated databases, without disturbing the integrity of all databases. User access to data is achieved by two programs: one (server) manages storage and access to data, and the second (client) forms queries to the server and receives the responses from it.

A program that sends a server request to select or modify data on the client side. After processing the request, the server returns an answer, including a set of data necessary for processing the client program.

### References

1. Kuznetsova T. V., Stepanov E. A., Fyllypov N. H. Deloproyzvodstvo y tekhnicheskaya dokumentatsiya : Uchebnik. M. : Vysshaya shkola, 1991. 159 c.



*Вакулєнко Юлія Олегівна,  
наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

### **ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ І ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ ВІННИЦІ**

На сьогоднішній день інформаційні системи і технології використовуються у всіх сферах людської життєдіяльності – від освіти до машинобудування. Вони створюють нові можливості для розвитку інформаційного суспільства і мають стратегічне значення для ефективного використання інформаційних ресурсів, розроблення виробничих технологій, підвищення інтелектуального потенціалу суспільства, застосування в системах електронних комунікацій тощо.

Розглянемо, як використовують інформаційні системи і технології в освіті на прикладі закладів вищої освіти Вінниці, таких як Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, Вінницький національний аграрний університет, Вінницький національний технічний університет, Вінницький фінансово-економічний університет, Вінницький торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету.



Сучасні інформаційні технології, які використовуються у навчальному процесі, значно впливають на вирішення актуальних проблем активізації навчальної та пізнавальної діяльності. Застосування ІТ дозволяє реалізувати диференційований підхід до студентів із різним рівнем готовності до навчання [1]. Система навчання з використанням ІТ дозволяє зменшити непродуктивні витрати живої праці викладача, який перетворюється в технолога сучасного навчального процесу, в якому важлива роль надається не тільки навчальній діяльності педагога, а й навчанню самих учнів [2].

**Донецький національний університет імені Василя Стуса** у своїй діяльності використовує хмарний інтернет-сервіс та програмне забезпечення Microsoft Office 365.

Такий сервіс, як SharePoint Online, використовують для створення веб-сайту організації і внутрішніх соціальних мереж для спілкування між співробітниками та студентами. Lync Online створений для організації відео-, голосових конференцій між партнерами та колегами, дає можливість використання програм обміну миттєвими повідомленнями (сервіс може інтегруватися з корпоративними ERP і CRM-системами). Для безпосереднього навчання студентів використовують дистанційну форму навчання з програмним забезпеченням Moodle. Moodle – навчальна платформа, зроблена для об'єднання викладачів, адміністраторів та студентів у єдину, надійну та інтегровану систему для створення персоналізованого навчального середовища [3].

**Вінницький національний аграрний університет (ВНАУ)** використовує платформу ІС та електронну систему «Сократ». Вона становить собою інтегровану клієнт-серверну навчальну систему, в якій реалізують функції дистанційного навчання та управління університетом. Ця система включає в себе такі структурні одиниці: *персональний кабінет викладача* (виклад власного матеріалу, електронний журнал успішності, конструктор електронних листів Тест майстер, ведення власної бази документації, чати, блоги, форуми); *персональний кабінет студента* (дистанційне навчання, електронні тести, навчальні матеріали, навчальна картка студента, бібліотечні ресурси, власна бухгалтерська система); *система тестування Тезаурус* (система підготовки у вигляді тестів, аналіз ефективності тестів); *бібліотечна система «Софія»* (електронна бібліотека художньої, технічної літератури, електронна книговидача, електронний каталог бібліотеки ВНАУ); *дистанційне навчання Moodle*; *центр здоров'я університету* (ведення медичних справ і захворювань студентів, виписка медичних довідок); *АСУ деканат* (персональні справи студентів, успішність, модулі, екзамени, заліки); *генератор сайтів* (автоматичне створення веб-сайту кафедри або підрозділу в момент їх реєстрування у відділі кадрів, можливість публікації новин, опитувань з персонального кабінету, автоматичне формування публікацій викладачів і списків дисциплін); *засоби контролю і моніторингу* (моніторинг мереж, часу виконання тестів, часу проведеного у системі, дошка пошани найбільш активних студентів); *інше* (соціальна мережа ВНАУ, можливість працювати через інтернет, студентські роботи з веб-дизайну).

**Вінницький національний технічний університет** використовує електронну систему JetIQ, яка дозволяє проводити інтерактивну підготовку студентів у мережі Інтернет та складається з таких підрозділів: *викладацький* (персональний кабінет кожного викладача, можливість керування кафедрою чи факультетом, розміщення матеріалу для лекцій, конференцій); *студентський* (розклад дзвінків, аудиторій, кафедр, студентські групи, персональні кабінети студентів); *електронний деканат* (відомості щодо семестрового контролю та оцінок, особові картки кожного студента); *ресурси* (розміщення матеріалів, лекцій, публікацій, навігатор електронних ресурсів, електронні тести); *електронне тестування TestIQ*; *міні-блог* (розміщення основної інформації для студентів у вигляді новин, оновлень).

**Вінницький торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету** спеціальної інформаційної чи електронної системи у своїй роботі не використовує. Для проведення дистанційного навчання створено доступ до навчальної платформи Moodle, де розміщені матеріали за основними напрямками роботи університету. Для доступу до основної інформації щодо навчального процесу, розкладу дзвінків користуються персональними кабінетами студентів.

**Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського** для кращого сприяння навчання використовує платформу Moodle, персональні кабінети для студентів. Також створена система «Смарт-Університет» – комплексна автоматизована система змішаного навчання для організації і супроводу навчального процесу. Система має можливість підтримки всіх форм навчання – очної, заочної, очно-заочної, змішаної. Навчання проводиться в інтерактивному режимі за допомогою сучасних технологій, таких як відео-конференції, вебінари, електронна пошта, чати, форуми. Кожен викладач створює свої електронні посібники для студентів.

**Вінницький фінансово-економічний університет** – це приватний університет. Для ефективного управління навчальним процесом та тісної взаємодії зі студентами використовує дистанційну навчальну платформу Moodle.

Отже, можна дійти таких висновків:

- інформаційні системи та технології в закладах вищої освіти Вінниці використовують на різному рівні, внаслідок чого процес навчання відбувається не повноцінно, студенти не отримують практичних навичок у використанні новітніх технологій;

- серед проаналізованих закладів вищої освіти Вінниці найбільший рівень використання інформаційних систем і технологій має Донецький національний університет імені Василя Стуса. Однак, одним із перспективних напрямів розвитку університету є введення прямих трансляцій лекційних та практичних занять;

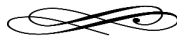
- Вінницький фінансово-економічний університет, Вінницький торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету та Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського значно відстають у своєму технологічному розвитку. Для вирішення цієї проблеми необхідно впроваджувати інформаційні сервіси, оновлювати програмне забезпечення та використовувати сучасні інформаційні технології освіти.

#### **Список використаних джерел**

1. Демкин В. П., Можаява Г. В., Яковлева А. Г. Адаптивне обучение на основе информационных технологий. *Труды X Всероссийской научно-методической конференции*. Томск : Телематика, 2003. Т. 2. С. 400–401.

2. Основи нових інформаційних технологій навчання : Посібник для вчителів / Ю. І. Машбиць, О. О. Гокуль, М. І. Жалдак та ін; Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. К. : ІЗМН, 1997. 264 с.

3. Осадча К. П., Осадчий В. В. Технології дистанційного навчання. Робота з Moodle 2.4 : Навчальний посібник. Мелітополь : Вид-во МДПУ ім. Б. Хмельницького, 2014. С. 39.



*Головань Анатолій Андрійович,  
наук. керівник – ст. викладач Вернігора О. І.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

#### **ПРОБЛЕМИ КІБЕРБЕЗПЕКИ В СУЧАСНОМУ СВІТІ**

2017 став справжнім роком кіберзламів. Усе вразливе. Там, де є вразливості, існують й атаки. Більше того, є ряд поширених технологій, що відтворюють вразливості – коли виправляється одне, то ламається інше. Зловмисники пильно стежать за подібною діяльністю – вони знають, що чим більший перед ними постачальник, тим більше часу йому знадобиться для розробки і доставки оновлення до своїх споживачів [1].

Шкідливе ПЗ стає агресивнішим. І з ним все важче боротися. У сучасному світі шкідливе ПЗ набуває найрізноманітніших форм: від мережевих вірусів-вимагачів і до руйнівних програм, які безповоротно знищують всі дані [2].

2017 рік продемонстрував, наскільки різноманітні види обладнання можуть бути вразливими до різних типів кібератак. Діапазон критичних вразливостей сучасної глобальної мережі настільки широкий, що зловмисники можуть вибирати різні способи створення проблем майже для будь-якої організації. Успішна DDoS-атака завжди могла зробити один окремих ресурс або додаток недоступними. У випадку популярних соціальних мереж або бібліотек, які розробники використовують для створення і підтримки нормальної роботи інтернет-сервісів, атака може загрожувати цілим екосистемам. Комерційні DDoS-атаки значно ускладнилися в 2017 році: тут обійти, там зламати, в кінцевому підсумку – знайти спосіб завдати шкоди [1].

Станом на жовтень 2017 року 50 % світового веб-трафіку було зашифровано. Шифрування призначене для підвищення безпеки. Однак воно також надає шкідливим об'єктам потужний інструмент для маскування операцій управління і контролю. У результаті ці об'єкти отримують більше часу на те, щоб завдати шкоди [2]. Ефекти і наслідки від епідемій шифрувальників, таких як WannaCry, Petya і NotPetya, можуть бути відтворені у формі DDoS-атаки, коли непомітне користувачеві ПЗ буде командувати генерацією трафіку з кожної окремої зараженої машини в рамках певної масштабної мережі [1].

Основною метою створення рішення з нейтралізації DDoS є встановлення захисту, підтримка якого дешевша організації атак. Тільки відібравши економічну перевагу у зловмисників, можна почати боротися на одних умовах, адже це складне завдання [1]. На початку 2018 року фахівці виявили в процесорах Intel апаратну критичну вразливість, яка дозволяє зловмисникам отримати доступ до конфіденційної інформації в пам'яті ядра. За інформацією видання The Register, помилка безпеки в процесорних чипах призвела до того, що призначені для користувача програми можуть вільно зчитувати інформацію з пам'яті ядра, де містяться логіни, паролі, різні секретні дані, які надалі можуть потрапити до кібер-зловмисників [3].

Динаміка кількості атак за 2016–2017 рр. наведена на рис. 1.

Міжнародним союзом електрозв'язку (ITU) опубліковано щорічне дослідження «Глобальний індекс кібербезпеки». За результатами опитування оцінюється рівень кібербезпеки держав за п'ятьма основними показниками: законодавча база, технічні дані, організаційні питання, підвищення якості та кооперація. У 2017 році індекс включив 193 країни [4].

Країни СНД у рейтингу «Глобального індекса кібербезпеки» подано в табл. 1.

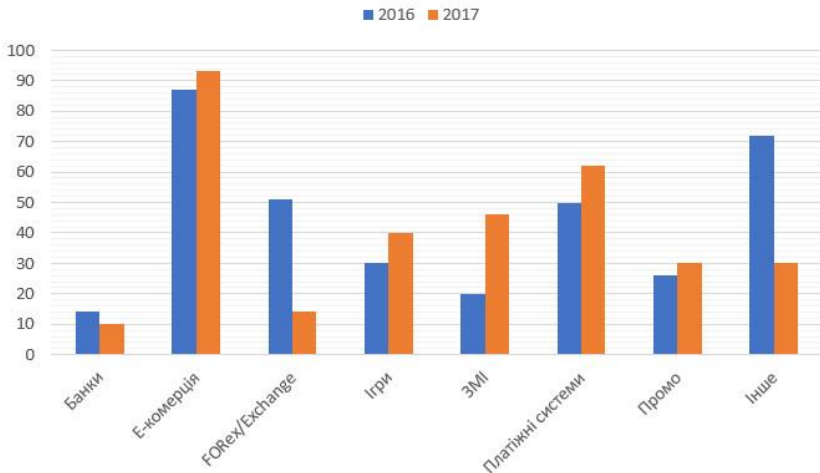


Рис. 1 Динаміка кількості атак за 2016–2017 рр.

Таблиця 1 Країни СНД у рейтингу «Глобального індекса кібербезпеки»

Країни регіону	Значення	Місце у глобальному рейтингу
Грузія	0,819	8
Росія	0,788	10
Білорусь	0,592	39
Азербайджан	0,559	48
Україна	0,501	59
Молдова	0,418	73
Казахстан	0,352	83
Таджикистан	0,292	91
Узбекистан	0,277	93
Киргизстан	0,270	97

Користувачі впевнені, що Інтернет є безпечним, але хакери довели зворотне, вкравши 172 мільярди доларів у 978 мільйонів користувачів у 20 країнах. Користувачі в усьому світі повідомили про середні втрати в розмірі 142 дол. США на людину. У Сполучених Штатах 143 мільйони користувачів стали жертвами кіберзлочинності, а це більше половини дорослого населення [5]. Зростання світової кіберзлочинності призвело до того, що в 2017 році видатки на інформаційну безпеку перевищили 86,4 млрд дол. США [6].

#### Список використаних джерел

1. Годовой отчет по кибер- и инфобезопасности за 2017 год. URL: <https://habrahabr.ru/company/qrator/blog/351466/> (2018 р.)
2. Годовой отчет по кибербезопасности за 2018 год. URL: [https://www.cisco.com/c/ru\\_ru/products/security/security-reports.html#~:stickynav=1](https://www.cisco.com/c/ru_ru/products/security/security-reports.html#~:stickynav=1). (від 2018 р.)
3. Критическая уязвимость: Microsoft выпустила экстренное обновление для Windows. URL: <http://izvestia.kiev.ua/article/105877> (від 2018 р.)
4. Глобальный индекс кибербезопасности от ИТУ. URL: <https://digital.report/globalnyi-indeks-kiberbezopasnosti-ot-itu-gruziya-i-rossiya-voshli-v-top-10/#prettyPhoto> (від 2018 р.)
5. 2017 Norton Cyber Security Insights Report. URL: <https://us.norton.com/cyber-security-insights-2017> (від 2017 р.)
6. Top 5 cybersecurity facts, figures and statistics for 2018. URL: <https://www.csoonline.com/article/3153707/security/top-5-cybersecurity-facts-figures-and-statistics.html> (від 2018 р.)



*Гуленко Наталія Василівна,  
наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ І ТЕХНОЛОГІЙ У РІЗНИХ СФЕРАХ ДІЯЛЬНОСТІ

Інформаційні системи і технології впливають на бізнес-процеси, відкривають нові можливості господарської діяльності, підвищують конкурентоспроможність підприємства, дозволяють зберігати імідж закладів вищої освіти. Вони створюють нові можливості для розвитку інформаційного суспільства, підвищення його інтелектуального потенціалу, застосування в системах електронних комунікацій тощо.

Згідно із Законом України «Про Національну програму інформатизації» [1], інформаційна технологія – цілеспрямована сукупність інформаційних процесів з використанням обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних. Відповідно до Закону

Україні «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [2], інформаційна система – організаційно-технічна система, в якій реалізується технологія обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів.

Використання інформаційних систем і технологій у різних сферах діяльності відбувається за різними напрямками. Наведемо приклади основних напрямів використання інформаційних систем і технологій в маркетингу, туризмі, освіті та науці, державному управлінні, бібліотеках.

**Маркетинг.** Геомаркетинг – ухвалення рішень за допомогою використання просторових даних для здійснення діяльності в галузі збуту товарів й управління об'єктами, що найбільш точно характеризують споживача.

IVR-системи – створення голосового меню для ідентифікації клієнтського звернення. Створюють для підвищення рейтингу та іміджу підприємства. Здійснюють такі функції, як відправка голосових і SMS-повідомлень, створення опитувань і голосувань, збереження і відтворення звукової інформації.

Моніторинг соціальних мереж – відстеження згадок бренду, певної особи, продукту або послуги. Використовують для моніторингу рейтингу фірми чи продукції, пошуку потенційних партнерів та підвищення доходу.

Автоматизація маркетингової діяльності – використання спеціалізованого програмного забезпечення для роботи із внутрішньою маркетинговою інформацією [3]. Приклади програмного забезпечення: КонСи Маркетинг; ДА-система; VORTEX; Marketing Expert.

**Туризм.** Системи бронювання – доступ до бронювання білетів, готелів, круїзних турів та оренди автомобілів. Найбільш популярними серед них є AMADEUS; SABRE; GABRIEL; GALILEO.

Електронний каталог-довідник та інтернет-портали – вибір туристичного продукту, оформлення замовлення. Надає інформацію про туристичне агентство, його тури, вартість турів, опис країн і курортів.

Впровадження АСУ – оптимізація процесів планування, обліку і управління основними напрямками діяльності.

Системи оптимізації прибутку – аналізування всієї діяльності за певний період з метою визначення напрямів підвищення доходів.

Програмне забезпечення сфери туризму. Приклади: Парус-Підприємство; Парус-Консультант; Парус-Турагентство; Парус-Готель; Майстер-Тур; CAMO Тур-Агент; АероПринт Плюс і т. ін. [4].

**Освіта та наука.** Дистанційне навчання – процес навчання в онлайн-режимі. Найбільш відомі: IT-арена – навчальний сайт з IT, де проводяться змагання для перевірки і покращення знань; Moodle – навчальна платформа для студентів і викладачів.

Онлайн-курси – вивчення курсу предмета у онлайн режимі, без перевірки чи з перевіркою знань.

Аналітичне програмування, що дозволяє працювати з математичними формулами, здійснювати викладки, перетворення.

Комп'ютерна графіка – візуалізація всіх процесів, знайденої інформації. Винайдення іконографії – відтворення всіх ваших фантазій у тривимірному зображенні. Використання «віртуальної реальності» для дизайнерів, архітекторів [5].

**Державне управління.** Електронне урядування – надання органами влади послуг юридичним і фізичним особам, відповідно до їх запитів і звітування про діяльність органів влади.

Електронний офіс – використання засобів обчислювальної техніки та телекомунікацій під час здійснення процесу управління.

Обробка інформації та даних – впровадження використання баз даних, текстових та мультимедійних редакторів, комп'ютерна графіка та проектування.

Експертна підтримка – відповідь на питання та запити користувачів у онлайн-режимі, у якому бере участь експерт з певного питання.

**Бібліотеки.** Автоматизовані бібліотечно-інформаційні системи – індексування документа за допомогою слів та словосполучень, тематичних рубрик, алфавітно-предметного покажчика.

Довідково-інформаційне обслуговування, що дає відповіді на запитання, виконує бібліографічні та фактографічні довідки. Електронний каталог і БД полегшують пошук необхідної інформації, є місцем збереження всіх видів документів. Електронна бібліотека зберігає і використовує колекції електронних документів, забезпечена всіма видами навігації та пошуку для простішого орієнтування у документах [6].

У результаті проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

- найбільш розвинутою сферою використання інформаційних систем і технологій є маркетинг, це зумовлено тим, що в сучасному світі маркетинг інтегрований у всі сфери діяльності суспільства і для того, щоб зберегти свій імідж підприємства повинні постійно вдосконалювати і розвивати методи маркетингової діяльності;
- сфера туризму тісно пов'язана зі сферою маркетингу, тому підприємствам цієї сфери діяльності також треба постійно оновлювати своє програмне забезпечення;
- сфера державного управління відносно недавно почала впроваджувати у свою діяльність інформаційні системи і технології, тому рівень їх використання ще не повністю відповідає рівню високорозвинених країн.
- бібліотеки також знаходяться лише на початку інформатизації своєї діяльності.

Таким чином, інформатизація всіх видів діяльності не обмежується лише введенням у використання комп'ютерних засобів, а й передбачає створення спеціального програмного забезпечення, програмних комплексів, електронних систем відповідно до потреб певної галузі для підвищення ефективності її діяльності.

### Список використаних джерел

1. Про національну програму інформатизації. Закон України від 01.08.2016 № 74/98-вр.
2. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах. Закон України від 19.04.2014 № 80/94-вр.
3. Рожков І. В. Стан ринку програмного забезпечення автоматизації маркетингової діяльності. *Керуючі науки*. 2018. № 1 (2). С. 98–105.
4. В'їзний туризм / П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андреева та ін. Ніжин : Видавництво Лук'яненко В. В., 2010. 304 с.
5. Штанько В. І. Філософія та методологія науки. Навчальний посібник для аспірантів та магістрантів природничонаукових та технічних вузів. Х. : ХНУРЕ, 2002. 292 с.
6. Ляшенко І. Ю. Автоматизація бібліотечних процесів з використанням інформаційних мережевих технологій: автореф. дис. ... канд. техн. наук : 05.13.06; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. В. Вернадського. К., 1998. 17 с.



*Гулий Дмитро Володимирович,  
наук. керівник – ст. викладач Прізунов О. В.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

### ВИКОРИСТАННЯ ЗАСОБІВ BUSINESS INTELLIGENCE В ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ

Більшість компаній має серйозні проблеми інтегрованого використання даних кінцевими користувачами, оскільки застосовують різноманітні інструментальні засоби підготовки, обробки і перетворення інформації: Excel, Access, текстові редактори, графічні додатки та інші. Окремі дані формуються за допомогою однієї платформи, але їх споживання відбуватиметься на інших. Для цього часто користувач вимушений обробляти їх вручну, застосовуючи, зокрема, агрегатні формули або звітні таблиці Excel. Оскільки послідовність дій під час обробки кожного з джерел може відрізнятись, то процес перетворення даних стає дедалі важчим і кожного разу вимагає уважного аналізу даних для подальшого їх перетворення.

Виконання рутинної праці негативно впливає на продуктивність роботи співробітників, оскільки така праця дуже втомлює фахівців, які, до речі, мають спеціальні знання в галузі інформаційних технологій, і тим демотивує їх у процесі виконання своїх функціональних обов'язків. Непродуктивні процеси, у свою чергу, розчаровують вище керівництво, яке в умовах відсутності доступу до оперативної інформації не здатне ухвалювати ефективні бізнес-рішення. Підприємства не можуть дозволити собі продовжувати роботу в додатках, які непов'язані або занадто складні для трансформації інформації з однієї платформи на іншу.

Рішенням проблеми може стати використання методів і інструментів Business Intelligence, які забезпечуватимуть перетворення оперативної ділової інформації в стандартизовану форму, придатну для спільної роботи з нею і подальшого бізнес-аналізу.

Термін «Business Intelligence» був введений в 1958 році Хансом Пітером Луном – дослідником з IBM. Він визначив цей термін як: «Здатність виявляти зв'язки між представленими фактами, які дозволять направляти дії для досягнення поставленої мети» [1].

У сучасній літературі акцент зміщений у сторону практичного застосування інформаційних технологій Business Intelligence на підприємствах, тому за допомогою цього терміна позначають спеціальні комп'ютерні методи та інструменти для організацій, що забезпечують перетворення сирової (різномірної) ділової інформації у форму, придатну для бізнес-аналізу, а також засоби для масової роботи з такою обробленою інформацією. Часто додатки Business Intelligence позиціонують як інформаційну систему керівника (executive information system, EIS) або систему підтримки ухвалення рішень (decision support systems, DSS) і навіть систем бізнес-інтелекту. Аналітична компанія Gartner опублікувала магічний квадрант платформ систем бізнес-аналітики. За її даними, у лютому 2018 року абсолютними лідерами стали: Microsoft, Qlik і Tableau.

Особливо відзначається прогрес Microsoft, розробка якої Power BI, основана на хмарних обчисленнях, машинному навчанні і голосовому інтерфейсі Cortana, виявилася більш потужною і простою для користувачів [2]. Power BI має безліч вбудованих конекторів до різних сервісів і баз даних. На даний час доступні конектори умовно можна розподілити на чотири групи, що наведені на рис. 1. Вони забезпечують швидке завантаження потрібних наборів даних із різних джерел, формування між ними необхідних зв'язків і побудову консолідованої звітності і діаграм.

1 Група «Файл»:	2 Група «База даних»:	3 Група «Azure»:	4 Група «Інше»:
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Excel</li> <li>•CSV</li> <li>•XML</li> <li>•текст</li> <li>•JSON</li> <li>•Папка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•SQL Server</li> <li>•Access</li> <li>•SQL Server Analysis Service</li> <li>•Oracle</li> <li>•IBM DB2</li> <li>•MySQL</li> <li>•PostgreSQL</li> <li>•Sybase</li> <li>•Teradata</li> <li>•SAP HANA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•База даних Microsoft Azure SQL</li> <li>•Microsoft Azure Marketplace</li> <li>•Microsoft Azure HDInsight</li> <li>•Сховище BLOB-об'єктів</li> <li>•Табличне сховище Microsoft Azure</li> <li>•Azure HDInsight Spark</li> <li>•Microsoft Azure DocumentDB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Інтернет</li> <li>•Список SharePoint</li> <li>•Файл Hadoop</li> <li>•Active Directory</li> <li>•Dynamics CRM online</li> <li>•Facebook</li> <li>•Google Analytics</li> <li>•Об'єкти Salesforce</li> <li>•Звіти Salesforce</li> <li>•ODBC</li> <li>•R-скрипт</li> <li>•GitHub</li> <li>•MailChimp</li> <li>•Marketo</li> <li>•SQL Sentry</li> <li>•Порожній запит</li> </ul>

Рис. 1 Конектори для завантаження наборів даних

Такий підхід до побудови інтегрованої інформаційної системи підприємства дозволяє встановити реляційні зв'язки між первісно неструктурованими даними і застосувати потужний механізм математичних обчислень, який робить бізнес-модельовання даних більш швидким і розумним. Це означає, що кінцеві користувачі працюватимуть вже з попередньо опрацьованою інформацією і оперуватимуть даними, агрегованими на більш високий рівень. Це не тільки вивільняє їх від рутинної праці, мотивуючи виконувати більш інтелектуальні завдання, але й значно збільшує якість і швидкість отримання очікуваних звітів діяльності підприємства.

Таким чином, підприємства, що активно використовують у своїй діяльності технології Business Intelligence, зможуть набути додаткових конкурентних переваг і значно зміцнити свої позиції на ринку.

#### Список використаних джерел

1. Н. Р. Luhn. A Business Intelligence System. IBM Journal (Жовтень 1958).
2. Gartner magic quadrant for Analytics and Business Intelligence Platforms. URL: [www.sisense.com/gartner-magic-quadrant-business-intelligence](http://www.sisense.com/gartner-magic-quadrant-business-intelligence)



*Гурняк Віталій Вікторович,  
наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

### РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ЯК НАСЛІДОК ЕВОЛЮЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Процеси глобалізації охоплюють усі сфери діяльності людини: економіку, культуру, інформаційний простір, технології та управління. Це створює відкрите інформаційне суспільство з мережним способом взаємодії людей у всіх сферах своєї роботи.

Інформатизація охоплює все більшу кількість галузей людської діяльності, комп'ютер успішно замінює людину. Тому важливо розглянути аналіз ключових аспектів формування «інформаційної епохи» та «інформаційного суспільства».

Нам потрібно знати про ідеологію та філософію інформатики. Бути комп'ютерно грамотним вже недостатньо, потрібно орієнтуватися на роботу з обслуговування техніки. Комп'ютерне розуміння зараз є необхідністю.

Історично термін «інформатика» сформувався в 1950-х роках.

З 1970-х рр. почалося поступове введення у масову свідомість ідеї про те, що в історії відбулися зміни «історичних утворень». Оголосили завершення капіталістичної епохи та вступ людства в постіндустріальну (інформаційну) епоху. Інформаційна епоха характеризується відмовою від традиційних матеріальних та енергетичних виробництв, заміною їх галузевими інформаційними ресурсами та системами контролю.

У липні 2000 року на саміті G8 був офіційно оголошений перехід до «глобального інформаційного суспільства» [1]. Це суспільство визначало інформацію як основний ресурс життя та розвиток соціальних та біологічних форм. У грудні 2003 р. та листопаді 2005 р. у Женеві та Тунісі відбувся Всесвітній саміт з інформаційного суспільства. Уперше було оголошено про те, що людський рід переходить від індустріального до інформаційного суспільства, і наступною фазою буде «суспільство знань».

У 1945 році В. Буш (1890–1974) написав статтю під назвою «Як ми можемо думати», де вперше було описано поняття гіпертексту. Він також є першим, хто використовує термін «web», який пізніше використовувався під назвою Internet. У цій статті Буш описав електромеханічний пристрій, який повинен надати людям інструмент підвищення когнітивних здібностей. Після цього почалась активна фаза розробки нейронного комп'ютера.



У 1956 році Дж. Маккарті (1927–2011) з Массачусетського технологічного інституту запропонував використовувати термін «штучний інтелект» [2]. З його точки зору, штучний інтелект використовує методи, які не спостерігаються у людей, якщо це необхідно для певної мети.

У 1959 році МакКарті розробив мову LISP для проблем штучного інтелекту.

Для вирішення проблем штучного інтелекту потрібні надшвидкісні комп'ютери.

У 1957 році письменник-фантаст І. Асімов (1920–1992) теоретично описав суперкомп'ютер. У 1962 році у Великобританії був розроблений перший справжній суперкомп'ютер «Атлас». З 1990-х років почалася розробка комп'ютерних технологій, які могли б замінити людину.

Зміни класичного комп'ютера базувались на використанні різних фізичних принципів його одиниць:

- 1) оптичний комп'ютер;
- 2) квантовий комп'ютер;
- 3) нейрокомп'ютер;
- 4) біокомп'ютер.

Оцінку цих нововведень слід розглядати двома способами: по-перше, із суто механістичної позиції (за функціями), по-друге, з ідеологічної позиції (з точки зору контролю над особою).

Оптичний процесор комп'ютера обробляє інформацію, використовуючи світло. Основні галузі застосування: військова техніка, кримінологія, інформаційна безпека, банківська справа, дослідження. Поточні завдання: комп'ютерне бачення, штучний інтелект, розпізнавання образів та одночасне відстеження сотень і тисяч цілей, навігації, управління земною поверхнею, зв'язку. Головне завдання для цивільного сектору: оптичний процесор для аутентифікації кредитних карток, паспортів тощо, тобто контроль над особою.

Далі в ході розвитку з'явилися соціальні мережі як пілотні проекти. Офіційно початок їх існування відносять до 2003–2004 років (LinkedIn, MySpace, Facebook).

Метою нейронного комп'ютера розробників є створення штучного інтелекту. Проблема створення штучного аналога людського мозку технічно розділена на дві частини:

- 1) створення штучних нейронів;
- 2) упровадження просторової структури десятків та сотень трильйонів взаємин.

Відтворення цих властивостей у технічному обладнанні створить високоінформаційну самоорганізацію, саморегульованість, непрограмовані системи змінних структур з можливостями адаптації.

Наступним можливим кроком стане створення машини, яка буде вирішувати незалежно від її «творця», людини. Створення штучних нейронних мереж аналогічної нервової системи живого організму підведе до ефективності обробки інформації як тварин, так і людей. У 2012 році в Університеті Ватерлоо (Канада) був розроблений штучний інтелект SPAUN на основі нейронної мережі 2,5 мільйонів нейронів, який поводить себе майже як людина. SPAUN здатний мислити і вміти моделювати взаємодію різних частин мозку під час цього процесу.

Отже, яка основна особливість комп'ютера? Універсальність. Сучасний комп'ютер вільно програмується для широкого кола додатків. Теоретично комп'ютер може вирішити будь-яку проблему та моделювати будь-який процес. Завдяки цій властивості за 30 минути років комп'ютери радикально змінили людську цивілізацію.

Тому важливим фактором є підвищення комп'ютерної грамотності, вміння правильно будувати комунікацію з технікою. Хоч і сучасні засоби обчислювальної техніки мають не лише позитивні сторони, якщо порівнювати з людиною, а й негативні, потрібно орієнтуватись на те, що комп'ютер зможе замінити 80 % людської роботи.

Лише особливий спосіб формування інформації та його подальше використання є основною ознакою, що відрізняє сучасне суспільство від попередніх. Психологічне та критичне планування сприйняття інформації замінюється простим знаком та символічними образами за допомогою інформаційних та комп'ютерних технологій. Інформаційне суспільство – це не критична маса, а штучний інтелект, що має масову свідомість, просту керуваність. Мета штучного інтелекту у цьому випадку полягає в тому, щоб зробити живий організм (людину) механізмом, а не навпаки.

### Список використаних джерел

1. Креативна інноваційна особистість у вимірах освіти сталого розвитку. URL: <http://cl.rushkolnik.ru/docs/8005/index-4312.html?page=5>
2. Що таке штучний інтелект? URL: <http://vidpo.net/shho-take-shtuchnij-intelekt.html>



*Денисова Катерина Олегівна,  
наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС ВПРОВАДЖЕННЯ ELECTRONIC DATA INTERCHANGE-ТЕХНОЛОГІЙ НА ТРАНСПОРТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Упровадження технологій Electronic Data Interchange – це тривалий, трудомісткий та динамічний процес підготовки рішень з усіх питань, пов'язаних з реєстрацією, передаванням, обробкою та використанням даних, розробкою відповідної документації, в якій на різних стадіях і етапах беруть участь спеціалісти різних спеціальностей та кваліфікації.

Мета роботи – дослідження організаційно-документаційного процесу впровадження Electronic Data Interchange-технологій на транспортному підприємстві.

Стадії створення технологій Electronic Data Interchange – одна з частин процесу створення ІС, яка встановлена нормативними документами та закінчується випуском документації на ІС (ця документація містить опис повної, в межах заданих вимог, моделі ІС на заданому для даної стадії рівні) чи виготовленням несерійних компонентів ІС або впровадженням ІС в промислову експлуатацію (рис. 1) [1, с. 10].



Рис. 1 Стадії створення технологій Electronic Data Interchange

У нашій країні є цілий перелік національних, міждержавних та міжнародних стандартів щодо створення, впровадження та супроводження автоматизованих і інформаційних систем, до яких відносяться і технології Electronic Data Interchange. Серед таких регламентів найактуальнішими для технологій транспортування є:

- ДСТУ 4072–2002 Інформаційні технології. Мови програмування, їхні середовище і системний інтерфейс. Незалежний від мов виклик процедур (LIPC);
- ДСТУ ISO/IEC TR 12182:2004 Інформаційні технології. Класифікація програмних засобів (ISO/IEC TR 12182:1998, IDT);

– ДСТУ ISO/IEC TR 15504-1–2002 Інформаційні технології. Оцінювання процесів життєвого циклу програмних засобів. Частина 1. Концепції та вступна настанова (ISO/IEC TR 15504-1:1998, IDT);

– ГОСТ 34.201–89. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Види, комплектність і позначення документів при створенні автоматизованих систем [2].

Серед багатьох регламентуючих документів у сфері впровадження транспортних інформаційних технологій слід також виділити стандарт ГОСТ 34.601–90, що визначає такі стадії життєвого циклу: формування вимог до технологій Electronic Data Interchange; розробка концепції технологій Electronic Data Interchange; технічне завдання до ІТ; ескізний проект; технічний проект; робоча документація; введення в дію; супроводження технологій Electronic Data Interchange [2].

Загалом, на основі положень, наведених у ГОСТі 34.601–90, документування технологій Electronic Data Interchange можна поділити на три частини:

1. Документація на інформаційну систему – комплекс взаємопов’язаних документів, у яких повністю описано всі рішення щодо створення і функціонування системи, а також документи, що підтверджують відповідність системи вимогам технічного завдання і готовність її до експлуатації.

2. Проектно-кошторисна документація на інформаційну систему – частина документації на ІС, яка розробляється для виконання будівельних і монтажних робіт, пов’язаних зі створенням інформаційної системи.

3. Робоча документація на суміжні частини транспортних технологій – частина документації на впроваджувальні технології, яка необхідна для виготовлення, будівництва, монтажу і налагодження інформаційної системи в цілому, а також та документація, яка входить до системи програмно-технічних, програмно-методичних комплексів і компонентів технічного, програмного та інформаційного забезпечення [3].

Таким чином, окрім загальноприйнятих стандартів, виділяють також загальносистемні документи (пояснювальна записка до технічного проекту, схеми, проектні оцінки, кошторисні розрахунки), технічні документи (описи, плани, переліки, схеми), організаційну та інформаційну документацію (інструкції, креслення, технології, методики), програмні та математичні документи (описи програмного забезпечення та алгоритмів, каталоги баз даних).

На основі проведеного дослідження організаційно-документаційного процесу впровадження Electronic Data Interchange-технологій слід зробити висновок, що впровадження подібних систем у життєвий цикл підприємства – досить складний, відповідальний та регламентований на державному рівні процес, який є необхідним для якісного впровадження будь-якої інформаційної системи для забезпечення успіху на підприємстві.

### Список використаних джерел

1. Стойко І. І., Дудкін П. Д. Кредитно-модульний курс «Інноваційні технології транспорту»: навч.-метод. посібник. Тернопіль : ТНТУ імені Івана Пулюя, 2016. 200 с.

2. Перелік Національних стандартів України для створення, впровадження та супроводження автоматизованих і інформаційних систем. URL: <http://nbuv.gov.ua/node/1469> (дата звернення: 27.03.2018).

3. Микитюк П. П. Документаційне забезпечення транспортних технологій : навч. посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2017. 400 с.



*Дідур Ірина Павлівна,  
наук. керівник – канд. іст. наук, доц. Ковальська Л. А.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## АКТУАЛЬНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ АРХІВНОГО МАРКЕТИНГУ В УКРАЇНІ

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується зміщенням направленості суспільних питань на забезпечення взаємозв'язків між споживачами інформації та сферою надання відповідних послуг. Саме таку мету діяльності формують сьогодні архівні установи та запроваджують у своїй роботі архівну маркетингову діяльність. Інформаційна відкритість та спрощення доступу до інформації зумовлює появу нового інтересу користувачів до закритої раніше інформації. Тому, не викликає сумнівів необхідність покращення процесів надання та якості послуг, що пропонуються архівними установами.

Процес оновлення роботи державних архівних установ та потреба громадян в архівній інформації актуалізують даний напрям дослідження та дозволяють сформулювати мету роботи як намагання з'ясувати співвідношення інформаційних потреб і пропозицій архівної галузі та визначити перспективи їх взаємодії.

Архівний маркетинг націлений на створення ринку архівних послуг та отримання прибутку, що включає вивчення кола споживачів ретроспективної інформації, стимулювання попиту і накопичення інформації про споживачів, вивчення наслідків надання послуг, вироблення рекомендацій використання інформації, рекламування архівних послуг і таке інше.

Маркетинг архівних послуг в установах реалізується шляхом надання користувачам інформаційних послуг, пов'язаних з науково-технічним опрацюванням і збереженням архівних документів. Перелік послуг, які за Законом України надають користувачам архівні установи, доволі різноманітні, що у свою чергу потребує використання новітніх інформаційних технологій, сучасного технічного обладнання та засобів комунікації. Кожна державна архівна установа, враховуючи свої можливості та штат укладає відповідний список-перелік інформаційних послуг, які можуть надаватись користувачам за визначену плату [1]. Перелік платних послуг зафіксовано в нормативно-правових документах України, що регулюють діяльність архівних установ та їх взаємодію з громадянами, а окремі питання архівного маркетингу розглядають у своїх наукових роботах архівісти-науковці (Я. С. Калакура, І. Б. Матяш), намагаючись проаналізувати інформаційні потреби та можливості їх задоволення в умовах чіткої злагожденної роботи архівних установ, державних органів влади та громадян [1, 2].

Перелік робіт, що можуть надаватись архівом за визначену плату, зафіксовано Постановою Кабінету Міністрів України від 7 травня 1998 р. № 639 «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватись архівними установами, що утримуються за рахунок бюджетних коштів». Зокрема, в документі йде мова про послуги з надання документів для копіювання; про підготовку тематичних оглядів переліків та тематичне виявлення документів; про переклад текстів документів, створених давніми та іноземними мовами; про надання для перегляду відеодокументів; про пошук і надання архівної інформації в електронній формі; про надання у користування в читальному залі документів, що не належать державі, територіальним громадам, копіювання документів з метою створення страхового фонду; про палітурні та картонажні роботи; про підготовку історичних довідок на архівні фонди та передмов до описів справ; про проведення експертизи цінності документів; про картонування справ; про друкарські роботи, надання поліграфічних послуг; про депоноване зберігання документів, що не належать державі та дострокове приймання документів на постійне зберігання.

Останньою редакцією Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватись архівними установами, що утримуються за рахунок бюджетних коштів» від 14 березня 2018 р. перелік таких послуг було дещо змінено, враховуючи технічні можливості науковців-дослідників, які працюють з архівними документами, та виходячи з переліку інформаційних потреб і запитів громадян до архівних установ. Так, послуги згруповано у три розділи – науково-технічне опрацювання документів і справ юридич-

них осіб; надання методичної і практичної допомоги юридичним особам з питань архівної справи та діловодства, забезпечення збереженості архівних документів; використання інформації архівних документів та надання інформаційних послуг [2]. Для користувачів архівної інформації важливими є, наприклад, такі пункти – підготовка плівкових носіїв інформації для копіювання та видачі для користування поза межами архіву; засвідчення відбитком гербової печатки або електронною печаткою копій архівних документів, виготовлених за допомогою технічних засобів користувачів. Такі послуги архівних установ підтверджує факт копіювання та можливість подальшого використання копій документів.

За даними Державної служби архівів України за 2017 рік архівними установами України було виконано 73 554 тематичні запити, з яких 85 % отримали позитивний результат. Переважна більшість цих запитів стосувалась таких питань, як виявлення відомостей біографічного характеру; підтвердження факту виділення земельних ділянок під будівництво об'єктів, введення їх в експлуатацію та передачу на баланс; надання дозволів на перебудову та реконструкцію; питання реорганізації, ліквідації підприємств, установ та організацій; факти змін в адміністративно-територіальному поділі; окремі аспекти історії культових споруд. Також було виконано значну кількість запитів генеалогічного характеру, що свідчить про зацікавленість громадян у архівній інформації та формування нового тренду в суспільстві. Так, у 2017 році архівами було виконано 3 293 генеалогічних запити. Окрім того, зростає кількість запитів соціально-правового характеру, їх було виконано 280 972, з яких більша частина стосується питань встановлення та уточнення трудового стажу та розмірів заробітної плати. Ці дані свідчать про активну роботу архівних установ із виконанням запитів громадян, тому зростає необхідність у покращенні засобів їх виконання, беручи до уваги часові та просторові особливості роботи і потреб користувачів, враховуючи інформаційно-технічні можливості сучасних користувачів працювати дистанційно або віддалено та отримувати відповідну архівну інформацію незалежно від умов особистої присутності [3].

Проведені дослідження свідчать про широкий спектр послуг, які сьогодні надають архівні установи користувачам. Але варто зауважити про недостатньо повне та своєчасне, враховуючи сучасний темп та швидкість обміну інформацією, задоволення потреб споживачів у архівній інформації за рахунок відсутності необхідних засобів зв'язку архівних установ із користувачами та технічних можливостей якісного виконання запитів.

Таким чином, для подальшого успішного розвитку архівного маркетингу в Україні виникає необхідність упровадження в роботу галузі нових механізмів за рахунок налагодження онлайн-доступу до архівних документів, створення електронного архіву чи баз даних архівних документів. Важливим кроком до покращення якості послуг, що надаються архівами, є перспектива впровадження автоматизованих інформаційних систем у роботу системи архівних установ, а не лише окремих її закладів. Це дозволить суттєво спростити процес систематизації та пошуку необхідної інформації, а також налагодить процес її обробки.

Окрім того, архівними установами України повинна активно здійснюватися міжнародна співпраця, архівна виставкова діяльність. Такий вид діяльності відкриє перед архівом нові перспективи розвитку, реалізує процес обміну досвідом, уможливить залучення до роботи архівів більшої кількості людей, впровадження нових технічних та технологічних можливостей.

### Список використаних джерел

1. Калакура Я. С., Матяш І. Б. Архівознавство. К. : Видавн. Дім «Києво-Могилянська академія», 2002. 353 с.
2. Наказ «Про затвердження Порядку надання платних послуг державними архівними установами». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0659-99>
3. Офіційний веб-портал Державної архівної служби України. URL: <http://www.archives.gov.ua>



*Донець Тетяна Володимирівна, Кравченко Аліна Вікторівна,  
наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Тур О. М.,  
КрНУ імені Михайла Остроградського, м. Кременчук*

## **СПЕЦИФІКА НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

Державна політика сфери електронного уряду, визначена в Стратегії сталого розвитку «Україна-2020», Програмі діяльності Уряду, Угоді про асоціацію України з ЄС та інших документах, називає головні пріоритети для України, а саме: децентралізацію, боротьбу з корупцією, відкриті принципи державного управління, прозорість, підзвітність й ефективність влади. Електронне управління покликане стати одним із найважливіших інструментів для досягнення цих цілей. Схвалена Кабінетом Міністрів України «Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» № 90-р від 15 лютого 2006 року стала першим суттєвим кроком держави на шляху розбудови сфери адміністративних послуг.

Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року визначає поняття «адміністративна послуга» як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та / або обов'язків такої особи відповідно до закону. Виокремлюють такі ознаки адміністративних послуг: 1) адміністративна послуга надається лише за заявою фізичної або юридичної особи; 2) надання адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи; 3) право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися законом; 4) адміністративні послуги надаються виключно адміністративними органами через реалізацію ними владних повноважень; 5) результатом адміністративної послуги у формально-процедурному значенні є адміністративний акт – рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється звернення особи (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл) [1].

27 червня 2007 року Кабінетом Міністрів України було затверджено «План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» № 494-р, який передбачає перегляд переліків платних послуг і поділ їх на адміністративні та господарські; розроблення стандартів надання адміністративних послуг; законодавче врегулювання передачі повноважень центральних органів виконавчої влади на місцевий рівень; розроблення методики визначення собівартості адміністративних послуг та з її урахуванням перегляд вартості платних адміністративних послуг; запровадження системи електронного документообігу з надання адміністративних послуг за допомогою мережі Інтернет (через веб-сайти) з використанням ЕЦП; подання на розгляд Уряду проекту Адміністративно-процедурного кодексу; підготовку та подання Кабінетом Міністрів проекту концепції законопроекту про адміністративні послуги та ін.

Розвиток системи надання адміністративних послуг повинен базуватися на принципах доступності послуг; дотримання стандартів надання послуг; відповідності розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням; відкритості.

Згідно з ч. 1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», «Центр надання адміністративних послуг» (ЦНАП) – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг та має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України [1].

Нормативно-правовим актом стосовно адміністративних послуг є рішення місцевих органів публічної влади щодо безпосередньої організації системи надання адміністративних послуг. Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Кременчука від 30 липня

2016 року визначає основні засади організації діяльності, мету та завдання, структуру та компетенцію Центру надання адміністративних послуг м. Кременчука та його філій.

Порядок взаємодії, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі ЦНАП. У разі, якщо чинним законодавством передбачений інший порядок надання адміністративних послуг, ніж визначений цим Положенням, застосовуються норми чинного законодавства. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у ЦНАП, порядок його діяльності, зокрема порядок дій учасників ЦНАП у ході надання адміністративних послуг, визначається Регламентом Центру, затвердженим 25 травня 2015 року Кременчуцькою міською радою. ЦНАП м. Кременчука – це діючий постійно робочий орган Кременчуцької міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. ЦНАП м. Кременчука був створений 2 березня 2015 року Кременчуцькою міською радою Полтавської області як її виконавчий орган з метою забезпечення доступності та спрощення одержання адміністративних послуг під час їх надання відповідно до Конституції та законодавства України.

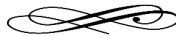
Кременчуцька міська рада прийняла Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг м. Кременчука, який визначає порядок організації роботи ЦНАП м. Кременчука та його територіальних підрозділів, порядок дій адміністраторів ЦНАП та їхньої взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Концепція ЦНАП передбачає створення для споживачів єдиної приймальної щодо більшості адміністративних послуг, тобто «об'єднання» максимально великої кількості органів публічної адміністрації, що раніше окремо контактували із громадянами та суб'єктами підприємницької діяльності.

Отже, Центр надання адміністративних послуг повинен уможливити отримання суб'єктами господарювання та населенням адміністративних послуг в одному приміщенні за принципом «єдиного вікна» у чітко визначені терміни, в належних умовах, із мінімальними витратами часу на очікування прийому; забезпечити вільний доступ суб'єктам господарювання та населенню до інформації щодо порядку, умов, термінів, вартості адміністративних послуг, а також до інформації про стан, хід, результати розгляду заяв / клопотань / звернень у відповідних адміністративних органах; надати можливість отримувати фахові консультації від експертів-консультантів адміністративних органів – суб'єктів надання адміністративних послуг у приміщенні ЦНАП у визначений графіком час; мінімізувати корупційну складову за рахунок зменшення або відсутності безпосереднього спілкування суб'єктів звернень із представниками адміністративних органів; запровадити сучасні форми надання адміністративних послуг і підвищити якість їх надання.

#### Список використаних джерел

1. Закон України «Про адміністративні послуги»: від 06 вересня 2012 року. *ВВР України*. К. : Урядовий кур'єр, 2013. № 32. 409 с.



*Дудник Вікторія Володимирівна,  
наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Чередник Л. А.,  
ПолтНТУ імені Юрія Кондратюка, м. Полтава*

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ**

Разом із розвитком інформаційних технологій змінюється наш світ. Прогрес увійшов у всі сфери нашого життя, зокрема і в управління. Нові технології певною мірою полегшують наше життя. Усе більше організацій переводять свої документи в електронний формат. Не є винятком і органи державної влади. Актуальність теми визначається важливістю використання інформаційних технологій у процесах діяльності органів влади. Відомо, що інформаційні технології – це «сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збирання, опрацювання, зберігання, розповсюдження, показу і використання інформації в інтересах її користувачів» [3].

На думку фахівців, розвиток України, пов'язаний з інформаційними технологіями, дозволить: полегшити контакти громадян з державою; використовувати інформаційні технології у різних сферах державного управління; підвищити ефективність надання адміністративних послуг. Сьогодні основний акцент робиться на зв'язок органів державної влади та населення. Для успішного і результативного впровадження інформаційно-комунікаційних інновацій і діяльність органів влади необхідна відповідна державна політика, спрямована на створення умов для виробництва, збереження, поширення та комплексного використання усіх видів державних інформаційних ресурсів, вільного доступу до них громадян та організацій усіх форм власності, на підвищення ефективності діяльності органів державної влади, управління та місцевого самоврядування. Розширення ринку інформаційних технологій в Україні уможливило розвиток найбільш прогресивних методів і методологій процесу отримання загальної та вузькоспеціалізованої інформації. Комунікаційні можливості державної влади не обмежуються наявністю ефективних інформаційних каналів, головною є «здатність спілкуватися з населенням, уміння пояснювати суспільству свої рішення, задовольняти запити різних соціальних груп» [2].

Переваги застосування органами державної влади інформаційних технологій є особливо відчутними, коли необхідно провести консультації із залученням усіх рівнів суспільства. Інформаційна взаємодія органів влади та зацікавленої громадськості передбачає застосування різних видів консультування внутрішньоурядових («міжміністерські»), владно-політичних (між різними органами влади) та публічних консультацій (з різними суспільно-політичними групами, державними і незалежними, громадськими організаціями, науковими закладами тощо), що можуть відбуватися на всіх етапах прийняття рішень. Зокрема, це може бути розробка на офіційному веб-сайті органу влади рубрики опитування, яка дає чіткий результат і може бути використане в подальшій роботі [1].

Консультації з громадськістю проводяться з метою залучення громадян до участі в управлінні державними справами, надання можливості вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності, відкритості та прозорості в діяльності цих органів. Проведення консультацій із громадськістю має також сприяти налагодженню системного діалогу органів виконавчої влади з людьми, підвищенню якості підготовки та прийняття рішень із важливих питань державного і суспільного життя з урахуванням думки громадськості, створенню умов для участі громадян у розробленні проєктів таких рішень. Застосування інформаційних технологій у проведенні органами влади публічних обговорень передбачає підтримку діалогу з громадськістю за допомогою комп'ютерної мережі Інтернет, застосування різноманітних мультимедійних програм під час проведення органами влади комунікативних заходів за участі громадськості, використання спеціальних методичних рекомендацій та інструкцій.

В Україні з кожним роком використання Інтернет-ресурсів стрімко зростає. Органи влади всіх рівнів і громадськість усвідомлюють, що використання мережі Інтернет – цечасна передача інформації, оперативне реагування на запити громадян, доступність до інформації.



Інтернет значно спрощує і прискорює процес зворотного зв'язку: громадяни можуть звернутися до органу влади за допомогою електронної пошти або безпосередньо через веб-сайт установи й у найкоротші терміни отримати необхідну інформацію [2]. Оприлюднення в мережі Інтернет даних про діяльність органів виконавчої влади здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадянськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються в державі.

Існують такі форми участі громадськості у формуванні державної політики, що пов'язані з інформаційними технологіями.

1. Опитування громадської думки – критерій оцінки ефективності діяльності державних органів влади, з'ясування громадської реакції. Це своєрідне зондування громадських настроїв перед впровадженням певної конструктивно-реформаторської програми в контексті реалізації конкретної управлінської технології

2. Інтернет-конференції – процес інтерактивного обговорення в мережі Інтернет питань, які мають вплив на всі верстви населення. Інтернет-конференції можуть проводитися із залученням широкого загалу або передбачати залучення визначеного кола зацікавлених сторін. Основною перевагою проведення Інтернет-конференції є можливість залучення громадян для обговорення питань без відриву від робочого місця (персонального комп'ютера).

3. Дослідження – процес збору інформації та думок. Воно передбачає різні методи збирання відповідей: запитальники, комп'ютерне голосування чи телефонні опитування.

Пропозиції та зауваження можуть подаватися у письмовій формі, електронною поштою, через Інтернет, засоби масової інформації. Усні пропозиції та зауваження (зокрема ті, що надходять телефоном) фіксуються з обов'язковим зазначенням прізвища, імені та по батькові громадянина, його адреси. Громадськість при цьому зовсім не пасивна, у неї є всі можливості «зворотного впливу» на організацію; більш того, організація повинна прагнути налагоджувати постійний контакт із громадськістю. Зрештою, мета організації – сформувати «свою» громадськість, тобто максимально лояльну до себе цільову групу споживачів продукції, послуг організації [2].

Отже, узагальнюючи результати розгляду основних механізмів використання органами влади інформаційних технологій у процесі діяльності, ми з'ясували, що інформаційна модель державного управління передбачає реалізацію більш послідовного, простого й індивідуалізованого підходу в наданні послуг та інформації для населення. Це означає перебудову функціонування державних організацій та їхньої взаємодії з громадянами, приватними компаніями і власними службовцями. Під час інформатизації суспільства основна увага приділяється забезпеченню повного використання достовірної, вичерпної та своєчасної інформації в усіх сферах державного управління. Упровадження інформаційних технологій у процесі формування державного управління з кожним роком приводить до зближення громадськості та органів державної влади, дає змогу кожному самостійно шукати інформацію, брати безпосередню участь в обговоренні проєктів документів, які виносяться владою.

### Список використаних джерел

1. Афонін Е. А., Гонюкова Л. В., Войтович Р. В. Громадська участь у творенні та здійсненні державної політики . К. : Центр сприяння інститут. розвитку держ. служби, 2006. 160 с.
2. Бондаренко А. Інформаційні технології як механізм взаємодії органів влади з громадськістю. URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01\(1\)/Bondarenko.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01(1)/Bondarenko.pdf)
3. Інформаційні технології. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Інформаційні\\_технології](https://uk.wikipedia.org/wiki/Інформаційні_технології)



*Дунь Світлана Іванівна,  
наук. керівник – канд. іст. наук. Саранча В. І.,  
КРНУ імені Михайла Остроградського, м. Кременчук*

## **ДОКУМЕНТАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ**

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій наприкінці ХХ ст. дав поштовх до активізації окремого сектору інтернет-індустрії – електронної комерції. Певний час вітчизняне законодавство не реагувало на вимоги часу і цей специфічний сектор економіки часто ставився місцем, де відбувалися різноманітні шахрайські дії та зловживання. На сьогодні цю проблему майже вирішено з прийняттям Закону України «Про електронну комерцію», який має наблизити українське законодавство до європейських стандартів у сфері електронної торгівлі. Цей закон закріплює юридичну силу за електронними договорами, окреслює сферу їх застосування, правила оформлення і зобов'язує органи судової влади приймати їх як письмові докази [1].

Стаття 7 Закону зобов'язує продавця надати покупцям необхідну особисту інформацію, зокрема: повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-підприємця; місцезнаходження юридичної особи або місце реєстрації та місце фактичного проживання фізичної особи – підприємця; адресу електронної пошти та / або адресу інтернет-магазину; ідентифікаційний код для юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків для фізичної особи – підприємця, або серію та номер паспорта для фізичної особи – підприємця, яка через свої релігійні переконання відмовилася від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомила про це відповідний орган державної податкової служби і має відмітку в паспорті; відомості про ліцензію (серія, номер, термін дії та дата видачі), якщо господарська діяльність підлягає ліцензуванню; щодо включення податків у розрахунок вартості товару, роботи, послуги та, у разі доставки товару, – інформація про вартість доставки; інші відомості, що відповідно до законодавства підлягають оприлюдненню [1].

Особливістю документального забезпечення електронної комерції є представлення документної інформації в електронній формі. Закон «Про електронну комерцію» визначає таку форму як спосіб документування інформації, що означає створення, запис, передачу або збереження інформації у цифровій чи іншій нематеріальній формі за допомогою електронних, магнітних, електромагнітних, оптичних або інших засобів, здатних до відтворення, передачі чи зберігання інформації. Електронною формою представлення інформації вважається документування інформації, що дає змогу її відтворювати у візуальній формі, придатній для сприйняття людиною [1].

У статті 3 Закону електронна торгівля визначається як господарська діяльність у сфері електронної купівлі-продажу, реалізації товарів дистанційним способом покупцю шляхом вчинення електронних правочинів із використанням інформаційно-телекомунікаційних систем» [1]. Найбільш поширеним засобом здійснення електронної комерції на сьогодні є продаж продукції через інтернет-магазини за договорами роздрібною купівлі-продажу.

В Україні продаж товарів дистанційним способом регулюється Законом України «Про захист прав споживачів» [2]. Дистанційним вважається не окремий вид договору, а спосіб укладення договору роздрібною купівлі-продажу, за яким споживач ознайомлюється з товаром та може придбати його на відстані за допомогою засобів поштового зв'язку, телекомунікаційних мереж, мережі Інтернет тощо. З огляду на усі переваги дистанційної купівлі-продажу товарів (менший штат працівників, відсутність орендної плати за торговельні приміщення, нижчі ціни, економія часу) існує низка недоліків, які в першу чергу пов'язані з неможливістю дистанційно оцінити якість товару, його розмір, фасон тощо. Не менш важливим питанням, що виникає у споживачів у процесі реалізації своїх прав у сфері дистанційної торгівлі є форма та момент укладення договору роздрібною купівлі-продажу дистанційним шляхом. Окремим

видом дистанційного продажу є торгівля за каталогами, які спеціально виготовляються поліграфічними установами.

Відповідно до чинного українського законодавства торгівля через інтернет-магазини є одним з видів дистанційної торгівлі. Договірні відносини між покупцем і продавцем інтернет-магазину оформляються у вигляді договору публічної оферти. Натискання кнопки «підтвердити» на сторінці оформлення замовлення в інтернет-ресурсі означає, що покупець, незалежно від статусу (фізична особа, юридична особа, фізична особа-підприємець), згідно чинного українського законодавства, бере до виконання умови договору публічної оферти. За умови повної згоди з цим договором покупець приймає умови та порядок оформлення замовлення, оплати товару, доставки товару, відповідальності за недобросовісне замовлення і за невиконання умов цього договору [1].

Окрему увагу в Законі «Про електронну комерцію» приділено (Ст. 15) зберігання електронних документів. Так, якщо законом або договором між сторонами визначено термін зберігання окремих видів документів, пов'язаних із вчиненням електронного правочину, сторони зобов'язані забезпечити архівне зберігання таких електронних документів, програмних, апаратно-програмних, апаратних або інших засобів для їх зберігання, в яких вони зберігаються і за допомогою яких можна відобразити інформацію, що в них міститься. Терміни архівного зберігання електронних документів, програмних, апаратно-програмних, апаратних або інших засобів для їх зберігання повинні відповідати термінам зберігання інших видів архівних документів, визначених відповідно до законодавства, але не менше ніж термін позовної давності [1].

Зберігачем електронних документів може бути суб'єкт господарювання, який надає послуги зі зберігання електронних документів шляхом забезпечення їх цілісності та незмінності за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем. Надання послуг зберігання електронних документів є видом господарської діяльності, що не підлягає ліцензуванню та не потребує отримання будь-яких документів дозвільного характеру [1].

Стаття 16 Закону визначає час відправлення та отримання електронних повідомлень. Якщо інше не передбачено законом або договором, електронний документ вважається відправленим суб'єктом електронної комерції у момент, коли документ було передано за межі інформаційної системи суб'єкта або особи, уповноваженої на його відправлення. Якщо інше не передбачено законом або договором, електронний документ вважається отриманим суб'єктом електронної комерції у момент, коли документ було отримано інформаційно-телекомунікаційною системою суб'єкта [1].

Отже, на сьогодні електронна комерція охоплює значний сегмент ринку продажу товарів для населення. На законодавчому рівні врегульовані взаємовідносини між продавцями і покупцями, а також визначено особливості документаційно-інформаційного забезпечення цих процесів. У той же час низка питань в галузі регулювання електронної бізнес-діяльності, захисту прав інтернет-споживачів та інтелектуальної власності очікують свого вирішення на державному рівні.

### Список використаних джерел

1. Закон України «Про електронну комерцію» станом на 26 квітня 2017 року. *Відомості Верховної Ради України*. К. : Парламент. вид-во, 2017. № 45.

2. Закон України «Про захист прав споживачів» станом на 10 червня 2017 року. *Відомості Верховної Ради України*. К. : Парламент. вид-во, 2017. № 90.



*Дядькович Марія Олександрівна,  
наук. керівник – д-р філол. наук, професор Лукаш Г. П.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ПЕРША БІБЛІОТЕКА БУКОВИНИ

Перша бібліотека Буковини була створена на кошти меценатів з ініціативи поміщика села Вікно Михайя Зотти. Відкриття бібліотеки відбулося 29 вересня 1852 р. У бібліотеці майже не було книг українською мовою. Обслуговування читачів велося двічі на тиждень ентузіастами бібліотечної справи на громадських засадах, а пізніше, зі збільшенням фондів, з'явилися штатні бібліотекарі.

Першим директором бібліотеки в 1861 році став Євсебій Попович.

З 1875 року бібліотека перебувала під владою Австрії, в обігу було 14–15 тис. книг. За користування книгозбірнею було введено плату: студенти – австрійські піддані платили за семестр по 1 кроні, студенти-іноземці – 2 крони. У січні–березні 1917 р. двічі була загроза вивозу книжкового фонду до Росії. Віденські урядовці планували перевезти бібліотеку з Чернівців у Зальцбург, Відень чи Прагу, але швидкий розпад Габсбурзької монархії перешкодив реалізації цього плану.

Включення Буковини до складу Румунії у 1918 р. привело до румунізації бібліотеки. Бібліотека зводилась в неокласичному стилі і мала три поверхи та семиповерхове книгосховище.

У 1954–1956 рр. здійснено переселення бібліотеки з вул. Університетська на вул. Лесі Українки.

1875 року Крайова публічна бібліотека Буковини стала університетською.

Структуру бібліотеки утворюють 12 відділів: науково-методичний, комплектування, наукової обробки літератури, зберігання вітчизняних видань, зберігання зарубіжних видань, інформаційно-бібліографічний, цінних та рідкісних книг, читальних залів, абонементів, галузевий, культурно-просвітницької роботи, інформаційних технологій.

Бібліотечне обслуговування здійснюється чотирма абонементами і вісьмома читальними залами. Щороку структурні підрозділи наукової бібліотеки обслуговують в середньому 37 тис. відвідувачів.

Основні напрями наукової роботи: вдосконалення бібліотечно-бібліографічного та інформаційного обслуговування з метою підвищення рівня задоволення читачьких потреб; вивчення окремих книжкових колекцій видатних діячів науки і культури з метою розкриття та популяризації фондів; історія Наукової бібліотеки Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.

На нашу думку, одним із найцікавіших відділів Наукової бібліотеки Буковини є відділ рідкісних та цінних книг, який організований 1986 року. У цьому фонді зберігаються книжкові колекції, зокрема, колекція книг дружини Наполеона I, колекція бібліотеки Габсбургів та інші. Відомо, що родина Габсбургів мала величезну особисту бібліотеку. Оскільки в колекції налічувалося по декілька екземплярів рідкісних книг, то дублетні примірники дарувалися публічним бібліотекам Австро-Угорської імперії, до складу якої входила й Буковина.

Відвідувачів приваблює колекція так званих «малюток» – мініатюрних видань, які вміщаються в долоні. Одна з найменших – книжечка афоризмів Козьми Пруткова.

Основна частина фонду Наукової бібліотеки ЧНУ міститься у відділі зберігання фондів, який розміщений на восьми поверхах приміщення вежового типу. У фондах відділу налічується близько 1 млн 600 тис. пр. видань. За хронологією фонд охоплює літературу від початку XIX ст. до наших днів. Це багате та унікальне зібрання вітчизняної і зарубіжної універсальної за змістом літератури.

Проект «Австрійські бібліотеки за кордоном» – це наукова та культурна співпраця між Україною і Австрією. Мета – сприяння та поглиблення українсько-австрійського досвіду у сферах науки, освіти та культури.

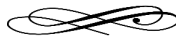
Першочерговим завданням Австрійської бібліотеки є забезпечення науково-дослідних установ, громадських організацій, іноземних представництв, широкого читацького загалу інформацією про історію, культуру, науку, сучасне життя Австрії. Проводяться різноманітні культурно-освітні заходи (літературні читання, презентації книг, виставки тощо), а також налагоджений активний обмін викладачів і студентів (лекції відомих австрійських науковців, стажування студентів в університетах Австрії).

Отже, зважаючи на той історичний шлях, який Крайова публічна бібліотека пройшла за ці 165 років разом, то за своїми фондами вона справді належить до однієї з найунікальніших бібліотек України. Є своя регіональна специфіка. З середини 19 століття Буковина була окремим коронним краєм – герцогством Буковина, тож тут були свої регіональні видавництва, власна преса. У чернівецькій бібліотеці є книжки, які видавалися авторами в австрійський і румунський періоди, яких немає у жодній іншій бібліотеці України.

Бібліотечний фонд рукописних книг відділу цінних та рідкісних видань і фонд «Буковинензія» визнані національним надбанням нашої держави.

### Список використаних джерел

1. Волощук А. Я. Бібліотека Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича / Ред. кол.: І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, О. М. Романів та ін.; НАН України, Наук. т-во ім. Т. Шевченка. Енциклопедія Сучасної України. К., 2003. Т. 2: Б: Біо. С. 725.
2. Чернівецький національний університет. URL: <http://www.library.chnu.edu.ua/index.php?page=ua> (дата звернення: 23.03.2018).
3. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. URL: <http://www.library.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/01about/01history> (дата звернення: 24.03.2018).
4. Науковій бібліотеці ЧНУ ім. Ю. Федьковича – 165 років. URL: <https://pogliad.ua/ru/news/chernovtsy/naukoviy-biblioteci-chnu-im-yu-fedkovicha-165-rokiv-343631> (дата звернення: 24.03.2018).
5. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Імена славних сучасників / Авт.-упоряд. Н. Струк, О. Матвійчук. Київ : Світ Успіху, 2005. С. 90.
6. Чернівецький університет (1875–2000): Бібліогр. покажч. / укл. Г. К. Погодіна, Н. С. Белявська, Г. І. Чебан, Н. М. Загородна.; вступ. ст. В. М. Ботушанського. Чернівці : Рута, 2000. 170 с.
8. Апшай Н. Функції бібліотеки вищого навчального закладу. *Вісник Книжкової палати*. 2004. № 7. С. 40.



*Засць Ірина Олексіївна,  
наук. керівник – канд. філос. наук, доц. Вощенко В. Ю.,  
ПолтНТУ ім. Юрія Кондратюка, м. Полтава*

### СУЧАСНІ АІС У ДІЯЛЬНОСТІ КАДРОВОЇ СЛУЖБИ

З розвитком суспільства спостерігається тенденція збільшення кількості підприємств, які залежать від інформаційних технологій. І не дивно, адже автоматизовані інформаційні системи (АІС) охоплюють роботу з інформацією, від етапу збирання і до розповсюдження, показу чи використання в інтересах користувачів.

Оскільки інформаційні системи (ІС) покликані своєчасно подавати інформацію органам управління для прийняття рішень, ця інформація має бути не лише оперативною, а і якісною, необхідною і достатньою.

Для автоматизації діяльності відділу кадрів, як і для будь-якого іншого відділу підприємства, розроблено цілий ряд програмних продуктів. Вибір АІС залежить від її функціональ-

них особливостей, масштабу підприємства тощо. Окрім того чимало програмних продуктів може бути використано не лише кадровою службою, а й, наприклад, бухгалтерським відділом.

Аналізом ІС, які використовуються в процесі управління, займалися чимало дослідників, зокрема В. Гужва, І. Вовчак, Н. Пінчук, В. Пономаренко, І. Журавльова, І. Латишева та ін.

Але науковцями висвітлені особливості ІС, їх класифікація, функціональні можливості в цілому. Нами було розглянуто декілька відомих АІС, функціональні можливості яких дозволяють успішно їх використовувати працівниками кадрової служби.

«ІС: Зарплата й Управління Персоналом 8.0» – програмний продукт, який автоматизує діяльність бухгалтерів, які розраховують заробітну плату, але окрім того в ньому реалізовано ряд інструментів, що дозволяють вирішувати завдання, поставлені перед керівниками та менеджерами з персоналу, а саме:

- інструмент для редагування кадрового плану й перегляду його поточного стану (створюються звіти про становище кадрового плану);
- інструмент для підбору персоналу (забезпечується збір матеріалів кандидата на посаду, починаючи від резюме й закінчуючи результатами анкетування, реєстрацією ухвалених рішень, прийняттям на роботу);
- інструмент для планування відпусток працівників;
- інструментарій управління компетенціями й проведення атестацій (забезпечується оцінка персоналу підприємства) тощо.

Окрім того, наведена АІС дозволяє паралельно вести два різновиди кадрового обліку: управлінський (по підприємству в цілому) і регламентований (окремо для кожної організації).

За накопиченою інформацією система дозволяє побудувати різноманітні звіти, які дозволяють проаналізувати кадровий склад підприємства, причини плінності кадрів тощо [2].

**Система «Парус-Персонал»** – програмний продукт, що дозволяє фахівцю виконувати такі операції:

- створювати штатний розпис;
- реєструвати анкети співробітників із подальшою можливістю друкування;
- вносити до системи стандартні кадрові накази;
- вести таблицю обліку робочого часу;
- виконувати дії, пов'язані з працевлаштуванням осіб, переміщенням, звільненням, наданням відпусток тощо;
- вести облік військовозобов'язаних, з курсової підготовки та атестації;
- відбирати працівників за заданими критеріями, що дозволяє отримувати оперативні відомості за різними напрямками діяльності персоналу;
- створювати розмежування прав доступу [2].

Як бачимо, наведений програмний продукт дозволяє створювати звіти за будь-якими умовами відбору з подальшою можливістю виведення для друку. Система «Парус-Персонал» дає можливість отримувати звіти користувачів облікового характеру на підставі відібраних співробітників за конкретними умовами відбору. Потрібно відзначити, що поля, які включаються у такий звіт, обираються користувачем самостійно, а це, у свою чергу, робить систему гнучкою та функціональною. Налаштовані користувачем звіти зберігаються в базі даних, а під час подальшої роботи з ними потрібно вказати ім'я звіту, щоб наприклад вивести на друк.

**Lanteria «Управління персоналом»** – web-орієнтована ІС, що автоматизує управління ефективністю персоналу на підприємстві.

Програмний продукт дозволяє:

- централізовано зберігати й обробляти інформацію про ефективність персоналу;
- проводити оцінку ефективності персоналу в рамках компанії;
- автоматично генерувати документи для оцінки якості персоналу;
- знаходити інформацію за заданими критеріями;
- створювати аналітичні звіти тощо.

**БОСС-КАДРОВИК** – АС керування персоналом для оптимізації процесу управління людськими ресурсами.

Система призначена для великих організацій та середніх, що динамічно розвиваються, і дозволяє:

- створювати й вести корпоративну структуру підприємства;
- вести й планувати штатний розпис;
- працювати з окладами, годинними ставками, тарифними сітками тощо;
- забезпечувати спектр робіт інспекторів із праці й заробітної плати;
- вести інформацію про персонал з моменту приймання на роботу до звільнення;
- автоматично формувати накази щодо особового складу;
- створювати різноманітні довідки, аналітичні звіти [2].

Існування сучасного бізнесу та здійснення господарського контролю залежить від ефективних ІС, які ґрунтуються на автоматизованих засобах. Через постійне зростання обсягів інформації у процесах управління просто неможливо відмовлятися від застосування інформаційних систем та інформаційних технологій [1].

Отже, наведені АІС дозволяють фахівцеві кадрової служби оперативно обробляти інформацію. І хоча великі підприємства давно ведуть кадровий облік автоматизовано, велика частка малих підприємств досі працює за старою схемою, яка знижує ефективність діяльності фахівців відділу.

#### **Список використаних джерел**

1. Івахненко С. В. Інформаційні технології аудиту та внутрішньогосподарського контролю в контексті світової інтеграції : наукове видання. Житомир : Рута, 2010. 432 с.

2. Пономаренко В. С., Журавльова І. В., Латишева І. Л. Інформаційні системи в управлінні персоналом. Х. : ХНЕУ, 2008. 336 с.



*Казар'ян Карина Олександрівна,  
наук. керівник – д-р екон. наук, доцент Філіпішин І. В.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

### **ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Технології електронного урядування сприяють покращанню ефективності та якості адміністративних послуг. Тому у 2013 році була прийнята Постанова КМ України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Останні зміни відбулися 23.05.2018, постанова № 395. У цьому порядку визначено механізм ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг (далі – Портал).

Портал ведеться з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі, доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про їх надання. Надання адміністративних послуг в електронній формі здійснюється відповідно до законодавства через Портал, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Портал та інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування повинні бути адаптовані для осіб з порушенням зору. Портал може використовуватися для забезпечення надання інших публічних послуг в електронній формі та для доступу до інформації про них.

На Порталі розміщується:

- 1) інформація про суб'єктів надання адміністративних послуг та центри їх надання;
- 2) реєстр адміністративних послуг;
- 3) інформація про нормативно-правові акти з питань надання адміністративних послуг;
- 4) електронні форми заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг
- 5) база даних суб'єктів надання адміністративних послуг.

Але існує сайт «Портал державних послуг «iGov»». Цей проект є волонтерським. У його створенні беруть участь сотні та тисячі волонтерів зі всієї країни та навіть світу. Цей портал зроблено волонтерською командою iGov в рамках боротьби з корупцією в Україні та вдосконалення бізнес-процесів у наших державних органах. У ньому зібрано послуги, які державні органи України надають громадянам та бізнесу.

Мета створення «Порталу державних послуг «iGov» – функціонування інформаційної системи електронних сервісів надання адміністративних та інших послуг фізичним і юридичним особам, інтегрованої з регіональними та іншими інформаційними системами, шляхом електронної взаємодії з суб'єктами надання таких послуг.

«Портал державних послуг «iGov» взаємодіє з іншими інформаційними системами або базами даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Створення системи дозволяє вживати заходи щодо розбудови системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечити відкритий доступ до своїх інформаційних систем та баз даних в рамках чинного законодавства та забезпечити зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання адміністративної послуги.

Перевагами системи «Портал державних послуг «iGov» є можливість забезпечення віддаленого доступу до власних інформаційних систем та електронних баз даних (реєстрів), що містять інформацію, необхідну для надання адміністративних послуг, адміністраторам центрів та суб'єктам надання таких послуг, у тому числі через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. Також перевагою є можливість мінімізувати кількість документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.

«Портал державних послуг «iGov» містить інформаційні ресурси, представлені у вигляді баз даних, у яких зберігаються дані про об'єкти та зв'язки між ними; набір програмних модулів, які забезпечують введення, обробку, пошук і зберігання необхідної інформації.

Дуже зручний інтерфейс користувача, який забезпечує взаємодію користувача з системою в зручній для нього формі і дозволяє працювати з інформаційними ресурсами системи.

Є досить повний набір програмних компонентів, що необхідні для налаштування проходження бізнес-процесів, які включають в себе етапи надання Послуг, забезпечують взаємодію з іншими інформаційними системами та даними, які в них зберігаються, та забезпечують взаємодію із зовнішніми інформаційними ресурсами та веб-порталами, які призначені для надання послуг.

Передбачена наявність рольової моделі, яка дозволяє керувати ролями і допускає: ієрархію користувачів; групи користувачів; налаштування / розмежування повноважень; можливість створення та активації розподілених бізнес-процесів; централізоване управління, контроль функціонування та налаштування компонентів; централізоване оновлення компонентів Системи в автоматизованому режимі.

### Список використаних джерел

1. Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13 (у редакції постанови КМУ від 11.07.2013 №556. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>
2. Офіційна сторінка «Портал державних послуг «iGov». URL: <https://igov.org.ua/1>





*Ковтун Юлія Віталіївна,  
наук. керівник – д-р іст. наук, доц. Передерій І. Г.,  
ПолтНТУ ім. Юрія Кондратюка, м. Полтава*

## **ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ВІТЧИЗНЯНОГО ВИШУ: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ ВПРОВАДЖЕННЯ**

Інформатизація усіх сфер діяльності людини, яка є невід’ємним складником розвитку сучасного суспільства, передбачає насамперед упровадження та широке використання електронних документів та, відповідно, – електронного документообігу. Українське законодавство, зокрема Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», визначає електронний документ як зафіксовану інформацію у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити. Під електронним документообігом розуміють сукупність процесів створення, оброблення, надсилання, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та, у разі необхідності, з підтвердженням факту одержання таких документів.

Загальний рівень інформатизації суспільства визначається низкою характерних критеріїв, серед яких неабияку роль відіграє рівень інформатизації освітньої галузі. Останній перебуває в прямій залежності від належного оснащення навчальних закладів необхідним обладнанням та програмним забезпеченням, а також від ефективного їх використання.

Окрім власне навчального процесу, діяльність структурних підрозділів вишу (деканатів, інститутів, відділів тощо) передбачає й щоденне створення, зберігання та використання значного масиву документів, що прямо або опосередковано стосуються навчального процесу та контингенту студентів. Тому, безсумнівно, потреба у впровадженні та активному використанні електронного документообігу всередині вищого навчального закладу з кожним роком помітно актуалізується.

На шляху до широкого впровадження систем електронного документообігу (далі – СЕД) в діловодні процеси структурних підрозділів вишів постають такі проблеми:

1. Відсутність достатнього фінансування для придбання програмних засобів СЕД.
2. Неготовність частини співробітників вишів, особливо людей більш старшого віку, до опанування новими програмними засобами, їхнє бажання працювати «як раніше».
3. Недостатня обізнаність співробітників щодо реальних переваг електронного документообігу порівняно із паперовим.
4. Вірогідні ризики втрати або несанкціонованого доступу, використання, оприлюднення, руйнування інформації сторонніми особами через неможливість гарантування виробниками програмного забезпечення абсолютної безпеки (варто згадати у цьому контексті хоча б кібератаки проти України 2017 р.).

Проте, на нашу думку, впровадження СЕД у діяльність структурних підрозділів вишів, зокрема деканатів, інститутів, відділень тощо має більше переваг, аніж недоліків чи застережень.

До основних переваг технологізації діловодних процесів всередині структурних підрозділів вищих навчальних закладів можна зарахувати:

1. Підвищення прозорості діяльності закладів вищої освіти шляхом надання доступу студентам до електронних журналів, електронних відомостей у режимі перегляду тощо.
2. Суттєве зменшення масивів паперових документів, що займають багато місця, та з часом зношуються через природний процес старіння носіїв.
3. Розширення кола осіб, які безпосередньо мають відношення до того чи іншого документа, і можливість редагувати документ, вносити в нього зміни в режимі реального часу.
4. Значне пришвидшення пошуку необхідних для роботи документів.
5. Створення єдиного інформаційного простору вишу, навіть у випадку територіальної розподіленості його структурних підрозділів, коли оперативне передавання документів із рук у руки стає фізично неможливим.
6. Створення шаблонів документів, які часто використовуються.
7. Динамізація процесу підготовки документа та подальшої його реалізації (виконання).

Отже, можна стверджувати, що впровадження інформаційних технологій та систем в освітній процес і діяльність структурних підрозділів усіх без винятку вишів є нагальною потребою сьогодення та викликом часу. Саме тому необхідно виділяти кошти саме на інформатизацію та технічне обладнання, щоб мати можливість максимально використовувати переваги інформаційного суспільства.

### Список використаних джерел

1. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України, прийнятий Верховною Радою України 22 травня 2003 року № 851-IV.
2. Андрушенко В., Олійник П. Інформаційні технології в системі інноваційної освіти. *Вища освіта України*. 2008. № 3. С. 5.
3. Війтович Г. Технічні засоби навчання – як засіб активації навчального процесу. *Освіта. Технікуми. Коледжі*. 2007. № 4. С. 35.
4. Про затвердження Положення про електронні освітні ресурси МОНмолодьспорт України; Наказ, Положення від 01.10.2012 № 1060



*Корнієнко Олег Олегович,  
наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПЛАНУВАННЯ РЕКЛАМНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Різні потреби в обсягах і видах послуг із планування рекламного процесу, що виникають у різних рекламодавців, зумовили виникнення різних видів рекламних агенцій. Узагальнюючи зарубіжний і вітчизняний досвід роботи рекламної галузі, висвітлений у багатьох публікаціях наукового й прикладного характеру [1], усі рекламні агенції можна класифікувати за двома категоріями (типами): агенції повного циклу (Full-Service Agencies) та спеціалізовані рекламні агенції.

Агенції повного циклу відрізняються між собою за розмірами, за рівнем територіального охоплення потенційної аудиторії, конкурентними перевагами й вартістю послуг. Але, незважаючи на ці відмінності, їх об'єднує те, що вони пропонують рекламодавцям повний комплекс послуг із планування й реалізації рекламних кампаній. Багато хто з них пропонує допомогу в організації не лише рекламних, але й інших видів маркетингових комунікацій, таких, наприклад, як паблік рилейшнз, заходи щодо стимулювання збуту, прямий маркетинг тощо. Саме на агенції цього типу припадає основна частка рекламних бюджетів у всьому світі. Загальною особливістю спеціалізованих рекламних агенцій є те, що вони концентрують свої зусилля на виконанні лише окремих видів послуг з організації рекламних комунікацій. Їх склад досить різноманітний. До найбільш поширених у світовій практиці видів спеціалізованих агенцій можна зарахувати креативні рекламні агенції; медійні агентства (media agencies); вузькоспеціалізовані медійні агентства – медіабайнгові і медіаселінгові; етнічні рекламні агентства (minority agencies); спеціалізовані галузеві рекламні агенції (industry specialty agencies) [1].

Доведена часом ефективність взаємодії маркетингових служб виробників товарів і підприємств рекламної галузі, у якій успішно функціонують рекламні агенції найрізноманітніших типів, є підтвердженням того, що організація рекламних комунікацій з практичного погляду є реалізацією відносно автономних процесів (функцій, видів діяльності), які можуть виконувати різні суб'єкти підприємницької діяльності чи різні функціональні підрозділи (фахівці) одного підприємства. Крім того, як показує аналіз практики роботи рекламних агенцій, послідовність цих процесів не є абсолютно впорядкованою, а швидше умовною. У багатьох випадках ці процеси здійснюються паралельно з кооперацією зусиль окремих функціональних підрозділів агенцій лише на ключових стадіях.

Очевидно, що у структурі управління будь-яким підприємством, незалежно від його специфіки, об'єктивно необхідні функціональні підрозділи, що виконують функції управління, контролю, забезпечення й розвитку виробництва, але не мають безпосереднього відношення до технології його реалізації. У рекламних агенціях до таких підрозділів належать ті, які забезпечують контакти із зовнішнім середовищем, а також виконують функції забезпечення власного виробництва. Склад цих підрозділів (і фахівців) у різних рекламних агенціях, звичайно, відрізняється, оскільки кожна із них вибирає таку організаційну структуру, яка дозволяє найбільш адекватно забезпечувати виконання запитів клієнтів. Проте у більшості організаційних схем зберігається однаковий принцип – вся співпраця з конкретними замовниками здійснюється одним фахівцем. Його називають відповідальним виконавцем проекту, контактором, бренд-менеджером, якщо він здійснює рекламу фірмового товару. Цей фахівець володіє інформацією про стратегічні плани, можливості, перспективи замовника, дані кон'юнктурного, конкурентного та сегментаційного аналізу, які дозволяють обґрунтовано здійснювати оптимальне планування рекламних кампаній, розробляти та реалізовувати останні.

Контактор – головна фігура в рекламному бізнесі. В умовах жорсткої конкуренції саме від контактора залежить характер співпраці. Контактор особисто знає потрібних йому фахівців, що працюють на фірмі замовника, та користується їх повною довірою та підтримкою.

Центральним елементом процесу рекламних комунікацій, безумовно, є рекламне звернення (пошлання, повідомлення, анонс). Саме воно є безпосереднім носієм інформації, яка має бути доведена до відома масової аудиторії, і засобом емоційної дії на останню. За його реалізацію в рекламній агенції відповідає креативний відділ. Проте, становлячи важливу складову в розв'язанні завдань забезпечення ефективності рекламного процесу, креатив практично не піддається науковій організації. Творчий процес за своєю сутністю є суб'єктивним і інтуїтивним, а отже, не піддається точному плануванню. Саме ці особливості відрізняють його від наукового способу мислення, якому властиві методичний характер і наявність точних критеріїв пошуку й прийняття рішень. Науковий підхід до організації процесу створення рекламних анонсів виражається лише у вимозі дотримуватися певних принципів. На відміну від «чистого» мистецтва, зона творчого пошуку креативних ідей регламентується необхідністю досягти маркетингових цілей рекламодавця. Тому завданням творчих працівників рекламних агенцій є не стільки створити витвір мистецтва (прагнення до чого, до речі, нерідко має місце), скільки створити інформаційний продукт для цільової аудиторії, що робить ринкову пропозицію рекламодавця зрозумілою, привабливою і такою, що запам'ятовується.

Але у той же час слід визнати, що принципи, якими повинні керуватися працівники рекламної агенції, не є точним інструментом планування, що дозволяє із заданою точністю досягати бажаного результату. Вони мають не методичний, а лише рекомендаційний характер.

Незважаючи на важливість якості рекламних продуктів під час організації рекламного процесу, було б неправильно відводити креативу первинну роль у вирішенні проблеми забезпечення його ефективності. Основна частина рекламного бюджету підприємства, як правило, спрямовується на сплату послуг ЗМІ за розміщення рекламних анонсів. За невдалого розміщення рекламних анонсів у ЗМІ вони просто залишаються непоміченими в потоці рекламної інформації переважною більшістю представників цільової аудиторії.

Планування процесу надсилання (експозиції) рекламних повідомлень через ЗМІ під час рекламної кампанії є функцією відділів медіапланування й розміщення реклами. Якщо креативні ідеї рекламних агенцій не піддаються точному кількісному порівнянню й можуть сильно відрізнятися, то методи медіапланування не містять істотних відмінностей. Їх основна мета полягає в тому, щоб серед безлічі можливих варіантів розміщення рекламного матеріалу в різних видах ЗМІ й у часі вибрати такі, які б дозволяли під час рекламної кампанії досягти найбільшої кількості рекламних контактів із цільовими споживачами.

Отже, з кожним роком все більше вітчизняних підприємств доходять висновку, що без використання реклами просування товарів, які випускаються ними, не є вдалими. Саме підприємство може займатися розробкою рекламних кампаній для своїх товарів, якщо у його організаційній структурі є відповідний підрозділ та відповідні фахівці рекламної справи. Якщо

підприємство спроможне самостійно здійснювати рекламні комунікації, тобто медіапланування, потрібний значно менший бюджет на рекламу, тому що усі необхідні дослідження здійснюються на підприємстві. Єдине, на що потрібна рекламна агенція в даному разі, то це створення рекламного звернення. У цьому полягає так би мовити взаємодія рекламної агенції та підприємства під час медіапланування.

Планування рекламної кампанії дає можливість побачити, як розподілятимуться кошти упродовж всього року. Також планування дозволяє упорядкувати рекламну діяльність впродовж певного періоду, зробити її більш осмисленою і цілеспрямованою. Все це, у свою чергу, веде до більшого ефекту від вкладених коштів і зменшення витрат рекламного бюджету [2].

### Список використаних джерел

1. Сайт компанії «ADV Energy» Структура рекламного агентства. URL: <http://www.adv-energy.com.ua/infos/v/266>
2. Евстафьев В. А., Яссонов В. Н. Введение в медиапланирование : учебное пособие для начинающих медиапланеров. М. : Орбита, 2004. 289 с.



*Косякова Анастасія Валеріївна,  
наук. керівник – канд. екон. наук Щербіна О. С.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ PERSONAL INFORMATION MANAGER, MICROSOFT OUTLOOK ТА MOZILLA THUNDERBIRD

У зв'язку зі швидким світовим інформаційним розвитком збільшується кількість інформаційних технологій, які спрощують життя людини. Однією з таких технологій є Персональні Інформаційні Менеджери.

Персональний інформаційний менеджер (англ. Personal Information Manager, PIM) – комп'ютерна програма, що служить для полегшення роботи з різного роду особистою інформацією. У найпростішому випадку це програма, яка виконує функції персонального органайзера. Більш складні програми мають додаткові функції, що дозволяють вести спільне планування і організувати спільну роботу над проектами.

Для забезпечення доступу до інформації з будь-якого комп'ютера у будь-якій точці світу, а також для організації спільної роботи, майже всі персональні інформаційні менеджери мають клієнт-серверну архітектуру. У якості клієнта може використовуватися як спеціальна програма, так і веб-інтерфейс. Іноді доступ до інформації може бути забезпечений обома способами. Наприклад, клієнтом Microsoft Exchange Server може використовуватися і програма Microsoft Outlook, і веб-інтерфейс Outlook Web Access.

Онлайн-органайзер відрізняється від звичайної програми-органайзера тим, що встановлюється не на локальному комп'ютері на робочому місці, а на сервері в мережі Інтернет і надає доступ до своїх сервісів і об'єктів з будь-якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет. Це є основною перевагою онлайн-органайзера.

Онлайн-органайзер, як правило, має такі ж функції, що і звичайні комп'ютерні програми-органайзери: календар; адресна книга; записна книжка; події, прив'язані до певної дати і часу (наприклад, свята або зустрічі); планувальник завдань; нагадування про вибрані користувачем події на електронну адресу, мобільний телефон.

Недоліком онлайн-органайзера є необхідність доступу до мережі Інтернет для роботи з ним [1].

Розглянемо більш детально один із найбільш відомих та використовуваних Personal Information Manager, а саме Microsoft Outlook.

Microsoft Outlook – застосунок-органайзер із функціями поштового клієнта і групової роботи від компанії Microsoft, що входить в пакет офісних програм Microsoft Office.

Outlook – це поштовий клієнт для роботи з електронною поштою, він також є повноцінним органайзером, що надає функції календаря, планувальника завдань, записника і менеджера контактів. Крім того, Outlook дозволяє відстежувати роботу з документами пакету Microsoft Office для автоматичного складання щоденника роботи.

Outlook може використовуватися як окремий застосунок, так і виступати в ролі клієнта для поштового сервера Microsoft Exchange Server, що надає додаткові функції для спільної роботи користувачів однієї організації: загальні поштові скриньки, теки завдань, календарі, конференції, планування і резервування часу загальних зустрічей, узгодження документів.

Microsoft Outlook і Microsoft Exchange Server є платформою для організації документообігу, оскільки вони забезпечені системою розробки призначених для користувача плагінів і скриптів, за допомогою яких можливе програмування додаткових функцій документообігу (і не тільки документообігу), не передбачених у стандартному постачанні. За допомогою розділу *Посилання* можна знайти інформацію про деякі плагіни для Microsoft Outlook. Сервіс також дозволяє виконувати ряд всіляких корпоративних завдань. За допомогою Outlook можна погоджувати події, створювати конференції, користуватися чужими календарями, створювати наради. Контакти ви можете зберігати не тільки у вигляді адресного рядка, але і у вигляді візитної картки. Є можливість створювати і зберігати списки розсилок, якими ви часто користуєтесь, в зручній формі зберігати свої контакти [2].

Що стосується такого персонального менеджера, як Mozilla Thunderbird, то він не поступається Microsoft Outlook у своїх функціональних можливостях та кількості користувачів. Розглянемо його основні можливості. Mozilla Thunderbird – безкоштовний клієнт електронної пошти, новин та RSS з відкритим сирцевим кодом. Це ще один аналог поштового клієнта від Майкрософт. Крім багатого функціоналу, ця програма є безкоштовною, завдяки чому, вона набула великого поширення серед користувачів.

Поштовий клієнт Mozilla Thunderbird дозволяє працювати не тільки з поштою, але і планувати свої справи і зустрічі. Для цього тут є вбудований планувальник, який містить календар і інструменти для створення завдань. Завдяки підтримці плагінів функціональність програми можна розширити. Також тут є вбудований чат, який дозволяє спілкуватися в «місцевій» мережі. Thunderbird також пропонує функцію Blocklist. За допомогою цієї функції один раз в день Thunderbird проводить регулярну автоматичну перевірку наявності будь-яких шкідливих доповнень або плагінів. Якщо це так, ця функція відключає надбудови або плагіни, які містять відомі уразливості або основні проблеми, пов'язані з користувачем, або фатальні помилки (наприклад, збій Thunderbird під час запуску або щось, що викликає нескінченний цикл). Ви можете переглянути поточний список заблокованих елементів.

В Thunderbird діє функція автоматичного оновлення, яка періодично перевіряє, чи доступна нова версія клієнту і встановлених надбудов.

Порівнюючи розглянуті персональні менеджери, можна зробити висновок, що вони мають схожі функції, але разом з тим є і відмінності. Слід зауважити, що Mozilla Thunderbird є абсолютно безкоштовним менеджером, у той час як для того, щоб встановити та використовувати Microsoft Outlook, його необхідно купити. Але маючи обліковий запис в Microsoft Outlook, ми можемо зберігати свої файли, дані, документи в хмарному сховищі OneDrive. Mozilla Thunderbird не надає такої можливості. Також говорячи про переваги Microsoft Outlook, не можна не сказати про можливість синхронізації зі всіма продуктами Microsoft, в той час як Mozilla Thunderbird не може надати таку функцію. Проте, Mozilla Thunderbird має ефективну спам-систему, яка може попередити про шахрайські листи. Поштовий клієнт аналізує повідомлення, виявляючи підозрілі листи за наявністю різних прийомів і технік, що використовуються для обману та взаємодіє з встановленим на комп'ютері антивірусом і запобігає збереження заражених вірусами листів на жорсткий диск. Microsoft Outlook, на жаль, не має такої серйозної системи захисту [3].

Ознайомившись з основними характеристиками персональних інформаційних менеджерів та порівнявши їх, можна побачити, що кожен має свої відмінні особливості, але є і схожість у певних функціях. Утім, Microsoft Outlook має декілька переваг, які виділяють його і надають користувачеві ширші можливості у користуванні.

### Список використаних джерел

1. Обзор персональных информационных менеджеров (программ-органайзеров). URL: <https://studfiles.net/preview/5368425/page:2/>
2. Microsoft Outlook. URL: <https://www.microsoft.com/uk-ua/outlook-com/>
3. Mozilla Thunderbird. URL: <https://www.mozilla.org/en-US/privacy/thunderbird/#types>



*Кротова Катерина Віталіївна,  
наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДЕРЖАВНИХ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВАХ

В епоху інформаційного розвитку всі державні організації, які обслуговують потреби громадян, націлені на використання новітніх технологій. Якщо раніше інформаційно-комунікативний простір із громадянами здійснювався лише шляхом публікацій у газетах, прес-центрах, то на сьогоднішній день традиційні медіатехнології мігрують у глобальну мережу Інтернет, а технології друкованих ЗМІ скорочуються. Державні установи націлені на розробку нових технологій (веб-порталів), які змогли б більшою частиною замінити паперову інформацію електронно, а комунікацію з населенням вести шляхом інтерактивних відео-конференцій, прямих ефірів, мобільних офісів.

Приклади таких технологій: розробка та впровадження Веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду України; skype-конференції начальників територіальних управлінь з громадянами; пряме спілкування начальників головних управлінь з громадянами («Телеміст»); створення і ведення блогів у глобальній мережі Інтернет; особисті акаунти в соціальних мережах тощо [1]. Так, сучасні читачі комп'ютерно грамотні, мають мобільні телекомунікаційні прилади. Вони хочуть брати багато і на відстані, а отже, ми спостерігаємо тенденції зростаючого дистанційного сервісу. Звідси ми можемо зробити висновок, що комунікаційні технології, переходячи в онлайн-режим, стають все більш актуальними та далі формують думку громадськості, з маніпулятивними технологіями включно [2].

У відкритому доступі (без реєстрації) на порталі надається багато корисної інформації з питань пенсійного страхування, бланки документів, інструкції щодо їх заповнення тощо. Електронні послуги, які може отримати користувач на порталі після відповідної реєстрації, такі:

- отримання інформації з персоналізованого обліку (для працюючих громадян);
- отримання пенсійної інформації (для пенсіонерів);
- формування запитів на попередню підготовку документів;
- можливість подачі скарг;
- запис на прийом до фахівців Фонду;
- отримання інформації про стан розрахунків платників з ПФУ (для юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців).

За допомогою послуг, які надаватимуться через веб-портал, користувачі зможуть отримати інформацію щодо умов, порядку призначення, перерахунку та виплати своєї пенсії, також можна буде ознайомитись із формами заяв, необхідних для призначення, перерахунку та виплати своєї пенсії, отримання допомоги на поховання та заповнити їх, користуючись наданими інструкціями.

Ще однією технологією, що почали використовувати в державних установах, є підкастинг (англ. *podcasting*, від *iPod* та англ. *broadcasting* – «повсюдне мовлення») – процес створення та поширення звукових та відеофайлів (підкастів) у стилі радіо- і телепередач в Інтернеті (мовлення в Інтернеті). Як правило, підкасти мають певну тематику і періодичність видання. Підкастом називається або окремий аудіофайл (зазвичай у форматі MP3, AAC, Ogg / Vorbis (для аудіо); Flash Video і AVI (для відеофайлів), або регулярно оновлювана серія таких файлів, що публікуються на одному ресурсі Інтернету. Підкаст-термінал – це сайт, який підтримує хостинг медіафайлів і певною мірою автоматизує вміщення записів і підписку на оновлення. Є типом соціальних медіа і схожий з технологією відеоблогів та інтернет-радіо. Крім аудіо-, відео-записи можуть містити запис мови в текстовому вигляді.

Для зручного прослуховування підкастів створено безліч програмних продуктів, таких як Zune Software, iTunes, Rhythmbbox, gPodder, AmaroK або Banshee, що стежать за оновленням підкаст-стрічок і їх автоматичним завантаженням. Вже майже рік на youtube-каналі «Для тебе» щотижнево виходить передача «Пенсійна панорама», де начальник головного управління обговорює пенсійні питання, надіслані громадянами.

Отже, для державних установ інформаційно-комунікативний зв'язок має величезне значення. Адже спілкування з громадськістю – основний напрям їх роботи. Соціальні служби націлені на обслуговування громадян віддалено, бо надання електронних послуг без черг та зайвих витрат – новий крок у розвитку соціальних послуг. Віддалений комунікаційний зв'язок має безліч переваг, а саме: громадянину не потрібно йти до державної установи, чекати у безкінечних чергах, заповнювати папери, оскільки усю необхідну інформацію та відповіді на болучі питання можливо отримати, не виходячи з дому, у будь-який час.

Проблеми інформаційно-комунікативного процесу складних соціальних систем зводяться до упровадження ефективних комунікативних засобів, технологій, комунікативної поведінки. Виділення різних типів, видів, форм комунікації і комунікативних структур відбувається за різними сферами без встановлення зв'язку між ними, а тому не дає можливості розглянути складну соціальну систему, що діє в умовах стохастичності, як єдину і цілісну. Все це говорить про підтвердження нашої гіпотези, що в сучасних умовах ще недостатньо розкрита роль комунікативних структур в інформаційному потоці, на який мають вплив глобалізаційні процеси, не сформована теорія єдиного цілісного інформаційно-комунікативного процесу з високою мірою узагальнення, що володіє високим потенціалом, який ще не розкритий у сучасних умовах державотворення.

В Україні поки що рівень розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури й виробництва інформаційних засобів, продуктів і соціальних послуг недостатньо високий. А у держави бракує коштів для їхньої модернізації й розширення. ЗМІ монополізовані, системи формування суспільної свідомості слабо контролюються суспільством. Ринкові реформи в економіці країни просуваються повільно, тоді як український ринок інформаційних і телекомунікаційних засобів, технологій, продуктів і послуг розвивається досить динамічно.

Державні підприємства й установи в механізмі держави посідають особливе місце – вони не призначені для виконання державновладних повноважень. Державні підприємства – це самостійні статутні організації, основані на державній власності, що мають статус юридичної особи і здійснюють виробничу діяльність на засадах господарювання і самооплатності з метою створення матеріальних цінностей і одержання відповідного доходу. Це зазвичай казенні підприємства, що ґрунтуються на загальнодержавній власності та володіють її часткою на праві повного господарського відання. Як юридичні особи вони мають самостійний баланс, несуть самостійну майнову відповідальність.

Отже, інформаційно-комунікаційний простір державних соціальних установ розуміють як форму існування інформаційних систем, яка забезпечує й стимулює оперативні інформаційні взаємодії виробників інформації та її споживачів, трансляцію знань, накопичених в інформаційних ресурсах, і їхнє збереження у сформованій інформаційній інфраструктурі, сукупність комунікаторів, реципієнтів, значеннєвих повідомлень, комунікаційних каналів і засобів комунікації.

### Список використаних джерел

1. Офіційний сайт Пенсійного фонду України. URL: [www.pfu.gov.ua](http://www.pfu.gov.ua)
2. Осипенко Л. О. Моделювання інформаційно-комунікативного процесу складних соціальних систем. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2014. Вип. 57. С. 161–174.



*Куденко Анна Тарасівна,  
наук. керівник – д-р іст. наук, доц. Передерій І. Г.,  
ПолтНТУ імені Юрія Кондратюка, м. Полтава*

## ВИКОРИСТАННЯ ВЕБ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Вже давно стало аксіомою визначати сучасний етап розвитку людства, як постмодерне, або інформаційне суспільство. Дійсно, ХХІ століття – це час новітніх технологій, які позначилися на всіх сферах життя соціуму. Однак ця ознака є не єдиною в його характеристиці. Все частіше для неї застосовують такі дефініції, як «суспільство споживачів», «ера споживання». Під цим поняттям науковці розуміють сукупність суспільних відносин, заснованих на принципі індивідуального споживання. Для таких відносин характерні орієнтація на споживання матеріальних благ і формування відповідної системи цінностей та принципів. Масове споживання сьогодні – це невід’ємна частина культури суспільства. Воно вже давно перетнуло всі відомі й невідомі межі потреб існування людини.

Поєднавши обидві тенденції сучасності, можна створити сприятливі умови для розвитку будь-якого підприємства. Особливу роль тут відіграють сучасні веб-технології, які виводять комунікацію підприємства із зовнішньою та внутрішньою цільовими аудиторіями на якісно новий рівень. Адже маючи у своєму підприємницькому арсеналі акаунт в соціальних веб-мережах, або Інтернет-сайт, чи сторінку на сайті оголошень, підприємець легко витіснить свого конкурента, який ними не послуговується. Чи не найбільше це стосується торговельних підприємств, оскільки сучасне покоління віддає перевагу онлайн-шопінгу. Тому особлива цінність веб-технологій у забезпеченні ефективності діяльності будь-якого підприємства вже не викликає сумніву.

Справді, Інтернет та пов’язані з ним технології мають великий комерційний потенціал, який, без сумніву, найближчим часом захопить увесь сегмент економіки світу. Нині інтернет-бізнес – це тренд, що набирає швидких обертів. Інтернет-бізнес – це поняття, під яким розуміють самостійну ринкову діяльність, спрямовану на отримання прибутку шляхом надання послуг, продажу товарів тощо, яка функціонує за допомогою Інтернету. Основними видами використання інтернет-технологій для розвитку бізнесу є:

- сайти компаній;
- інтернет-магазини;
- рекламний бізнес;
- купівля та продаж посилань;
- розміщення платних статей;
- платіжні та банківські системи.

Найпоширенішими серед них є перші два – сайти компаній та інтернет-магазини. В обох випадках «всесвітня павутина» дає неабиякі можливості, зокрема, для поширення інформації про товари чи послуги, залучення до співпраці нових партнерів. Особливу роль у цьому контексті відіграє електронна комерція – (від англ. *e-commerce*) – сфера цифрової економіки, що включає всі фінансові та торгові транзакції, які проводяться за допомогою комп’ютерних мереж, а також бізнес-процеси, пов’язані з проведенням цих транзакцій [2].



Механізм електронної комерції підприємств реалізується за рахунок таких складників:

- реклама товару чи послуги;
- презентації товару;
- придбання товару;
- післяреалізаційний супровід;
- поширення інформації про торгову марку.

Реклама в інтернеті має свої особливості, а тому має відповідати низці вимог. По-перше, реклама повинна бути доступною. Іншими, не менш важливими критеріями, є її динамічність, інтерактивність та привабливість. Після того, як реклама виконала свою функцію, тобто повернула до товару увагу клієнта, головне – увійти в довіру до покупця та задовольнити його купівельні потреби [1].

Здійснення торгових операцій через веб-ресурси, тобто придбання товару чи послуги, обов'язково повинно бути безпечним та швидким. Виконання замовлення повинно супроводжуватися повідомленням електронною поштою чи іншим зручним для користувача способом. Також процес виконання замовлення має бути доступним для відстеження за допомогою спеціальних ресурсів. Обов'язковою умовою також є післяпродажна підтримка, допомога, що надається клієнтові, як під час оформлення покупки, так і після її здійснення у разі повернення товару. Особливу увагу слід відвести зворотному зв'язку. Його забезпечують за допомогою таких інструментів:

- контакти компанії;
- онлайн-консультування;
- форум та чати для користувачів;
- можливість коментувати товар / послугу;
- можливість залишити оцінку сайту;
- можливість відстежувати товар та ін.

Сайт для підприємця – це універсальний засіб забезпечення ефективної роботи підприємства в цілому. Сучасні веб-технології надають можливість поліпшення іміджу компанії в суспільстві, автоматизації її документообігу, налагодження партнерських взаємин, поновлення клієнтських баз тощо. Тому в сучасних умовах існування бізнесу для будь-якого підприємства необхідним кроком стає створення свого сайту, представлення своєї діяльності в мережі Інтернет.

Сайт компанії в цьому контексті виконує низку важливих функцій і є:

- візитівкою компанії;
- засобом для поширення інформації про товари та послуги;
- засобом для налагодження зв'язків із громадськістю;
- корпоративним сайтом для працівників підприємства;
- засобом для налагодження партнерських зв'язків;
- повноцінним інтернет-магазином чи сайтом, що надає послуги онлайн.

Отже, трансформація традиційного механізму бізнесу безпосередньо залежить від якнайширшого впровадження сучасних веб-технологій. Успішна реалізація цього завдання покладається, зокрема, на електронну комерцію. Найближчим часом стрімкий розвиток онлайн-ринку приведе до суттєвого її проникнення в усі сфери торговельних відносин. Новітні бізнес-моделі, перенесені у веб-середовище, даватимуть значно більше потенційних можливостей, ніж ті, що побутують в «офлайновому» житті. Вже сьогодні відчувається, що інтернет перетворився на невід'ємний атрибут ділового життя. Саме можливості веб-технологій стануть тим каталізатором, що приведе до створення абсолютно нових моделей ринкових відносин та нових об'єднань партнерів. Перспективою подальших досліджень у цьому контексті може бути розроблення спеціальних методик застосування Інтернет-технологій для розв'язання маркетингових, організаційних та інших завдань комерційної діяльності підприємств.

### Список використаних джерел

1. Бойко А. Д., Бойко Д. А., Мельник О. В. Електронна комерція в Україні: напрямки розвитку і динаміка. URL: [http://www.confcontact.com/apl/6\\_Bojko.php](http://www.confcontact.com/apl/6_Bojko.php)
2. Мельник О. В. Електронна комерція як складова частина електронного бізнесу. URL: <http://intkonf.org/melnik-ov-elektronna-komertsiya-yak-skladova-chastina-elektronnogo-biznesu/>



*Куляк Ірина Володимирівна,  
наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ВИМОГИ ДО СПЕЦИФІКАЦІЇ ФУНКЦІЙ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ

Інформаційна технологія передбачає поєднання апаратного і програмного забезпечення. Під програмним забезпеченням інформаційних комп'ютерних технологій розуміють сукупність програмних і документальних засобів для створення та експлуатації систем обробки даних засобами обчислювальної техніки.

Експлуатація інформаційної системи передбачає три режими: основний режим, режим адміністрування та режим технічного обслуговування.

Основний режим – режим штатного функціонування всіх компонентів інформаційної системи за своїм призначенням. Режим адміністрування – режим здійснення централізованого автоматизованого налагоджування та автоматизованого оновлення інформаційної системи одночасно з роботою решти користувачів в системі в основному режимі, або в режимі технічного обслуговування. Режим технічного обслуговування – режим регламентного технічного обслуговування та відновлення працездатності технічних засобів компонентів інформаційної системи.

Функціональна архітектура інформаційної системи складається із прикладних та службових програмних модулів (підсистем) та компонентів, пов'язаних між собою єдиною програмною платформою та функціонуючих на основі використання єдиного комплексу баз даних.

Службові (сервісні) програмні модулі забезпечують базу системну функціональність, а також надають засоби налагодження та адміністрування інформаційної системи.

До службових модулів інформаційної системи відносять: конструктор бізнес-процесів (управління / налаштування); конструктор електронних форм; сховище документів; комплекс засобів захисту; шлюз інтеграції зі сторонніми системами; ведення нормативно-довідкової інформації; пошуковий механізм; ведення користувачів; автентифікацію та авторизацію користувачів; аудит дій користувачів; журнал безпеки; технічний журнал роботи.

Прикладні програмні модулі забезпечують реалізацію прикладної функціональності, безпосередньо пов'язаної з автоматизацією процесів надання послуг. До прикладних модулів інформаційної системи віднесемо: «Оперативний реєстр замовлень», «Архівний реєстр замовлень», «Нотифікація користувачів», «Статистика», «Звітність».

«Оперативний реєстр замовлень» (обробка звернень) складається з трьох блоків: Workflow механізм з опрацювання замовлень на послуги, електронні форми опрацювання поточних замовлень на послуги та форми пошуку та фільтрації замовлень на послуги.

Workflow механізм з опрацювання замовлень на послуги. Механізм дозволяє будувати кожен окрему послугу та передбачати можливість отримання даних на певних етапах з інших процесів та інформаційних систем в автоматичному або автоматизованому режимі.

Електронні форми опрацювання поточних замовлень на послуги. Форма опрацювання кожної послуги розроблена індивідуально з урахуванням вимог щодо інформації, яка використовується під час надання конкретної послуги.

Форми пошуку та фільтрації замовлень на послуги. Пошук і фільтрація надають зручний та швидкий механізм пошуку запиту за ключовими атрибутами.

«Архівний реєстр замовлень» (архів даних) складається з двох форм: форма перегляду опрацьованих замовлень на послуги та форми пошуку та фільтрації опрацьованих замовлень на послуги.

«Нотифікація користувачів» провадиться за двома напрямками: нотифікація користувачів, що задіяні в процесах надання послуг про події в системі, які потребують їх уваги та / або виконання певних дій та нотифікація осіб, які отримують послуги під час настання подій, пов'язаних зі змінами статусу надання послуги.

До модуля «Статистика» відносять інструменти побудови статистики та аналізу даних про замовлення на послуги та терміни їх опрацювання.

До модуля «Звітність» належить автоматична генерація звітів за визначеною формою та за визначений період, ручного конструювання звітів за заданими параметрами, збереження звітів в архіві та формування звітів у форматах xml, pdf, rtf, csv, можливість відправлення звіту по e-mail.

### Список використаних джерел

1. Офіційна сторінка «Портал державних послуг «iGov». URL: <https://igov.org.ua/>
2. Гриценко В. Методи й засоби візуального проектування сучасних інформаційних систем. *Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка*. Серія: Проблеми методики фізико-математичної і технологічної освіти. 2014. Вип. 6(2). С. 15–22. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nz\\_pmfm\\_2014\\_6\(2\)\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nz_pmfm_2014_6(2)_5)



*Мільська Катерина Олександрівна,  
наук. керівник – ст. викладач Прігунов О. В.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ВИКОРИСТАННЯ БЛОКЧЕЙН-ТЕХНОЛОГІЙ У ДОКУМЕНТОЗНАВСТВІ

Блокчейн (англ. *blockchain*) – технологія, розроблена у 2008 році. Її сутність полягає в розподіленні бази даних, яка підтримує перелік записів, так званих блоків, що постійно зростає. Усі дії база збирає в блоки і пов'язує їх між собою за допомогою хешів, а принцип розподілених баз даних полягає в тому, що частини системи розміщуються в різних вузлах мережі з доступом із єдиного інтерфейсу. База захищена від підробки та переробки. Кожен блок містить часову мітку та посилання на попередній блок хеш дерева. Ця технологія активно використовується у сферах управління, освіти, економіки, інвестицій, земельного реєстру, платіжних системах, посвідчення осіб, електронного документообігу та планується використання в автотранспортній сфері [1].

*Блокчейн та документознавство*. Головною перевагою цієї технології є відкрита децентралізована база даних. Це дозволяє усім, хто має доступ до комп'ютера та Інтернету, завантажити базу, переглянути та простежити усі дії. Це є неможливим, якщо база була б централізованою. Нью-Йоркська компанія *Basno*, що спеціалізується на розробці і виробництві рішень цифрової аутентифікації, анонсувала свій новий сервіс під назвою *BlockSign*. Сервіс становить собою загальнодоступний реєстр, який містить документи підписані електронним способом. Кожен підпис зберігається в блокчейні мережі і тому є унікальним і не підлягає модифікації. Цією технологією цікавляться уряди багатьох країн. Так, Грузія планує за допомогою таких рішень ввести в експлуатацію перший пілотний блокчейн-проект у сфері землеустрою. Кожній цифровій виписці з реєстру приписується хеш-ідентифікатор, а в блоках мережі вказується інформація про час транзакції. Така система торгівлі дозволяє швидше підтверджувати право власності, перевіряти угоди з нерухомістю і захищати ринок від шахрайства і корупції: дані про власність не можна підробити [2].

*Безпаперове діловодство.* У найближчому майбутньому блокчейн дозволить повністю вилучити паперовий документообіг. Наприклад, у Дубаї планують перевести всі державні документи в блокчейн у 2020 році. За попередніми розрахунками, відмова від паперових носіїв дозволить уряду заощадити понад 1,5 млрд доларів. Податки, що йшли на утримання архівів, споруд, персоналу та ін., будуть або зменшені, або будуть використовуватись на розвиток інших сфер у країні.

*Юридична сфера.* Інший перспективний напрям – право на інтелектуальну власність, яке можна реалізувати за допомогою блокчейна. Такий підхід дозволить усунути посередників між споживачем і правовласником, а також підвищити цензуростійкість. Це особливо актуально для музикантів, письменників та інших виробників контенту.

*Інформаційне суспільство.* Соціальні наслідки теж значні: якщо обмін інформацією прозорий і його не можна приховати або підробити, то в минуле піде корупція, маніпуляції з офіційними документами, шахрайство. Дії будь-якого об'єкта залишать цифровий слід, який неможливо стерти або змінити. Така технологія знайде своє застосування в державному секторі, виробництві, інтернеті речей та інших сферах. Освіту, як одну з головних сфер суспільства, також не омине цей процес.

Це один із перспективних напрямів – приватний блокчейн, який буде зберігати всі медичні показники, виписані рецепти, приписи і анамнези. До цього блокчейну зможуть підключатися лікарі, фармацевти, страховики. Це дозволить стежити за поширенням ліків, підробленими рецептами, контролювати витрату медикаментів, записувати дії лікарів і медсестер, досліджувати медичні дані населення [3].

Компанія Lenovo вперше представила своє рішення в 2016 році, воно передбачає використання вбудованих у документи цифрових підписів, які з допомогою обчислювальних пристроїв можуть бути переведені на цифрову «карту» документа, що дозволить порівняти її з фізичною копією і встановити достовірність.

*Недоліки використання та розробки блокчейн-технологій:*

- Недостатня масштабованість. Масштабованість характеризується кількістю транзакцій на секунду. Чим більше транзакцій, тим краща масштабованість. Зараз на багатьох сервісах ця проблема не вирішена і система може давати збій у разі збільшення кількості дій. У блокчейн-колах йде активне змагання за те, хто з компаній-розробників вирішить цю проблему швидше.

- Ця технологія не є державною. На сьогоднішній день, коли технологія почала набувати популярність, нею почали цікавитись уряди багатьох країн. Кожна країна хоче впровадити сервіси на основі блокчейн у свої структури, але треба розуміти, що прийняття та запуск до дії будь-якого законопроекту – це важкий процес, який вимагає багато ресурсів [4].

Уряд України спільно з Bitfury Group планує перевести державні реєстри на блокчейн-технологію. У перспективі результатом експерименту стане безпечна державна система, яка буде прозорою. Вона зробить життя людини простішим і при цьому бюджет заощадить серйозні суми. Україна стане першою країною у світі, яка запровадить електронний аукціон на базі технології Blockchain. Урядом вже ухвалено розпорядження щодо переведення найбільшого аукціону країни CETAM (2,6 млрд реалізованих активів) на технологію blockchain.

- Технологія погано узгоджується з так званим правом на забуття. Право на забуття – право людини, що дозволяє їй вимагати за певних умов видалення своїх особових даних із загального доступу через пошукові системи. Технологія блокчейн характеризується відкритістю та прозорістю. Як вже було зазначено вище, кожен, хто має доступ до комп'ютера та техніки, може завантажити потрібну базу даних та переглянути усі документи. Це дуже суперечливе питання, бо це гарантує прозорість, але не узгоджується з правом на забуття, але з іншого боку – в деяких сферах буде існувати приватний блокчейн.

Блокчейн – перспективна технологія, що змінить світ. Технологія доволі «молода», та багато проектів, про які йде мова у роботі, тільки розробляються чи проектуються і результат удосконалення ми зможемо відчутти упродовж 5–10 років, але процес ми можемо спостерігати вже зараз. Документознавство як провідна сфера діяльності людства буде удосконалене одним із перших.

### Список використаних джерел

1. Melanie Swan. Blockchain: Blueprint for a New Economy. 2015. 152 p.
2. Bashir, Imran (2017). Mastering Blockchain. Packt Publishing, Ltd.
3. Mazonka, Oleg (29 December 2016). «Blockchain: Simple Explanation». Journal of Reference.
4. Higgins, Stan (3 March 2016). «40 Banks Trial Commercial Paper Trading in Latest R3 Blockchain Test». CoinDesk. Retrieved 2016-03-21.



*Моїсєєв Владислав Андрійович,  
наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П.  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ІНФОРМАЦІЙНА СКЛАДОВА МІЖНАРОДНОЇ МАРКЕТИНГОВОЇ СТРАТЕГІЇ У ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Міжнародна маркетингова стратегія – це комплекс заходів підприємства щодо реалізації товарів та послуг за межами своєї країни. Розробка комплексу заходів реалізації товарів та послуг на зовнішньому ринці становить управлінський процес, що включає такі етапи: аналіз, планування, формування, організація та контроль впровадження маркетингової стратегії. Тому у центрі маркетингової діяльності підприємства стоять підготовка та прийняття управлінських рішень, що базується на відповідній зовнішній (ринковій) та внутрішній (техніко-економічній) інформації.

Інформація характеризується за такими аспектами:

1. Необхідність виходу на міжнародний ринок.
2. Мета виходу.
3. Перспективи та загрози на новому ринку.
4. Країна.
5. Необхідність розробляти нову продукцію для нового ринку.
6. Напрями проникнення на ринок та потреби споживача товару.
7. Вибір організаційної форми виходу на ринок.
8. Стадія розробки продукції.
9. Розробка маркетингової стратегії.
10. Економічні наслідки для фірми.
11. Організація процесу маркетингової діяльності.

Базою прийняття усіх рішень служать маркетингові дослідження різної широти й глибини охоплення. Для підприємств, які мають орієнтацію на випуск продукції на експорт, визначають деякі додаткові вимоги, які сприяють досягненню успіху на зовнішніх ринках:

1. Необхідно висувати до продукції більш високі вимоги, ніж на внутрішньому ринку, зокрема відносно якості, наукомісткості, реклами, упаковки, дизайну, екологічності, ремонтоспроможності, довговічності, обліку особливостей кожного сектора ринку, що найбільш важливо для продукції виробничо-технічного призначення.

2. У виборі товару на експорт, обсягів його виробництва треба враховувати потреби зовнішніх ринків, їх кон'юнктуру та прогноз, особливості світового ринку: наявність конкурентів, їх ціни, обсяги продажу та ін. Необхідно налаштувати тісні прями зв'язки з іноземними покупцями, посередниками, брокерами, брати участь у біржовій торгівлі, аукціонах, ярмарках і виставках, входити до консорціумів, асоціацій та інших організацій, що сприяють розширенню зовнішньоекономічних зв'язків. Будь-яке важливе рішення щодо виходу на світовий ринок має бути ґрунтоване не тільки на поточних інтересах та потребах, але й відповідати довготривалим цілям зовнішньої політики, тобто в підприємствах повинна існувати стратегія експортно-імпоротної політики на перспективу (от 5 до 15 років).

Як показує світовий досвід, особливо перспективний і вигідний експорт товарів «ринкової новизни», що або відкривають перед споживачем можливість задоволення зовсім нової потреби, або піднімають на новий якісний ступінь задоволення уже відомої потреби, або дозволяють більш широкому колу покупців задовольняти на високому рівні вже відому потребу. Продавці таких товарів мають можливість протягом визначеного часу призначати монопольні ціни й одержувати більш високий прибуток. У формуванні міжнародної маркетингової стратегії важливо враховувати розходження між країнами, що іноді виявляються досить глибокими. Отже, лише досконально вивчивши ринок тієї або іншої країни, можна починати визначення асортименту продукції, що буде пропонуватися її населенню.

Серед джерел інформації під час маркетингового дослідження можна виділити: спеціальні довідки, отримані від офіційних організацій і представників фірми; повідомлення, отримані від торговельних посередників, закордонних представників і кредитно-довідкових контор; результати опитувань споживачів.

Всю інформацію, яку використовує фірма під час проведення досліджень міжнародних ринків, можна розділити на первинні і вторинні дані.

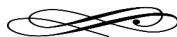
Дослідження ринків звичайно починаються зі збору вторинних даних, тобто це інформація, що уже зібрана кимось і оброблена. Вторинна інформація може бути отримана із внутрішніх джерел (звіти про господарську діяльність підприємства, звіти закордонних філій і дочірніх компаній) та із зовнішніх джерел. До зовнішніх джерел відносять різного роду друковані видання: періодична преса – газети (економічні розділи) і спеціалізовані журнали, економічні бюлетені; спеціалізовані видання – монографії, огляди ринків, публікації торговельних палат, асоціацій підприємств, збірники; торговельних договорів, видання банків, фірм, рекламних агентств; збірники державних організацій, що містять законодавчі акти і постанови уряду; розпорядження з питань зовнішньої торгівлі й ін.; статистичні довідники як загального, так і спеціального характеру, видані урядовими закладами окремих країн, ООН і іншими міжнародними організаціями (МВФ, МБРР, МФК); інформація великих брокерських контор: бюлетені телеграфних агентств (наприклад, Рейтер). Використання друкованої інформації в більшості випадків дає лише загальне уявлення про досліджуваний ринок. Спеціальні довідки дають відповідь на конкретні питання; довідки можна одержати від різних установ і організацій, таких як: урядові органи, консульський апарат, торговельні палати, асоціації і федерації підприємств, спеціальні приватні інформаційні агентства і маркетингові фірми.

Первинні дані фірма одержує в результаті спостережень, опитувань споживачів, експериментів. Такі дослідження дають можливість фірмі одержати безпосередні дані від споживачів на ринку. Результати соціологічних досліджень та опитувань покупців, проведених у місяць продажу товарів, а також виставках, ярмарках, симпозиумах, містять конкретну інформацію. Такі дослідження проводяться по групах покупців, або індивідуально – телефоном, у письмовому вигляді, у формі питальника, ділових бесід.

Складність проведення таких досліджень на іноземних ринках полягає в існуванні певних мовних бар'єрів і культурних та релігійних відмінностей між країнами. Тому фірми, що виходять на іноземний ринок, намагаються доручати проведення досліджень на місці місцевим маркетинговим і дослідницьким компаніям.

### Список використаних джерел

1. Практический маркетинг : учебное пособие / Е. Дихтль, Х. Хершген, А. Макарова; под ред. И. С. Минко. М. : Высш. шк., 1995. 255 с.
2. Мостеллер Ф., Тьюки Дж. Анализ данных и регрессия / Под ред. и с предисл. Ю. П. Адлера [пер. с англ.]. М. : Финансы и статистика, 1982. 317 с.
3. Міжнародна торгівля: фінансові операції, страхування й інші послуги / Під ред. М. А. Гольберца, А. В. Вороновой. К. : Торгово-видавниче бюро ВНУ, 2009. 480 с.



*Проценко Анастасія Юрївна, Титар Ксенія Павлівна,  
наук. керівник – канд. іст. наук Саранча В. І.,  
КрНУ імені Михайла Остроградського, м. Кременчук*

## ТИПОЛОГІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ

Еволюція соціальних медіа, яка розпочалася у останній чверті ХХ ст. дала можливість у наш час сотням мільйонів людей у всьому світі підтримувати тісний комунікативний зв'язок. У той же час прорив у галузі інформаційно-комунікаційних технологій відкрив нові можливості, які активно використовуються у сфері науки і техніки, культури, бізнесу тощо. З середини 2000-х рр. соціальні мережі стають об'єктом наукових досліджень, в тому числі й інформаційно-документознавчих, отже, питання їх типологізації набуває особливої актуальності.

Як правило, соціальні мережі класифікують за двома критеріями: рівнем масовості і здатністю до вирішення завдань. За першим критерієм мережі можуть бути або загального призначення, або призначеними для конкретних цілей. За другим – інформативними або виконавчими (тобто здатними виконувати якісь обчислення) [1, с. 115].

### **Соціальні мережі загального призначення:**

*Інформативні.* Соціальні мережі загального призначення, такі як Facebook і LinkedIn, використовуються для спілкування та взаємодії. Наприклад, наукові асоціації створюють свої спільноти і в Facebook, і в LinkedIn.

*Виконавчі.* Крім інформативних соціальних мереж існує безліч сайтів, що надають відкриті, орієнтовані на взаємодію платформи для пошуку веб-сервісів, готових колажів (mashup) і т. п. До цієї категорії відносять Programmable Web, онлайн-спільнота для публікації Web-API і колажів, а також сервіс Amazon Elastic Compute Cloud.

### **Соціальні мережі для дослідників:**

*Інформативні.* Для вчених існує чимало соціальних мереж – наприклад, Cite ULike і Nature Network. Вузлами таких мереж є автори, публікації і цитати – відповідно, ці сервіси дозволяють встановлювати зв'язок між вченими, доповідями та темами досліджень. Існують сайти для окремих спільнот, наприклад для біологів або лікарів.

*Інформативно-виконавчі.* Багато сайтів не просто об'єднують фахівців, а й дозволяють ділитися даними, методологіями проведення експериментів і результатами. Open Wet Ware – приклад такого сайту для біологів.

*Виконавчі.* Деякі соціальні мережі для дослідників орієнтовані спеціально на обчислення і дозволяють обмінюватися виконуваними компонентами. Наприклад, сайт my Experiment пропонує реєстр готових потоків робіт і платформу їх виконання; а nano Hub є портал нанотехнологічних досліджень, на якому є не тільки призначені для користувача групи, але також документація і інструменти моделювання.

Найбільш поширеною класифікацією соціальних Інтернет-мереж є класифікація за типами послуг, що надаються. Так, за цією класифікацією виділяють такі види соціальних мереж [2]: соціальні мережі, створені для особистого спілкування користувачів («ВКонтакте», «Однокласники» та ін.); соціальні мережі, створені для ділового спілкування (наприклад, «LinkedIn»); соціальні мережі – блогінгові ресурси (наприклад, «Твіттер» («Twitter») або «Живий Журнал» («Live Journal»).

Нині більшість соціальних мереж повністю відкриті для усіх, хоча деякі проекти через своєї бізнес-моделі не передбачають публічності і тому вони вже із самого початку створювалися закритими. Соціальні мережі змішаного типу розвиваються дуже погано: основним завданням у них є досягнення популярності такого рівня, як і у відкритих мереж, але користувачам не подобаються різні бар'єри і тому вони досить неохоче приєднуються до таких соціальних мереж.

За географічним охопленням виділяють соціальні мережі світового значення, національні, регіональні та без регіональної приналежності [2].

За спрямуванням соціальні мережі можна розділити на особисті, професійні та тематичні. Особисті спрямовані на підтримку і налагодження вже існуючих контактів, а також для пошуку нових. Професійні спрямовані на професійний розвиток та побудову кар'єри. Тематичні збирають аудиторію за певними інтересами: музика, хобі тощо.

За функціональними можливостями комп'ютерні соціальні мережі можна розділити на сім основних груп (слід зазначити, що деякі платформи здатні поєднувати в собі ознаки декількох груп) [3, с. 58]:

1. Мережі для спілкування (Relationship networks). Ці соціальні медіа є найпоширенішими і користуються найбільшим попитом сьогодні. До них відносяться Facebook, Google Plus та LinkedIn.

2. Мережі для обміну медіа-контентом (Media sharing networks). Даний вид соціальних медіа дає користувачам широкі можливості для обміну відео- та фото-контентом. Сюди відносяться Flickr, Instagram, YouTube, Vimeo, Vine, Snapchat.

3. Мережі для відгуків і оглядів (Online reviews). В їх основі – геолокація і можливість залишати коментарі та рекомендації про товари, послуги, локальний бізнес, місця проживання для мандрівників тощо.

4. Мережі для колективних обговорень (Discussion forums). Товариства, форуми, Q&A-сервіси – одні з перших видів соціальних медіа. До сучасних представників даного виду можна віднести Quora, Digg і Reddit. В основі механіки взаємодії між користувачами тут лежить потреба в обміні знаннями.

5. Мережі для авторських записів (Social publishing platforms). До даного типу соціальних медіа відносяться платформи для блогінгу і мікроблогінгу, де користувачі створюють і публікують текстово-медійний контент. Представники цього типу: Blogger, Livejournal, Medium, Twitter, Medium і Tumblr. [www.inpro.com.ua](http://www.inpro.com.ua)

6. Сервіси соціальних закладок (Bookmarking sites). StumbleUpon, Pinterest, Flipboard, Diigo, Delicious – це сервіси, де користувач збирає контент у свою особисту бібліотеку, на яку можуть підписуватися інші учасники спільноти.

7. Соціальні мережі за інтересами (Interest-based networks). Ці соціальні мережі дають можливість знайти однодумців і людей зі схожими інтересами. Наприклад, Last.fm – мережа для меломанів, Goodreads – для любителів літератури. Також до цієї категорії належать Tagged та Friendster.

Детальний поділ соціальних мереж на різні групи показує наявність спільних рис в їх класифікації. По-перше, кожна класифікація містить категорію, де є сервіси для обміну контентом, без врахування його характеру: фото, відео, музика або спеціалізовані мережі для обміну іграми. Кожна «соціальна категорія» займає свою нішу в цій градації. Будь-яка класифікація особливе місце виділяє «сервісам, пов'язаним з комерцією» або «бізнес-мережам». Таким чином, глобально соціальні мережі можна класифікувати на ті, в яких бізнес-спрямованість грає ключову роль, і соціальні медіа, основне завдання яких – поділитися контентом безкоштовно і отримати зворотній зв'язок.

### Список використаних джерел

1. Губанов Д. А., Новиков Д. А., Чхартишвили А. Г. Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства. М. : Физматлит, 2010. 228 с.
2. Социальная сеть. URL: <http://www.tadviser.ru>
3. Данько Ю. А. Феномен соціальних мереж у контексті становлення і розвитку мережевого суспільства. *Вісник Міжнародного слов'янського університету*. Сер.: Соціологічні науки. 2012. № 1–2. С. 53–59.





**Решетнік Ірина Віталіївна,**  
*наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П.,*  
*ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## СОЦІОЛІНГВІСТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОКУМЕНТНОГО ТЕКСТУ

Унаслідок розвитку новітніх технологій сьогоденне життя соціуму набуло нових ознак. Спілкування за допомогою Мережі посіло особливе місце в суспільному житті, адже інтернет-технології допомагають у різних сферах життєдіяльності людини. Завдяки Інтернету з'явилися нові канали комунікації, виникли нові форми спілкування. Така трансформація комунікативного простору змінила найголовніший засіб людського спілкування – мову. Комп'ютеризація стимулювала пошук лінгвістичних принципів їх автоматизованої підготовки, трансформації (перш за все згортання), аналізу й оцінювання, сприяла розвитку прикладної лінгвістики тексту. На сучасному етапі лінгвістика тексту інтегрує досягнення нових теорій і галузей знань, орієнтованих на мовлення, акт комунікації.

Перехід до інформаційного суспільства супроводжується зростанням обсягів документованої інформації в усіх сферах людської життєдіяльності. Зростає роль документа як носія соціальної інформації.

ДСТУ 2732-2004 «Діловодство та архівна справа» дає таке визначення поняття «текстовий документ»: «Це документ, зміст якого – мовна інформація, зафіксована будь-яким типом письма або певною системою звукозаписування» [1, с. 5]. Документна лінгвістика вивчає текстові документи, зміст яких зафіксовано знаками природної мови. Текст документа – це зміст письмового документа, що є його головним реквізитом [там само]. Отже, документна лінгвістика має справу з письмовими документами, зміст яких зафіксовано за допомогою письмових знаків: рукописних і надрукованих.

До відносно частотних текстів у Інтернеті належить автобіографія. Основні вимоги під час її написання – вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу. Для частини автобіографічних текстів у Інтернеті характерне нівелювання основної ознаки цього жанрового різновиду офіційно-ділового стилю, як пише С. Г. Чермеркін, – розповіді від першої особи [2, с. 118]. Деякі автобіографічні тексти – це біографічні дані, написані не автором. Така специфіка не є визначальною для цих творів, оскільки, вони, ймовірно, мають суб'єктивний характер – упорядники текстової інформації не розрізняють терміни «біографія» та «автобіографія».

Наприклад: *Народився я у 1984 році в славному місті Воронеж РФССР. На той момент батьки були студентами IV курсу Воронежського Державного Університету ім. Леніна. Через 3 роки вони переїхали в не менш славне місто Макіївка Донецької області. Мене відразу ж визначили у дитячий садок № 9 «Білочка» (сподіваюся, на мені це особливо не відіб'ється). Чесно говорячи, пам'ятаю я з того часу досить мало, але, за словами батьків: розуміли мене тоді далеко не всі й тим більше не все. Пам'ятаю лише, що як і все рвався в школу, прагнути стати більше дорослим* [2, с. 185].

Близький до анкети та автобіографії сучасний текст резюме. Цей документ набув у Мережі особливої популярності й значною мірою відповідає вимогам, які висуваються до нього, – зокрема, інформація, яка відображена в резюме, складається із кількох головних частин, найважливішими з яких є довідкова інформація про особу, яка складає резюме, її освіту, професійні навички, досвід роботи. Мовне оформлення текстів резюме, як і інших зразків офіційно-ділового стилю, передбачає вибір короткої форми, чіткості, стандартизації під час подання інформації, проте часто, як і в інших текстах офіційного знайомства. У цих документах часто порушено стандарт літературної мови, ймовірно, через незнання правил, нехтування ними або просто через недбалість до оформлення тексту. Усі ці помилки допускаються свідомо або ж не свідомо, на так званому «автоматі» [2, с. 189]:

*Бабенко Альона, вік – 25, вища, досвід роботи 1–2 роки, місто проживання – Київ,*

*бажаний графік роботи – повна занятість, претендує на зарплату не менше 600 USD*

*Освіта: Університет 2000–2004 рр. Сумський державний педагогічний університет ім. Антона Семеновича Макаренка.*

*Факультет іноземних мов (Англійська і французька мови та література) Бакалавр (м. Суми) 2005 р.*

*Диплом з іноземної мови та літератури (Англійська та французька)*

*Досвід роботи: Практичний досвід Черв–Лип, 2003 р.*

*Практика у дитячому оздоровчому таборі (Вожата) Бер–Трав, 2004 р.*

*Практика у школі (Помічник вчителя) Жовт–Лист, 2005 р.*

*Практика у школі (Вчитель).*

Обов'язковим атрибутом будь-якого комунікативного акту під час усного спілкування є супровідне використання таких невербальних засобів, як жести, міміка. Інтернет-комунікація вирізняється з-поміж інших різновидів спілкування тим, що тут активно використовуються технічні можливості для відтворення усної розмови. Таким чином, потреба в емоційному вираженні та емоційному впливові на адресата приводить не лише до широкого варіювання мовленнєвих форм, а й до порушення мовних норм.

Текстове спілкування в Інтернеті зростає. Останнім часом ціна SMS значно зросла, і все більше споживачів шукають альтернативу. Viber, Facebook Messenger, WhatsApp, Skype, Telegram – п'ять нових для маркетингу сервісів, які можуть ефективно замінити SMS. Це ще одне підтвердження того, що кількість споживачів Інтернету збільшується, а Інтернет-спілкування розвивається надзвичайно швидко.

На рівні синтаксису та текстотворення українська мова в Інтернеті теж зазнала впливу трансформацій. Відхилення від синтаксичних та пунктуаційних норм сучасної літературної мови – основна ознака української мови в діалогічних жанрах. Свідченням цього є також фіксовані дослідниками помилки у текстах судових рішень [2].

Інтернет як засіб комунікації спілкування здебільшого представлено у вигляді писемних текстів. Усна розмовна мова має тут тільки писемну фіксацію, тобто усність, як одна з характерних ознак розмовного стилю в Інтернеті, «переплавляється» в писемну форму. Ці ознаки частково компенсуються використанням у розмовному дискурсі графічних елементів, що перебирають на себе відповідні функції.

Передавання експресивної інтонації (тут – прохання) відтворюється за допомогою великої кількості знаків оклику.

Комп'ютерний сленг найбільш жваво реагує, підхоплює і відображає нові явища у світі комп'ютерних технологій і змінюється в процесі їх перетворень. Відмінність комп'ютерного сленгу від інших типів сленгу полягає в тому, що, по-перше, дані сленгові лексеми служать для спілкування не лише людей певної професії (програмістів), а й молоді [3].

Наприклад, *дрібнософт* – це Microsoft, *горщик* – ‘корзина’, ‘смітник’ (на робочому столі), *лінух* – ‘операційна система Linux’ тощо. Символ @, крім запозиченого *мавпа*, має ще українські назви *равлик*, *собака*, *завиванець*, *вушко*. А *складня* – це ‘папка’, *хлоп* – ‘недосвічений користувач’, ‘чайник’.

Отже, зміни у розвитку інформаційних технологій приводять до змін у розумінні часу і простору. Соціолінгвістика, яка вивчає проблеми, пов'язані із соціальною природою мови, її суспільними функціями, механізмом впливу соціальних чинників на мову і роллю мови в житті суспільства – допомагає дослідити наявні зміни та за допомогою аналізу покращити мовну ситуацію в них.

### Список використаних джерел

1. Національний стандарт України. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. ДСТУ 2732:2004. Видання офіційне. К. : Держспоживстандарт України, 2005. 32 с.
2. Чемеркін С. Г. Українська мова в Інтернеті: позамовні та внутрішньо-структурні процеси. К. : ППВФ, 2009. 240 с.
3. Словник комп'ютерного сленгу. URL: [https://badcomp.net/bazaznan/306-slovyk\\_slengu.html](https://badcomp.net/bazaznan/306-slovyk_slengu.html)



*Рибак Іванна Іванівна,  
наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ПРОФЕСІЙНА МОВНА ОСОБИСТІТЬ

Уперше термін «мовна особистість» було вжито в ХХ столітті Віктором Володимировичем Виноградовим. Його появу спричинено необхідністю збагнути, якою має бути людина, повністю адаптована до умов своєї доби. За Ю. М. Карауловим, «мовна особистість – це та наскрізна ідея, яка пронизує всі аспекти вивчення мови й одночасно руйнує межі між дисциплінами, що вивчають людину, оскільки не можна вивчати людину поза її мовою» [2, с. 25].

Спираючись на позиції українського вченого, мовознавця та лексикографа Івана Огієнка, можна сказати, що мовець може стати мовною особистістю тільки тоді, коли він пізнає психологію, культуру й етнографію свого народу.

До поняття «мовної особистості» звертався й І. Франко. Мовну діяльність він тісно пов'язував із самою особистістю, з «таємною робітнею її духу». У Франкову добу в Галичині йде інтенсивний процес розвитку українського публічного мовлення, чому сприяли активізація громадського життя, можливість реалізувати задекларовані державою демократичні засади [5, с. 14].

У період соціокультурної трансформації суспільства, інформаційна доба вносить у визначення мовної особистості певні корективи, спостерігаємо різке зростання обсягів інформації, яку має опрацювати сам мовець та надзвичайно активне використання нових засобів спілкування – електронної пошти, форумів, чатів та ін., які чинять серйозний вплив на зміст і форму спілкування. У літературі відзначено, що у суспільстві, яке ґрунтується лише на інформації, живе нова людина – Людина інформації (*homo informaticus*). Тож тепер до моделі мовної особистості, її компетенцій, в яку вже входять мовна, мовленнєва, комунікативна, соціолінгвістична компетенції, настав час додати й інформаційну.

У соціолінгвістичному аспекті на перший план висувається поняття модельної особистості як типового представника своєї соціальної групи, який ідентифікується за специфічними характеристиками вербальної та невербальної поведінки, пов'язаної з його ціннісними установками. Сьогодні ми можемо такою моделлю назвати, наприклад, користувача комп'ютерних технологій або державного службовця.

Державний службовець під час виконання своїх безпосередніх обов'язків виступає в різних комунікативних ролях і складає різні тексти: веде ділове листування, укладає законопроекти, проекти постанов, договори й угоди тощо. Уміння правильно, ясно й чітко, літературною мовою висловити свої думки, володіння мистецтвом публічної мови, які визначають його рейтинг і сприяють професійному й особистому становленню, є складовими іміджу державного службовця. Так, під час виробничої практики у Тиврівській районній державній адміністрації у нас була можливість простежити за мовою держслужбовців. На основі тривірневої моделі, яка включає вербально-семантичний, лінгво-когнітивний та прагматичний рівні опису мовної особистості (Ю.М. Караулов), зробимо спробу аналізу мовної особистості державного службовця за результатами наших спостережень як узагальнюючого образу носія мовно-ідеологічних та комунікативно-діяльнісних цінностей, знань, установок та поведінкових реакцій.

Особливе місце у характеристиці мовної особистості науковці здебільшого відводять розмовному мовленню. Саме під час усного спілкування найпоширенішими помилками є недотримання норм правильної вимови та наголошення слів. Наприклад, часто можна почути: *декларация* замість *декларация*, *юрист* замість *юрист*, *випАдок* замість *вІпадок*, *запІтання* замість *запИтання*, *виданнЯ* замість *видАння*. Недотримання орфоепічних норм виявляється у відступі від правил чергування голосних і приголосних (*шісти* замість *шести*, *вісьми* замість *восьми*); правил звукових змін у випадку збігу кількох приголосних (*проїздний* замість *проїзний*) [3; 6].

У результаті аналізу граматики працівників Тиврівської районної державної адміністрації встановлено, що використання номінативних конструкцій: *на виконання доручення, на*

виконання плану, стан справ, пошук шляхів вирішення, модель планування; ми можемо залучити, на сьогодні ми маємо свідчить про активну позицію держслужбовця в контексті подій, за допомогою яких працівники ради виявляють різні інтенції комунікації: зобов'язання, директиви, розпорядження, заяви [4].

У їхньому писемному мовленні простежуються пунктуаційні помилки, досить часті у службовців: відсутність розділових знаків у складнопідрядних реченнях, у дієприкметникових та дієприслівникових зворотах.

Дослідження прагматикону держслужбовців виявило, що в аналізованому мовленні частотними є лексеми, звернення до яких відновлюється неодноразово [4]. Вони засвідчують гордість за рідний край, щире віру у можливість подальшого його розквіту.

Мовну поведінку управлінця можна умовно розглядати на двох рівнях: індивідуальному та колективному. Індивідуальна мовна поведінка пов'язана з поняттям мовної особистості, колективна – із соціальною групою, етномовною та етнічною спільнотою, суспільством, нацією.

Соціолінгвістичні параметри мовної поведінки поділяють на два види – виявлення через мовну практику та через ставлення до мови. Мовна свідомість формується в суспільній інституції: сім'ї, навчально-виховному закладі, спонтанному мовному середовищі, під впливом засобів масової комунікації, мовного ландшафту тощо.

Оскільки мова і мовлення обслуговують усі види діяльності державного службовця, ми відповідно до найпоширеніших поглядів розрізняємо мовну і мовленнєву компетенції.

Не можна не згадати лексичну компетенцію – наявність певного запасу слів у межах професійного розвитку, здатність до адекватного використання лексем, доречне вживання образних виразів, приказок, прислів'їв, фразеологічних зворотів [1].

Тезаурус мовної особистості представлений ключовими цінностями в картині світу, вираженими концептами, значущими ідеями, представленими з лексики словами, які набули статусу визначення.

Специфіка професії державного службовця, пов'язана з активною мовною практикою, робить актуальним виявлення асиметрії узусу і норми статусно-орієнтованої мовної поведінки і проведення аналізу професійного мовлення чиновника. Мовна особистість держслужбовця – це не просто особистість професіонала. Для професійних мов, як правило, характерні комунікативна замкнутість та адресність. Слід зазначити, що професійну мову держслужбовців відрізняє суспільно комунікативна значимість, обумовлена функціями держслужби: це мова, якою говорить влада [1].

Один із напрямів, що пов'язаний із мовцем, – теорія дискурсу. Серед робіт, присвячених теорії дискурсу та аналізу його різних типів (дослідження Ю. С. Степанова, Е. С. Кубрякової, М. Л. Макарова, В. І. Карасіка, Ю. Е. Прохорова та інші), до теми нашого дослідження мають безпосереднє відношення роботи, виконані в руслі соціально-прагматичного підходу і пов'язані з вивченням адміністративного дискурсу. Мета адміністративного дискурсу – забезпечення виконання повноважень державних органів влади. У ньому в першу чергу реалізується мовна особистість держслужбовця як професіонала [6].

Таким чином, результати роботи підтверджують, що професійна мовна особистість держслужбовця реалізується перш за все через адміністративний дискурс, який забезпечує виконання повноважень державних органів влади і має тенденцію до стандартизації. Його мовна поведінка зумовлена особливостями професії, соціальним статусом, а також суспільно-політичним й історико-культурним контекстом.

Подальше вивчення проблематики, пов'язаної із цим феноменом, передбачає включення в його опис нових фактів і факторів, зокрема, пов'язаних із міждисциплінарними аспектами.

### Список використаних джерел

1. Державний службовець в Україні (пошук моделі) / Н. Р. Нижник [та ін.]. К. : Ін-Юре, 1998. 72.
2. Иванцова О. Е. О термине «языковая личность: истоки, проблемы, перспективы использования». *Вестник Томского государственного университета*. Томск : ТГУ, 2010. № 4 (12). С. 24–32.

3. Мовленнєва культура державного службовця. URL: <http://www.vaas.gov.ua/news/movlennyeva-kultura-derzhavnogo-služhbovca/>

4. Сайт Тиврівської районної державної адміністрації. URL: <http://rda.tivrovrada.gov.ua/>

5. Сербенська О. А. Мовний світ Івана Франка: статті, роздуми, матеріали. Л : Видавництво Львівського університету ім. І. Франка, 2006. 371 с.

6. Хаджирадева С. К. Підготовка державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації: концептуальні засади й стратегія модернізації технологій : автореф. дис. ... доктора наук з державного управління. К., 2016. 38 с.



*Романюк Роман Олександрович,  
наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## СУЧАСНИЙ СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

Для регулювання правовідносин у сфері інформаційних технологій Верховною Радою України ухвалено кілька Законів України, які набули чинності, а саме: Закон України від 22.05.03 № 851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг» та інші.

**Електронний документообіг** – високотехнологічний і прогресивний підхід для суттєвого покращення роботи органів державної влади та місцевого самоврядування.

**Електронний документ** – це інформація, яка зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа.

Електронний документ можна розпізнати за такими ознаками: оцифрована інформація, тобто звук, зображення, текст.

Із використанням технічних засобів (апаратних та програмних) для коректного сприймання людиною можна виділити три групи електронних документів.

До першої відносять оцифровані електронні документи – документи, отримані в результаті конверсії паперових та технотронних документів у цифровій формі.

Другу групу складають сучасні електронні документи, які існують тільки в цифровому вигляді. Вони є інформаційним продуктом останніх інформаційних технологій: Інтернет, мультимедіа. Такі документи вже не можуть існувати в традиційному вигляді, оскільки розсіпаються на окремі складові частини і переходять в іншу якість.

До третьої групи належать електронні документи безпаперової технології, наприклад, електронна пошта (пересилання повідомлень у вигляді файлів по телекомунікаційних каналах).

Електронний документ визначається своїми метаданими. Метадані – це дані, що стосуються електронного документа, містять інформацію про його соціальну визначеність та розуміння змісту, контексту, структури.

**Електронний цифровий підпис (ЕЦП)** (англ. *digital signature*) – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Одним із елементів обов’язкового реквізиту є електронний підпис, який використовується для ідентифікації автора та / або підписувача електронного документа іншими суб’єктами електронного документообігу.

Оригіналом електронного документа вважається електронний примірник з електронним цифровим підписом автора. Електронний цифровий підпис призначений для використання фізичними та юридичними особами – суб’єктами електронного документообігу.

**Електронний документообіг** – це життєвий цикл електронних документів в організації, починаючи від їх отримання (введення, електронна пошта тощо), проходження в підрозділах

зі зміною стану (доведений до відома, узгоджений, підписаний, у роботі, закритий тощо) і закінчуючи списанням в архів. Часто електронний документообіг позначається терміном workflow, який характеризує рух документів як потік робіт, виконуваних у рамках того чи іншого бізнес-процесу.

**Система електронного документообігу (СЕД)** – це програмне забезпечення, головними завданнями якого є організація і підтримка життєвого циклу електронних документів. Системи електронних документів призначені забезпечити процес створення, керування і поширення великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також вести контроль за потоками документів в установі. Типи файлів, що будуть підтримувати функціонування системи електронних документів, можуть включати: текстові документи, зображення, електронні таблиці, аудіодані, відеодані і веб-документи.

Досконале забезпечення автоматизованого виконання підрозділами і працівниками установи процедур обробки документації має включати:

- реєстрацію документів із використанням електронних реєстраційно-контрольних карток (ЕРКК);
- пересилання виконавцям копій документів за допомогою електронної пошти разом із зареєстрованими електронними реєстраційно-контрольних карток;
- пошук у базі даних, перегляд і редагування електронних реєстраційних карток і текстів документів у відповідності з правами доступу до них користувачів;
- контроль за проходженням і виконанням документів, їх оформлення і передавання до електронного архіву для подальшого зберігання.

Користувачами систем електронних документів можуть бути великі державні та недержавні організації, підприємства, банки, промислові підприємства та всі інші структури. Головне завдання системи електронних документів – це організувати раціональний рух, опрацювання та збереження електронних документів, організувати їх пошуку як за атрибутами, так і за змістом.

З позитивних ознак ЕД виділимо: можливість вміщення в документ, крім тексту, мультимедійних даних; висока швидкість передачі інформації за великою кількістю адрес; висока швидкість пошуку і одержання інформації.

Негативні ознаки ЕД: несанкціонований доступ до документів (злом хакерами); в засобах комунікації можуть передбачатись збої.

Таким чином, як паперові, так і електронні документи мають і свої переваги, і одночасно – обмеження. Традиційні документи мають переваги, пов'язані з паперовим оформленням, що є важливим для довготривалого зберігання інформації, і забезпечує можливість її сприйняття. З іншого боку, необхідно використовувати переваги електронних документів у роботі з копіями документів, оригінали яких існують на паперових носіях, оскільки у сфері управління головні вимоги – це оперативність, своєчасність, швидкість отримання й доведення інформації до споживача.

### **Список використаних джерел**

1. ДСТУ 7157:2010 Інформація та документація. Видання електронні. Основні види та вихідні відомості. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення 01.04.2018).
2. ДСТУ ГОСТ 2.051:2006 Єдина система конструкторської документації. Електронні документи. Загальні положення (ГОСТ 2.051-2006, IDT). URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення 01.04.2018).
3. Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. Ст. 5. К. : ВПУ 1994–2018. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення 01.04.2018).
4. Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. Ст. 6. К. : ВПУ 1994–2018. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення 01.04.2018).



*Саржовська Анастасія Олексіївна,  
наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Бутко Л. В.,  
КрНУ імені Михайла Остроградського, м. Кременчук*

## **ОСНОВНІ НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ СУДІВ ЗАГАЛЬНОЇ ЮРИСДИКЦІЇ ЯК СУБ'ЄКТІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СФЕРИ**

Інформація – предмет, продукт та інструмент діяльності судів загальної юрисдикції (СЗЮ), основа його діяльності. При цьому в інформаційній діяльності СЗЮ більшої ваги набувають такі напрями, як забезпечення інформаційної відкритості для громадян та інших суб'єктів інформаційної сфери, установа спеціалізованих структур у цій сфері (ЗМІ, ТБ, радіо, друкована продукція тощо) і регулювання їх діяльності, інформаційний обмін. Тобто важливим напрямом діяльності стає створення оптимальних інформаційно-технологічних умов для реалізації завдань і функцій СЗЮ.

З урахуванням сказаного можна зробити висновок: завдання СЗЮ в інформаційній сфері зводиться до інформаційного забезпечення діяльності цих судів і їх структурних одиниць, створення сприятливих інформаційних умов для ефективної реалізації своєї компетенції, формування інформаційної інфраструктури в системі свого ведення та її інтеграція в загальнодержавну інформаційну систему.

При цьому можна виділити такі основні напрями діяльності СЗЮ у цій сфері:

- визначення всього комплексу інформації, яка стосується їх компетенції, і її структуризації;

- відбір і обробка вхідної інформації, яка необхідна для здійснення функцій і забезпечення зв'язку із зовнішнім середовищем, що вимагає створення самостійних інформаційних служб. Потрібна розробка положень та інструкцій цих служб, профілактика зловживань службовим становищем під час виконання своїх обов'язків цими підрозділами тощо;

- систематизація вхідної і вихідної інформації з урахуванням категорій інформації обмеженого доступу. У структурі службової інформації, до якої відносить уся інформація, що циркулює й утворена в рамках судових органів, повинні визначитися блоки інформації, які відповідають категоріям інформації щодо доступу: відкрита службова інформація, віднесена до державної таємниці, до персональних даних, до комерційної таємниці суб'єктів, з якими даний орган взаємодіє, таємниці сімейного, особистого, професійного життя тощо. Це необхідно для забезпечення відповідного режиму захисту цих категорій інформації. У структурі судового і загального діловодства СЗЮ створюються спеціальні банки даних з кожної категорії інформації, що вимагає забезпечення відповідного режиму роботи з ними;

- надання інформації іншим користувачам: вищим і іншим органам державної влади, спеціалізованим органам зі збору та обробки інформації з окремих напрямів державної діяльності, іншим організаціям, громадянам, ЗМІ. Ці питання в правовому відношенні вимагають регулювання використання інформації відповідно до її правового режиму, відповідно до правил відкритості і гласності в роботі органів судової влади, а також забезпечення прав громадян на інформацію.

Важливим є питання оформлення правового статусу СЗЮ у сфері інформації та інформатизації, забезпечення інформаційної безпеки. У зв'язку з цим можна виділити основні напрями діяльності СЗЮ як суб'єктів інформаційної сфери:

- встановлення принципів відбору інформації, необхідної для забезпечення діяльності СЗЮ з урахуванням їх місця у судовій системі і системи державного управління;

- систематизація всього комплексу інформації (вхідної та вихідної), ведення діловодства та обробка інформації відповідно до завдань СЗЮ;

- формування інформації для вищих і підзвітних органів та організацій, оформлення і доведення до виконавців правових актів, прийнятих відповідно до компетенції СЗЮ, індивідуальних правових актів, оформлення і публікація нормативних актів з прав громадян в межах ведення СЗЮ;

- організація інформаційної системи СЗЮ, рішення завдань переходу на електронний документообіг і забезпечення комунікативних інформаційних процесів, створення і оновлення АРМ на основі ІТ;

- забезпечення безпеки передачі, зберігання і використання інформації, дотримання правил передачі іншим органам державної влади і місцевого самоврядування, встановлення режиму включення інформації в мережі загального доступу;

- підготовка і ведення банків офіційної і масової інформації;

- організація ведення обліку та моніторингу ІР СЗЮ, встановлення відповідальності за його адекватність завданням і функціям СЗЮ, повнота, своєчасність подання, достовірність, зберігання і використання виключно за призначенням.

З метою створення необхідних умов для забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією про діяльність судів шляхом широкого використання інформаційних технологій та на виконання законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про Національну програму інформатизації», Положення про Єдину судову інформаційну систему України, погодженого рішенням Ради суддів України від 25 грудня 2009 року № 106, Положення про автоматизовану систему документообігу суду, затвердженого рішенням Ради суддів України від 26 листопада 2010 року № 30, та з метою забезпечення відкритості, організаційного забезпечення діяльності судів СЗЮ установ судової системи одним із пріоритетних напрямів завдань Державної судової адміністрації України є здійснення заходів із реалізації державної політики у сфері інформатизації.

Реалізація Концепції галузевої програми інформатизації судів загальної юрисдикції та інших установ судової системи дасть змогу вирішити заплановані стратегічні завдання, що сприятиме підвищенню рівня інформатизації судів, Державної судової адміністрації України, інших органів та установ судової системи і забезпечить умови для функціонування Єдиної судової інформаційної системи України та буде відповідати все більш активним та конкретним вимогам громадян з розширення інформації про діяльність судів та установ судової системи.

Основними завданнями Програми є:

- скорочення термінів розгляду судових справ та підвищення доступу до правосуддя на основі комплексного використання новітніх інформаційних технологій (засоби відеоконференц-зв'язку, інтернет-технології, технології електронного діловодства, технології обробки та зберігання електронних даних);

- повний перехід до електронного документообігу в судах, підвищення ефективності процесів судового діловодства, обробки даних судової статистики;

- швидкість та точність прийняття судових рішень;

- підвищення оперативності інформаційної взаємодії судів та державних органів і установ;

- комплексне забезпечення інформаційної безпеки та захисту інформації в єдиній судовій інформаційній системі;

- модернізація та розвиток інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури судів;

- підвищення кваліфікації суддів і працівників апарату із застосуванням новітніх інформаційних технологій дистанційного навчання [1].

Отже, результат виконання Програми – надання сучасного телекомунікаційного середовища для забезпечення достовірної, надійної та оперативної передачі даних між інформаційно-телекомунікаційними системами судів, а також обмін різного роду інформацією (цифровий, голосовий, факсимільний, відео) між абонентами зв'язку.

### Список використаних джерел

1. Проект Концепції інформаційної безпеки України / Український центр економічних і політичних досліджень імені О. Рazuмкова. URL: [http://mip.gov.ua/done\\_img/d/30-project\\_08\\_06\\_15.pdf](http://mip.gov.ua/done_img/d/30-project_08_06_15.pdf)





*Svietlova Kseniya, Zinchenko Dmytro,  
scientific director – Doctor of Economic Sciences, professor Zinchenko O. A.,  
Kryvyi Rih National University,  
National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute», Kryvyi Rih*

## **FINANCIAL SUSTAINABILITY AS A BASIS FOR PROVIDING ECONOMIC SAFETY OF ENTERPRISES IN CONDITIONS OF TURBULENCE**

Nowadays national enterprises are forced to carry out their economic activity in the conditions of turbulence (instability). External negative factors that causing diminishing of the financial sustainability of the enterprises are associated with political instability, low investment attractiveness of the national economy, high tax pressure, lack of predictability of the Ukrainian hryvnia, unpredictability of changes in business regulation law etc. Internal economic factors also have a negative impact on the activity of enterprises, including the lack of an adequate level of financial sustainability.

Financial sustainability is a multilateral and integral economic category that includes evaluation of various aspects of the firm's activities.

Positive values of the financial sustainability indicators are characteristic of the normal functioning of enterprises as well as gradual growth of their economic potential. Therefore ensuring financial sustainability in condition of instability of the Ukrainian economy is one of the priority tasks.

The research of the financial sustainability was carried out by many national and foreign scientists which are O. I. Baranovsky, F. F. Butinets, O. G. Bialoy, O. M. Volkova, G. V. Savitskaya, V. K. Savchuka, O. O. Tereshchenko, V. V. Chupurko, A. D. Sheremet and others.

For example, Butinets F. F. defines that «financial sustainability of an enterprise is a condition of its financial resources, their distribution and usage that ensures the preservation of the niche of the international market, the development of the enterprise through the growth of profit and capital while maintaining solvency and creditworthiness in conditions of permissible risk of foreign economic activity» [1].

Baranovsky O. I. – «financial sustainability is the ability to withstand external and internal influences, maintaining a sustainable equilibrium and reliability over time» [2].

Osciphchev V. I. defines financial sustainability of an enterprise as a complex concept that includes a constantly stable financial condition of an enterprise in which financial resources are effectively formed, distributed and used, financial independence, solvency and creditworthiness as well as development of activities for current and future periods are provided [3].

To us are close approaches to determining financial sustainability as the ability of an enterprise to withstand the effects of factors of the external and internal environment, while maintaining the appropriate level of basic financial indicators.

The financial sustainability of an enterprise is influenced by various factors of the internal and external environment. Nowadays national enterprises are forced to operate in a protracted economic crisis that is accompanied by unemployment and inflationary processes.

Prices are rising faster than wages, that leads to lose consumers their purchasing power, as a result, demand for goods is reduced as well as profits and incomes falls. In such circumstances the essential management measures of the company's top management aimed at ensuring financial sustainability in the conditions of economic instability are:

- 1) reorientation of the company's financial strategy to achieve its systemic goals, such as preservation and even increase of the market value of the enterprise on the basis of growth of its profit (in condition when the primary satisfaction of the interests of owners at the stage of profit distribution is temporarily suspended);
- 2) intensification of measures to prevent the financial crisis of the enterprise;
- 3) other strategic management measures to create conditions for uninterrupted financing of an enterprise.

All things considered, in order to ensure financial sustainability of an enterprise in conditions of instability it is expedient to intensify the management policy of the company in order to neutralize the impact of negative turbulent phenomena.

### References

1. Butinets F. F., Zhigley I. V., Parkhomenko V. M. Accounting and analysis of foreign economic activity. Zhytomyr : Private enterprise «Ruta», 2001. 544 p.
2. Baranovsky O. I. Financial security : monograph. National Academy of Sciences of Ukraine, Institute of Economic Forecasting. K. : Phoenix, 2004. 338 p.
3. Osischchev V.I., Nagorna I. V. Financial stability as an economic category. Collection of materials of the All-Ukrainian scientific-practical conference «Optimization of scientific researches-2009». Mykolaiv : 2009. 354 p.



*Селич Тетяна Олександрівна, Кобзар Тетяна Іванівна,  
наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Тур О. М.,  
КрНУ імені Михайла Остроградського, м. Кременчук*

## ОСОБЛИВОСТІ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СУДОВИХ УСТАНОВ УКРАЇНИ

Відповідно до п. 6 частини першої Ст. 146, частини п'ятої Ст. 147 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», Положення про Державну судову адміністрацію України, затвердженого рішенням Ради суддів України від 22 жовтня 2010 року № 12, та з метою вдосконалення діловодства набула чинності Інструкції з діловодства у місцевих загальних судах, апеляційних судах областей, апеляційних судах міст Києва та Севастополя, Апеляційному суді Автономної Республіки Крим та Вищому спеціалізованому суді України з розгляду цивільних і кримінальних справ [1].

Інструкція розроблена відповідно до положень Конституції та законів України, інших нормативно-правових актів, що визначають порядок організації та діяльності органів судової влади, та встановлює правила ведення діловодства й регламентує порядок роботи з документами з моменту їх надходження чи створення в суді до знищення в установленому порядку або передачі до державної архівної установи. Положення Інструкції передбачає автоматизовану (електронну) технологію оброблення, обліку та контролю документів (справ, матеріалів чи проваджень) та ведення діловодства у паперовій формі. Положення Інструкції визначають правила й порядок роботи з усіма документами, крім тих, які містять відомості, що становлять державну таємницю. Організація діловодства з секретними документами визначається окремими нормативно-правовими актами й покладається на підрозділ або працівника апарату суду, який відповідає за режимно-секретну роботу. Робота з документами з грифом «для службового користування» покладається на підрозділ або відповідального працівника апарату суду, який має право працювати з документами з грифом «для службового користування», та здійснюється з дотриманням вимог Інструкції про порядок обліку, зберігання й використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять службову інформацію, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 27.11.98 року № 1893, та вимог цієї Інструкції. Контроль за ефективністю діяльності апарату суду здійснюється головою суду. Відповідальність за стан та організаційне забезпечення діловодства в суді покладається на керівника апарату суду, а в разі його відсутності – на заступника керівника апарату суду або особу, яка виконує його обов'язки. Організація діловодства та контроль за додержанням установлених правил роботи з документами у підрозділах апарату суду покладаються на керівників цих підрозділів. В апараті суду визначається особа, відповідальна за ведення діловодства (за потреби – в кожному структурному підрозділі суду), яка забезпечує облік і проходження документів у терміни, що передбачені чинним законодавством або власне документом; звітує перед керівництвом про стан виконання документів.

Судові провадження у справах різного роду завершуються створенням судьями певних процесуальних документів (правових актів) розпорядчого характеру, що підлягають обов'язковому виконанню. Через них реалізуються норми права та регулюються суспільні правовідносини в різних сферах. До таких документів належать постанови, ухвали, рішення, накази тощо. Судові постанови – це процесуальна форма діяльності суду щодо застосування права. Текст постанови складається, як правило, з двох частин: констатуючої та розпорядчої.

Констатуюча частина містить найменування сторін, суть позову, позовні вимоги.

Розпорядча частина починається зі слова «постановляє». Подальший текст викладається у вигляді пунктів, що починаються з дієслів наказового способу. У кожному пункті вказуються розпорядчі дії, виконавці й термін виконання. Датою винесення постанови є дата засідання суду.

За нормами цивільно-процесуального законодавства існує два види постанов: рішення та ухвали. Судова ухвала – це документ (процесуальний акт), яким у процесі судового провадження оформлюються всі рішення суду (крім вироку). У цивільному та господарському процесі судовою ухвалою оформлюються окремі питання, поставлені перед судом у заявах і клопотаннях осіб, котрі беруть участь у справі, або виникли в перебігу ведення справи (питання, пов'язані з рухом провадження у справі, питання про відкладення розгляду справи, про зупинення або закриття провадження у справі, залишення заяви без розгляду). Вимоги до процесуальної форм ухвал передбачені процесуальним законодавством. В ухвалі обов'язково зазначають час і місце її прийняття, найменування та склад суду, прізвище секретаря судового засідання, зазначаються особи, які беруть участь у справі, вказується предмет суперечки, зазначається суть питання, розв'язуваною ухвалою, мотиви, через які суд прийшов до своїх висновків, і закон, яким суд керувався, приймаючи ухвалу, висновок суду, порядок і терміни оскарження ухвали.

У формі рішення виступають постанови суду з приводу вирішення справи по суті незалежно від виду провадження. Суть судового рішення полягає в тому, що воно є основним і найважливішим актом правосуддя, завжди виноситься від імені держави і спрямовується на захист прав і законних інтересів громадян, підприємств, установ, організацій. До судового рішення в процесуальному законодавстві висуваються такі вимоги: рішення повинно бути законним та обґрунтованим, бути винесено у передбаченому законом порядку, обов'язково викладене в письмовій формі за встановленим змістом та проголошене публічно.

Зміст рішення складається з 4 частин: вступної, описової, мотивувальної та резолютивної. Вступна частина вміщує відомості про назву документа, найменування суду, форму судового засідання (відкрите, закрите), склад суду, прізвище секретаря судового засідання, прокурора, найменування сторін, осіб, які брали участь у розгляді справи. Описова частина містить коротку характеристику суті справи, зміст вимог позивача, їх обґрунтування, заперечення відповідача або подання зустрічної позовної заяви, її зміст; як реагують особи, які беруть участь у розгляді справи, на заявлені позовні вимоги, як реагує на ці вимоги суд. Закінчується ця частина зауваженнями суду. Мотивувальна частина вміщує обставини справи, встановлені судом, відхилені та визнані докази. У змісті резолютивної частини дається повна відповідь на всі правові питання, виноситься вердикт суду та вирішується, яким чином задоволені позовні вимоги (повністю, частково чи відмовлено) та ін. Рішення суду повинно бути постановлено в тому ж судовому засіданні, де розглядалася справа, в особливо складних випадках складання мотивувальної частини може бути відкладено на термін, не більший 3 днів.

Судовий наказ – особлива форма судового рішення, запроваджена Цивільним процесуальним кодексом України, про стягнення з боржника грошової суми або витребування майна за заявою особи, якій належить право такої вимоги. Підлягає виконанню за правилами, встановленими законом для виконання судових рішень, порядок його видачі здійснюється за наказним провадженням, регламентованим Цивільно-процесуальним кодексом України. Особливістю наказу є те, що сторонами в ньому виступають не позивач і відповідач, а стягувач (кредитор) та боржник. Ними можуть бути як фізичні, так і юридичні особи. Після винесення наказу секретарем судового засідання оформляється виконавчий лист, що слугує основним докумен-

том для стягнення коштів. У виконавчому листі зазначають найменування сторін (кредитора й боржника), суми боргу, суть позовних вимог і рішення суду [2, с. 184].

Подальше дослідження особливостей документів, що забезпечують діяльність судових установ України, дозволить окреслити шляхи підвищення ефективності діловодства в них.

### Список використаних джерел

1. Інструкція з діловодства у місцевих загальних судах, апеляційних судах областей, апеляційних судах міста Києва та Севастополя, апеляційному суді автономної республіки Крим та Вищому спеціалізованому суді України з розгляду цивільних і кримінальних справ: наказ ДСА України від 17.12.2013 р. № 173. URL: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1041.57873.0>

2. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: Бланки, статuti, положення, інструкції, службові листи, протоколи, довідки, акти, договори, накази, контракти, заяви, анкети. К. : Либідь, 2001. 383 с.



*Старушкевич Оксана Миколаївна,  
наук. керівник – канд. іст. наук, доц. Ковальська Л. А.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## ВІДКРИТІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ БІЗНЕС-РОЗВІДКИ

Реалії сучасного ділового світу засвідчують необхідність глибокого аналізу інформації, що заповнила весь світовий ринок і без якої неможливе успішне ведення бізнесу. Потoki інформації, що генеруються учасниками ділової активності, за умови її кваліфікованого опрацювання, аналізу та синтезу висновків здатні озброїти компанію конкурентними перевагами. Інформативна розвідка не пов'язана з великими витратами, але при цьому надає переваги, які не може забезпечити будь-який інший структурний підрозділ компанії. Окремо виділяють конкурентну розвідку – збір і обробку даних із різних джерел для вироблення адекватних управлінських рішень з метою підвищення конкурентоспроможності комерційної організації, що проводиться в рамках закону і з дотриманням етичних норм (на відміну від промислового шпигунства). Подібна інформаційно-аналітична робота дозволяє збирати інформацію про юридичних і фізичних осіб без застосування специфічних методів оперативно-розшукової діяльності. Вивчення можливостей відкритих джерел інформації в системі бізнес-розвідки є важливою складовою сучасного бізнесу та окремим напрямом роботи з інформацією.

Основними завданнями системи конкурентної розвідки (КР) виступають: забезпечення керівництва достовірною, об'єктивною і повною інформацією про наміри контрагентів, сильні і слабкі сторони конкурентів; збір даних, що дозволяють впливати на позицію опонентів у ході ділових переговорів; оповіщення про можливе виникнення кризових ситуацій. Ці складові відображають основні напрями роботи з відкритими базами даних задля розробки відповідних рішень та алгоритмів роботи.

У системі конкурентної розвідки актуалізувався і набув розвитку веб-простір мережі *Internet*. Сьогодні *Internet* за кількістю інформації знаходиться на першому місці, випереджаючи ЗМІ, галузеві видання, одержувані від колег новини, спеціальні огляди, закриті бази даних. У відкритих джерелах і спеціалізованих базах даних доступних в мережі *Internet* є великий обсяг інформації необхідної для проведення конкурентної розвідки, але відкритим залишається питання її виявлення, опрацювання й ефективного використання. Доступні через традиційні інформаційно-пошукові системи веб-сторінки – це лише «видима частина айсберга». Близько 40 % всієї інформації в мережі *Internet* є безкоштовною. Навігацію в цьому інформаційному просторі забезпечують пошукові системи і каталоги, але вони охоплюють лише частину інформаційних ресурсів. Прихованих і невидимих (*deep, invisible*) ресурсів у мережі *Internet* значно більше. Наприклад, динамічно-генеровані сторінки, файли різноманітних форматів, інформа-

ція з численних баз даних. Популярними серед фахівців з конкурентної розвідки є бази даних державних і статистичних органів, торгово-промислових палат, органів приватизації тощо. Велику користь надають окремі доступні бази даних органів влади. Сьогодні популярними стали бази даних на основі архівів ЗМІ, в тому числі мережевих.

Одним із стандартних методів для збору інформації постає робота з відкритими джерелами даних (Open Source Intelligence – OSINT). Традиційно фахівці збирають й аналізують інформацію, отриману зі ЗМІ, публічних звітів, офіційних даних, матеріалів прес-конференцій, професійних звітів, конференцій, доповідей, статей. Термін «розвідка з відкритих джерел» (OSINT) упровадило розвідувальне управління США, яке почало його активно використовувати з моменту створення Інформаційної служби іноземного мовлення (Foreign Broadcast Information Service – FBIS, лютий 1941 року). Відповідно до Інструкції з організації роботи з відкритими джерелами інформації в розвідувальних цілях FMI 2-22.9 OSINT є одним з видів воєнної розвідки, призначеної для пошуку, збору та аналізу інформації із загальнодоступних джерел [9]. Слід врахувати, що термін «розвідка з відкритих джерел» ще ототожнюється з термінами «конкурентна розвідка» (competitive intelligence) та еквівалентним йому терміном «бізнес-розвідка» (business intelligence) [3].

Розвідка відкритих джерел – це завжди специфічна інформація, зібрана й структурована особливим чином для відповіді на конкретні запитання. Формування даного поняття відбувалося шляхом трансформації поняття «інформація з відкритих джерел» (open source information (OSIF)). У спрощеному варіанті, даний термін стосується інформації, що не має грифу «таємно». Розвідувальне управління США (Intelligence Community) формує таку інформацію як загальнодоступний матеріал, що може отримати кожен законним шляхом через запит, купівлю чи спостереження. Збір такої інформації повинен відповідати чинним вимогам захисту авторських прав.

Відкриті джерела інформації можна поділити на чотири категорії: широко розповсюджені дані та інформація; цільові комерційні дані; експертні оцінки; «сіра» література. Довідник НАТО акцентує увагу на категорії «сіра література». Вона може включати наукові доповіді, технічні інструкції, економічні звіти, робочу документацію, неофіційні урядові документи, дисертації, маркетингові дослідження, інформаційні бюлетені та інше [2]. Згідно з термінологією розвідки, OSINT є релевантною інформацією щодо вимог розвідки, отриманою шляхом систематичного збору, обробки та аналізу відкритої інформації. Термін включає два взаємодоповнюючих компоненти – відкрите джерело (інформація надана особою чи групою без сподівань на конфіденційність) та доступну для громадськості інформацію (дані, факти, інструкції, або інші матеріали, опубліковані чи передані широкому загалу, доступні на вимогу будь-якої людини, законно побачені або почуті будь-яким випадковим спостерігачем чи розголошені на зустрічах, відкритих широкій публіці). У довіднику НАТО використовується поняття Open Source Data (OSD) дані – неопрацьована друквана, ефірна, усна або інша форма інформації з першоджерел. Це можуть бути фотографії, аудіозаписи, супутникові зображення, приватна переписка. Відкриті джерела та публічно доступні відомості можуть включати в себе такі види: академічна сфера; державні, міждержавні та недержавні організації (NGOs); комерційні та громадські інформаційні служби; архіви (бібліотеки) і дослідницькі центри; індивідуальна і групова інформація [1]. Важливим елементом роботи з інформацією відкритих джерел є врахування її цінності та важливості у процесі прийняття рішень. Цінність розвіданих визначається низкою характеристик, серед яких: оперативність; обсяг; якість; чіткість. У сучасних умовах роботи у сфері бізнесу необхідно враховувати резерв відкритих джерел інформації і вираховувати потенційну користь і результативність такої роботи в інформаційному просторі.

Розглядаючи потенційні можливості, роль та цінність OSINT, варто врахувати, що інформація, отримана з відкритих джерел, є більш цінною ніж інформація з газет та теленовін. Інформація в практичній сфері отримується з різноманітних джерел і у своїй комплексності має досить багато нюансів. У сучасному глобалізованому світі через послаблення впливу просторово-часового фактору стає дедалі важче приховати свої таємниці, відповідно аналітикам розвідслужб краще вдається забезпечити відповідною інформацією осіб, які ухвалюють рішення.

Відкриті джерела інформації як інструмент бізнес-розвідки є безумовною складовою бізнесу та всіх сфер життя глобалізованого соціального простору. Упровадження та правильне використання розвідки на основі аналізу відкритих джерел інформації може забезпечити споживачів достатньо повною розвідувальною інформацією, необхідною для прийняття ними обґрунтованих рішень. Про це свідчить досвід організації розвідки відкритих джерел інформації у провідних країнах світу. Таким чином, OSINT є видом розвідки, який доповнює уже існуючі види розвідки, але від цього стає не менш важливим.

### Список використаних джерел

1. Доронин А. И. Бизнес-разведка. М. : «Ось-89», 2003. 384 с.
2. Ржевська Н. Ф. Розвідка відкритих джерел. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/19232/1/53-Rzhevskia-257-261.pdf> (дата звернення: 24.03.2018).
3. Жарков Я. М. Наукові підходи щодо визначення суті розвідки з відкритих джерел. URL: [file:///E:/VKNU\\_vsn\\_2013\\_30\\_12.pdf](file:///E:/VKNU_vsn_2013_30_12.pdf) (дата звернення: 25.03.2018).



*Тур Анастасія Анатоліївна,  
наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Тур О. М.,  
ВНМУ імені М. Пирогова, м. Вінниця*

### ЗМІНИ В МЕДИЧНІЙ ДОКУМЕНТАЦІЇ

Діяльність медичної галузі України забезпечує комплекс медичної документації. У Мін'юсті зареєстровано наказ Міністерства охорони здоров'я № 157 від 26.01.2018 р. «Про внесення змін до деяких наказів Міністерства охорони здоров'я України». Документ скасовує цілий перелік медичної документації. Зокрема, скасовуються останні талони в медичних закладах – талон амбулаторного пацієнта (025-6/о), талон на прийом до лікаря (025-4/о) та талон для реєстрації заключних (уточнених) діагнозів (025-2/о).

Крім того, скасовується контрольна карта диспансерного нагляду № 030/о. «Диспансеризація» – регулярний огляд здорових людей – не визнається в цивілізованих країнах світу як ефективна модель охорони здоров'я. Крім того, майже всюди диспансеризація в Україні проводиться «на папері». По суті лікарі заповнювали стоси форм, які взагалі не мали ніякого сенсу. Україна переходить на модель регулярних скринінгових оглядів по групах ризику із середини року. Ця модель є традиційною для цивілізованих країн світу.

Також скасовується Книга запису викликів лікарів додому (№ 031/о). Лікар не буде зобов'язаним звітувати про відвідування усіх пацієнтів, що повідомили реєстратуру. Усе звітування зводиться до 4 цифр в день: загальна кількість звернень до лікаря дорослих і дітей та кількість відвідувань дорослих та дітей вдома.

Скасовується форма № 025-3/о «Медична карта студента» (у всіх студентів буде звичайна амбулаторна картка) та медична карта дитини для вступу в школу та дитячий садок (діти мають пройти тільки звичайні медичні огляди у свого лікаря та отримати стандартну довідку).

Припинив існувати «Журнал реєстрації амбулаторних хворих». Форма 074/о стає «Журналом реєстрації амбулаторних пацієнтів». Адже у людини може бути безліч причин для звернення до лікаря, окрім безпосередньо хвороби. У новому журналі реєструються звернення всіх пацієнтів в амбулаторії та вдома. Для кожного звернення кодується причина звернення пацієнта, код діагнозу та дії лікаря за кодами ІСРС-2.

Із розгортанням електронної системи охорони здоров'я всі записи в журналі формуватимуться автоматично із записів амбулаторної карти.

Історія хвороби належить до системи медичної документації, яка функціонує в особливій комунікативній сфері – охороні здоров'я – й забезпечує надання медичної допомоги пацієнту.

енту, контроль її якості та ефективності, а також оплату обстеження й лікування. Цей документ належить до групи первинної медичної документації, призначеної для запису спостережень за станом хворого протягом всього періоду перебування в лікувально-профілактичному закладі, проведених лікувально-діагностичних заходах, даних об'єктивних досліджень, призначень і результатів лікування.

Історію хвороби стаціонарного хворого складають у стаціонарі на кожного пацієнта незалежно від мети надходження й терміну його перебування в лікувальному закладі. Форма цього документа затверджена наказом Міністерства охорони здоров'я України від 14.02.2012 р. № 110. Історія хвороби складається з таких додатків: 1. Медична карта стаціонарного хворого; 2. Запис лікаря приймального відділення; 3. Щоденник; 4. Інформована добровільна згода пацієнта; 5. Температурний лист; 6. Листок лікарських призначень; 7. Карта хворого, який вибув зі стаціонару.

У науковій літературі представлено опис історії хвороби в декількох аспектах. У загальному плані історія хвороби визначається як система записів, що документують результати діагностичних досліджень, сам діагноз, лікувальні заходи, перебіг і результат захворювання [8, с. 461].

У лінгвістиці цей документ розглядається перш за все з позицій когнітивного і дискурсивного підходів.

З точки зору когнітивного підходу, «історія хвороби – це вербальне оформлення компетенції лікаря, його знань, фіксація спостережень за станом хворого під час його стаціонарного лікування спеціальними професійними знаками; сукупність текстів, які репрезентують специфіку лікування захворювання» [5, с. 229–230]. Історія хвороби є частиною писемної мови, мовною реалізацією «певного комунікативного наміру», а її комунікативна мета «полягає в інформуванні за допомогою лінгвопрагматичних засобів» [6, с. 25]. Мета цього документа – доказ поставленого діагнозу на основі спостережень, лабораторних та інструментальних досліджень. Це зумовлює застосування в тексті спеціальної медичної термінологічної й нетермінологічної лексики, що аргументує результат лікування. При цьому текст розглядається як процесуальне, діяльнісне явище (Е. С. Кубрякова, С. Л. Мішланова). Дослідники відзначають, що історія хвороби характеризує професійну компетентність лікаря, його вміння викласти свої знання й судження про пацієнта з використанням спеціальної лексики, дозволяючи здійснити «професійну самопрезентацію»; реалізується як «вагомий висновок щодо вирішуваної проблеми» [1, с. 12]. Так, вивчення формулювання діагнозу в історії хвороби показали, що він завжди дуже короткий і виглядає як «абстрактно-формальний висновок» [2, с. 226], в той час як для цілей медичної науки та практики він повинен бути максимально повним і розгорнутим, оскільки «діагностичне формулювання є результатом ментальної категоризації на основі трьох рівнів категорій: гносеологічних, дисциплінарних та мовних» [2, с. 227]. При цьому складна мовна структура термінологічних одиниць з їх категоріальними ознаками, що представляє діагнози, ілюструє багаторівневу ієрархію патологічних процесів, що відбуваються в організмі людини [2].

З позицій дискурсивного підходу, медична документація – це елемент писемного медичного дискурсу [4], а лікар як автор історії хвороби виступає як представник певного соціального інституту [3, с. 6]. З огляду на множинність учасників лікувального процесу історію хвороби можна визначити як фіксуючий динаміку стану і процес лікування пацієнта документ, у якому знаходиться відображення взаємодія цілого ряду сторін (суб'єктів): пацієнта, медичних працівників, страхових медичних організацій, різних перевіряючих і юридичних органів [7].

Аналізуючи історію хвороби як елемент дискурсу, дослідники [5] виділяють у ній кілька змістових (логіко-сміслових) розділів:

1. Нульовий розділ, у який входять паспортні дані.

2. Перший розділ, що містить найбільш важливу інформацію про хворого (дану зону називають рівнем результату спілкування лікаря й пацієнта; вербальний компонент тут проявляється в стандартизації процедури розпитування хворого, що становить важливу частину дискурсивного знання лікаря).

3. Другий розділ включає в себе дві складові частини: «діагноз» та «обстеження».

4. Третій розділ включає в себе діагноз, «виписаний епікриз».

Таким чином, історія хвороби піддавалася науковому аналізу в рамках окремих напрямів лінгвістики. Однак історія хвороби – це, перш за все, документ, і його дослідження має проводитися з урахуванням документних особливостей.

Відповідність історії хвороби певним «документальним» параметрам визначає її важливу роль не тільки в практичній медицині, а й значущість як наукового об'єкта. На основі аналізу історій хвороби може проводитися експертиза якості надання медичної допомоги в лікувальних установах, що є одним з важливих прикладних напрямів дослідження цього документа – документального менеджменту.

### Список використаних джерел

1. Бейлінсон Л. С. Профессиональный дискурс: признаки, функции, нормы : монография. Волгоград : ВГПУ «Перемена», 2009. 266 с.
2. Бекишева Е. В. Категориальные основы номинации болезней и проблем, связанных со здоровьем / Под ред. проф. В. Ф. Новодрановой. Самара : ГОУ ВПО СамГМУ, 2007. 250 с.
3. Карасик В. И. О типах дискурса. *Языковая личность: институциональный и персональный дискурс*. Волгоград : Перемена, 2000. С. 5–20.
4. Кушнерук С. П. Лингвистика документной коммуникации (теоретические аспекты) : монография. Волгоград : Волгогр. науч. изд-во, 2007. 276 с.
5. Маджаева С. И. Медицинские терминосистемы: становление, развитие, функционирование (на материале предметных областей медицины сахарный диабет и СПИД). Астрахань : АГМА, 2012. 277 с.
6. Маджаева С. И. Термин в медицинском дискурсе. *Вестн. Челяб. гос. ун-та. Серия: Филология. Искусствоведение*. 2011. № 22 (203). Вып. 46. С. 92–94.
7. Ромашова О. В., Могучая О. В., Щедренок В. В. Функции и особенности истории болезни как документа. *Актуальные проблемы оказания специализированной медицинской помощи в многопрофильном стационаре*. СПб., 2013. С. 221–222.
8. Янгсон Р. М. Медицинский энциклопедический словарь. М. : АСТ: Астрель, 2005. 1375 с.



*Умярова Катерина Віталіївна,  
наук. керівник – д-р екон. наук, доцент Філіпішин І. В.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

### ПОРЯДОК ТА ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Кожна людина має право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів. Всі ці органи зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом термін.

Звернення – викладена в письмовій або усній формі пропозиція, заява (клопотання) чи скарга громадянина. Індивідуальне звернення – звернення однієї особи. Колективне – двох та більше осіб.

Пропозиція (зауваження) – звернення, у якому висловлюються поради щодо удосконалення діяльності органів прокуратури або інших правоохоронних, державних органів чи сприяння реалізації прав та інтересів осіб.

Заява – звернення з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав, інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, органів місцевого самоврядування, посадових осіб.



Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод, встановлених чинним законодавством.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, інших осіб, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ службового апарату.

Порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що перебуває у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначається Законом України «Про доступ до публічної інформації» та відповідними організаційно-розпорядчими документами. Звернення може бути усним (записаним на особистому прийомі службовою особою) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідної прокуратури особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписане заявником (колективне – заявниками) із зазначенням дати.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Анонімні заяви та повідомлення про кримінальні правопорушення розглядаються у порядку, визначеному Кримінальним процесуальним кодексом України.

Органи державної виконавчої влади, підприємства, установи та організації, незалежно від форм власності, в роботі із зверненнями громадян повинні: суворо дотримуватися вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України № 109, інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян; забезпечити створення необхідних умов для реалізації прав громадян на письмове звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього; оперативно вживати заходи по суті порушених питань; виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, вирішувати питання відповідальності посадових осіб, з вини яких допущені порушення, бюрократизм, тяганина; аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян та інформувати про це населення; враховувати результати аналізу у практичній роботі активно використовувати досвід проведення Інтернет-спілкування.

Порядок роботи зі зверненнями громадян включає п'ять етапів:

1. Складання графіка прийому громадян.
2. Організація реєстрації звернень громадян.
3. Організація прийому громадян.
4. Організація роботи з письмовими зверненнями громадян.
5. Оформлення документів та ведення справ.

Графік прийому громадян розміщується на інформаційних стендах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, міськвиконкомах та надсилається в підпорядковані установи, підприємства та організації, розміщується на веб-сторінках, а також доводиться до відома громадян через засоби масової інформації. Прийом громадян повинен проводитись регулярно у встановлені і доведені до відома громадян дні та години. Щомісяця ведеться аналіз виконання графіка особистого прийому і надається керівнику органу державної влади чи місцевого самоврядування.

Усі звернення, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольній картці, придатній для обробки персональними комп'ютерами та журналі. Конверти (вирізки з них) зберігаються також. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

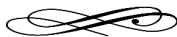
Посадова особа, яка веде прийом, попередньо ознайомлюється з контрольно-реєстраційною картою з прізвищем, ім'ям та по батькові заявника і суттю питання, а також іншими матеріалами та документами. Після розмови і ознайомлення з документами заявника посадова особа, яка веде прийом, ухвалює рішення: про задоволення звернення. При цьому дається вказівка відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни необхідних конкретних дій. У разі, коли керівник під час проведення особистого прийому вирішує питання, що порушує заявник (заявники) або надає усні роз'яснення, які його (їх) задовольняють, за бажанням громадянина письмова відповідь не надається, що підтверджується підписом заявника у журналі або картці.

Після закінчення прийому відповідальні працівники по роботі зі зверненнями громадян опрацьовують матеріали та доводять їх до виконавців. Рішення (резолуції) по зверненнях громадян на особистому прийомі, в яких надані доручення, беруться на контроль.

Відповіді громадянам про наслідки розгляду надсилаються керівниками відділів і управлінь згідно з дорученням у визначені терміни. Керівники відповідних органів беруть під особистий контроль розгляд звернень та забезпечують проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України. На кожне звернення, крім контрольно-реєстраційної картки, формується окрема справа, їй присвоюється номер контрольно-реєстраційної картки заявника. Справа зберігається в архіві протягом п'яти років.

### Список використаних джерел

1. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації ПОСТАНОВА КМУ УКРАЇНИ від 14 квітня 1997 р. № 348. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/> (дата звернення: 15.03.2018).



*Фещук Олена Богданівна,  
наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

### СЛЕНГОНІМИ В ІДЕОЛЕКТІ МОЛОДІ

Пласт молодіжних геонімацій частково вже був у полі зору дослідників: як арготичні їх розглядає в ряді робіт Є. С. Отін і пропонує для них термін *сленгонім* – іменний пласт розмовної лексики, який виник поза офіційними іменуваннями [3, с. 5]. Про актуалізацію прагматичного потенціалу власних назв писали в кількох статтях Л. Ф. Фоміна і Л. М. Гукова; регіональним експресивним онімоутворенням присвячені праці інших дослідників. Подібні слова становлять інтерес для філологів, оскільки відображають живі процеси в мові. Онімична одиниця відображає мовні особливості мовного колективу міста, являючи собою елемент неформальної мовної творчості городян. Ці слова і вирази стають сленговими не тільки завдяки їхньому нетрадиційному написанню або словотворенню, але перш за все тому, що їх вживає більш-менш обмежене коло людей певного віку, по-друге, ці слова і вирази надають мовленню особливий відтінок бачення світу очима молоді, відображення їх світосприйняття.

Сленг традиційно протистоїть офіційній загальноприйнятій мові й до кінця зрозумілий лише представникам порівняно вузького кола осіб. Вважається, що головним «жаргононосієм і жаргонопоширювачем» є молодь, оскільки надлишок енергії спостерігається саме в молододі «популяції» [4, с. 4]. Нерідко саме комічний, гральний ефект є головним у сленговому тексті.

Молодій людині важливо не тільки *що* сказати, а й *як* сказати, щоб бути цікавим оповідачем. Крім того, молодіжному мовленню властива орієнтованість на жарт, мовну гру, що до того ж добре вписується в постмодерну культуру з її філософією змішування високого і низького. У процесі дослідження виявлено, що в онімному просторі неофіційних іменувань наявні різні онімні класи, тому ми маємо всі підстави стверджувати, що сленгонами становлять онімну універсалію. Сленгова лексика і фразеологія відрізняються емоційною насиченістю. Ця мова виражає симпатії, уподобання молоді або, навпаки, її антипатії, це поява нових, експресивних (а через це – життєздатніших) слів, наділених яскраво вираженою внутрішньою формою.

Поява народних найменувань в мові міста відбувається не випадково і зумовлена кількома причинами.

По-перше, через відторгнення нейтральних громіздких офіційних назв у городян з'являється бажання скоротити занадто довгу офіційну назву установи або мікрорайону, спростивши її для більш легкого запам'ятовування і зручнішого вживання в розмові. Наприклад, розташоване у 15 км від центру Одеси селище Котовського одесити називали *Поскот* (*Посволок Котовського*). Такими утвореннями є сленгові годоніми, ергосленгонами та артіосленгонами: *Каси* – розмовний годонім, що відповідає офіційній назві відділення залізничних кас, *Сімі* – розмовний ергосленгонім, що відповідає офіційній назві торговельного центру «Поділля-Сіті» (Вінниця), «Сіті-Молл» (Запоріжжя), «Сіті-Центр» (Миколаїв) та ін.

По-друге, городянину необхідно розрізнити об'єкти з однаковим значенням або однаковими функціями. Тут у номінації будь-якої міської реалії людина виходить з помітної ознаки, властивої певній реалії. Як ця ознака буде втілена, залежить від творчих можливостей, особистого життєвого досвіду, інших особливостей суб'єкта номінації. Так, сьгоднішні школярі – представники субкультури «олдскул» («стара школа») у кількох містах старі будівлі шкіл називають *Скул*.

Третя причина появи народних найменувань в мові міста полягає у прагненні посилити експресивність свого мовлення, збагатити його образністю, емоційністю і зрештою – дати оцінку позначуваний реалії. Так, за назвою найдовшої вулиці Нью-Йорка (25 км) *Бродвеєм* (англ. *broadway* – «широка вулиця») молодь дуже багатьох міст називає свою центральну вулицю [2, с. 24].

Крім цього, як було зазначено, виділяється ще й така причина появи в розмовній мові еквівалентів офіційних назв, як установка на мовну гру. Виникнення цілого ряду розмовних назв у молодіжному середовищі пов'язане саме із «установкою на обігрування форми імені» [2, с. 143] або форми самого об'єкта. Найповніше це виявилось в ойконімних сленгонімах.

Поширеним способом творення сленгових ойконімів є аббревіація різних типів: *Бей Рут* ← Березова Рудка (аббревіація поєдналася із уподібненням назви відомому іншомовному топоніму); *БЦ* ← Біла Церква (від БЦ також утворено Бецик на позначення цього населеного пункту); *ГП, Горплав, НР* (англ.) ← Горішні Плавні; *Го При* (*Гопри*) ← Гола Пристань; *ЖВ* ← Жовті Води; *Кампод* ← Кам'янець-Подільський. Сленгових ойконімів із позитивними конотаціями вкрай мало. Можемо припустити, що це скоріше самоназви: *Файне Місто* ← Тернопіль; *Ча Рівне* ← Рівне. У той же час негативно забарвлені сленгові ойконіми існують (як би це не заперечували жителі означених населених пунктів), і, ймовірно за все, вони виникли у мовленні населення сусідніх сіл чи містечок: *Бичач* ← Бучач; *Буховель* ← Буковель; *Грьобанка* ← Гребінка; *Дебіляндія, Дебіляни* ← Дубляни; *Жахів* ← Жашків; *Камінь-Кашмарськ* ← Камінь-Каширський; *Кирилівка* ← Кирилівка; *Козлятин* ← Козятин; *Колупайка* ← Колибаївка; *Крислов* ← Красилів; *Мудачево* ← Мукачево; *Обідранськ* ← Обірки (Сарненський р-н); *Дирятин, Пир'ятин, Пирдзятин* ← Пирятин; *Стара Слюнява* ← Стара Синява; *Сволочиськ* ← Волочиськ; *Староскотинів, Скотинів* ← Старокостянтинів; *Стаканов* ← Стаханов тощо [1, с. 162].

Малопродуктивним способом творення сленгових ойконімів є гра з цифрами: бачення графічної форми топоніма (зокрема на знаках на в'їзді в місто) як комбінації цифр і літер: *3 рубля* ← Зруб (Ніжинський р-н); *13а* ← Іза (Хустський р-н) [так само].

Таким чином, у наведених прикладах сленгонами є яскравими зразками мовної гри, що може виявлятися в уподібненні до апелютивів, каламбурному обігруванні. Таке прагнення до поєднання високого і низького, змішування серйозного і смішного, алюзійність та іроніч-

ність – ознаки постмодерну. Дослідники постмодерну стверджують, що сучасна людина існує в іншому світі – у світі квазіреальності, тобто в уявному, несправжньому світі. Ж. Бодріяр увів поняття «гіперреальність» – реальність, що є картинкою самої себе, вона не відсилає до реальних подій, предметів, а набуває самостійного існування. Її одиниці – симулякри, копії реальних предметів.

Засобом оформлення людської думки є мова, без неї вона не може бути оформлена, закріплена й збережена. Можливо, саме тому в розмовній мові епохи постмодерну як фіксація сприйняття світу симулякрів виникають слова-паразити *титу, ніби, як би*, а також сленгові вирази *в натурі, реально, конкретно* тощо. Ми припускаємо, що так у нашій мові відбивається сприйняття дійсності.

Людина епохи постмодерну говорить мовою цієї епохи. Недаремно у повоєнні роки ХХ ст. в Японії виникла теорія «мовного існування», суть якої полягала у вивченні життя людини в одному з її соціальних проявів – у мові. У руслі цієї теорії Інститут рідної мови Японії регулярно проводив обстеження мовного існування японців з метою вивчення живої, діючої в суспільстві мови. Досліджувалося ставлення носіїв мови до різних мовних дій, співвідношення усного та писемного мовлення; при цьому аналізувалася мовна поведінка людей, що мають різний соціальний статус.

### Список використаних джерел

1. Гаврилюк І. Експресивна номінація в сучасному топоніміконі. *Лінгвістичні студії. Linguistic Studies* : зб. наук. праць, Донецький нац. ун-т ім. Василя Стуса; гол. ред. А. П. Загнітко. Вінниця : ДонНУ ім. Василя Стуса, 2017. Вип. 34. С. 161–165.
2. Лукаш Г. Словник конотативних власних назв. Г. Лукаш. Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2015. 392 с.
3. Отин Е. С. Сленговые собственные имена в онимном пространстве современного русского языка. *Лόγος όνομαστική*. 2009. № 1 (3). С. 59–63.
4. Шовгун Н. О. Формування українського сленгу в мовленнєвій діяльності малих соціальних груп : автореф. канд. дис. К., 2000. 20 с.



**Чернова Вероніка Ігорівна,**  
*наук. керівник – д-р екон. наук, проф. Анісімова О. М.,*  
*ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

### ДОКУМЕНТНА І НЕДОКУМЕНТНА КОМУНІКАЦІЯ: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ

Одна й та сама соціальна інформація може бути наведена в різних формах – документній і недокументній. У суспільстві спочатку виникають недокументні комунікації, у яких для передачі інформації використовуються жести, знаки, звуки.

Недокументні комунікації мають ряд істотних недоліків:

- інформація не може тривалий час зберігатися й використовуватися у незмінному вигляді у майбутньому;
- діапазон поширення недокументованої інформації у просторі обмежений; просторовий бар'єр починається там, де вухо співрозмовника вже не в змозі вловити мову мовця.

Думки людини, які зафіксовано в документах, відчужені від автора й продовжують існувати в подальшому вже незалежно від її волі й бажання. Разом з тим недокументна комунікація зберігала тільки той обсяг інформації, який могла запам'ятати людина, несуттєва інформація з часом втрачалася. Документна комунікація здатна зберегти необмежений запас інформації, сприяє перенасиченню суспільства інформацією [1].

**Недокументна комунікація** трапляється у багатьох різних організаціях. Це зібрання, доповіді, презентації, групові дискусії, офіційні розмови віч-на-віч, а також неформальний обмін новинами та думками. У подібних ситуаціях є можливість негайно висловлювати ту чи

іншу думку (у формі інструктування, побажання, ради, прохання чи розпорядження) та отримувати моментальний зворотний зв'язок. При цьому можна відразу ж дізнатися, чи зрозуміле повідомлення і які наміри адресата комунікації. *Головний недолік вербальної комунікації проявляється тоді, коли інформація, що передається, проходить через кілька осіб. Наслідком цього бувають і невиправдане її скорочення, і спотворення (часто ненавмисне). Чим більше осіб передають одна одній будь-яку інформацію, тим більше підстав вважати, що вона буде спотвореною [2].*

**Перевагами недокументної комунікації є:**

- 1) швидкість обміну інформацією;
- 2) гарний зворотній зв'язок завдяки безпосередньому контакту (можливість поставити запитання, уточнити повідомлення, виявити згоду чи незгоду тощо);
- 3) простота здійснення комунікації.

**До недоліків недокументної комунікації слід віднести:**

- 1) використання для повідомлення недостатньо точних, неадекватних, не відповідних слів;
- 2) можливість пропустити у повідомленні суттєві деталі;
- 3) велика ймовірність забування почутої слухачем інформації;
- 4) викривлення повідомлення під час його передавання другій, третій і т. д. особі [3].

**Передача і читання документної комунікації** є іншим видом вербальної комунікації.

В організаціях зазвичай використовують велику кількість письмових комунікацій різного роду: розпорядження, доповідні записки, інструкції, звіти і т. д. Такі комунікації мають свої переваги і недоліки. У силу своєї «відчуженості» вони легше піддаються перевірці, ніж усні комунікації. Так, якщо будь-яке письмове повідомлення відкладено, то в разі потреби можна проконтролювати його зміст ще раз. Часом згодом виникає необхідність посилення на той чи інший документ. Сучасні інформаційні технології дозволяють широко розповсюджувати те чи інше письмове повідомлення без використання паперу. Перевага письмових комунікацій полягає і в тому, що людям властиво більш обдумано підходити до того, що вони пишуть, в порівнянні з усним мовленням. *З іншого боку, письмова комунікація вимагає більше часу, ніж усна. При цьому усна комунікація відрізняється більшою гнучкістю, дозволяє адаптуватися до співрозмовника під час розмови. Ще одним важливим недоліком письмової комунікації є відсутність негайного зворотного зв'язку.* Наприклад, відправлення будь-якого повідомлення електронною поштою не означає, що воно отримане і прочитане саме даним адресатом комунікації.

*Формами письмової комунікації* виступають: накази; розпорядження, листи, звіти та інші засоби комунікації, які використовують письмові символи.

**Переваги документної комунікації:**

- 1) незмінність впродовж тривалого часу, може зберігатися;
- 2) матеріальність, помітність;
- 3) спроможність надаватися перевірці;
- 4) ретельне формулювання, обміркованість, логіка і точність.

**Недоліками документних комунікацій вважаються:**

- складність поновлення;
- об'ємність інформації (особливо знизу вгору) [3].

Удосконалення письмових та усних комунікацій можна забезпечити шляхом використання контрольного переліку «П'ять «С» комунікацій», який наводить Р. Фалмер. Якщо повідомлення високо оцінюється за кожною з таких категорій, то воно успішно передасть ідеї від відправника до одержувача. Розглянемо ці комунікації детальніше:

1. Ясність (Clarity). Повідомлення має бути настільки однозначним і логічно витриманим, наскільки це можливо.
2. Повнота (Completeness). Намагаючись спростити ситуацію, можемо потрапити в «пастку» недостатньої поінформованості через неповноту повідомлення.
3. Лаконічність (Conciseness). Більшість комунікацій удосконалюється, коли кілька добре підібраних слів замінюють багатослівні повідомлення з недбало підібраними словами.
4. Конкретність (Concreteness). Абстракція звичайно набуває цінності, коли справа пов'язана з абстрактними поняттями, а вибір конкретної термінології залежить від ситуації.

5. Коректність (Correctness). Уміле використання методів комунікації буде непотрібним, якщо повідомлення некоректне. Незначні перебільшення, а також необґрунтовані узагальнення та припущення можуть зумовити виникнення великих комунікаційних бар'єрів [4].

**Висновки.** Зважаючи на вищевикладене, можна сказати, що документна і недокументна комунікації є важливими складовими частинами будь-якого організаційного процесу. Але документну комунікацію слід застосовувати під час вирішення складних і важливих питань (такі, як звільнення чи прийняття на роботу, переведення, стратегічні плани фірми, звіти, укладання договорів тощо). Недокументна комунікація більше підходить для вирішення поточних питань всередині організації, оперативного планування, переговорів із партнерами. Знання та уміння використовувати той чи інший вид комунікації та їхнє ефективне поєднання стануть запорукою успіху діяльності організації.

### Список використаних джерел

1. Парафійник Н. І. Документно-інформаційні комунікації : навч. посіб. для студ. спец. «Документознавство та інформаційна діяльність». Х. : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2010. 57 с.
2. Свенцицкий А. Л. Организационная психология : учебник для вузов. Серия: Бакалавр. Базовый курс. М. : Издательство Юрайт, 2016. 504 с.
3. Документно-інформаційні комунікації. URL: [http://allreferat.com.ua/uk/Dilovodstvo\\_dokumentoznavstvo\\_bibliotchna\\_sprava\\_arhivovnavstvo/kontrolnaya/4220](http://allreferat.com.ua/uk/Dilovodstvo_dokumentoznavstvo_bibliotchna_sprava_arhivovnavstvo/kontrolnaya/4220) (дата звернення: 02.03.2018).
4. Дикань Н. В., Борисенко І. І. Менеджмент : навч. посібник. К. : Знання, 2008. 389 с.



*Черняк Дар'я Олександрівна,  
наук. керівник – д-р філол. наук, проф. Лукаш Г. П.,  
ДонНУ імені Василя Стуса, м. Вінниця*

### СЛУЖБОВЕ ЛИСТУВАННЯ ЯК ВАЖЛИВА ЧАСТИНА ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ

Як відомо, етикет – це сукупність правил, які регламентують зовнішні вияви людської поведінки. Службовий етикет – це сукупність найдоцільніших правил поведінки людей там, де відбувається їхня професійна діяльність: на виробництві, в будь-якій організації.

Існують загальні і специфічні правила етикету у ділових відносинах:

- загальні правила етикету використовують менеджери у процесі службової діяльності і поза її межами;
- специфічні правила ділового етикету – це прийняті тільки у діловому спілкуванні фірми звернень і привітань, правила проведення бесід і переговорів і т. д.

Крім правил усного спілкування, існують етикетні правила для дотримання в документах. Найважливіше місце в цих правилах посідають етикетні правила ділового листування. Знання особливостей комунікативної культури службового листування підкреслюють шанобливе ставлення до тих елементів, які особливо цінуються в письмовому етикеті, є запорукою відповідного ставлення і до себе, встановлення атмосфери взаємопорозуміння.

У наш час службове листування переходить у формат електронного листування. На жаль, досі не існує правил створення або надсилання листів-повідомлень. Більшість компаній створюють для робітників певні правила щодо користування електронною поштою на робочих місцях, а в деяких компаніях навіть стежать за використанням електронної пошти, щоб переконатись у дотриманні цих правил.

Електронна пошта – засіб спілкування людей, тому вона передбачає дотримання певних правил ввічливості. Деякі з них не відрізняються від загальноприйнятих норм людського спілкування:

- починати текст листа слід із привітання, завершувати підписом;
- подякувати, якщо хтось допомагає вам;
- не надсилати в листах неперевірені дані без посилання на їхнє джерело.

Але електронний лист вимагає ставлення до нього як до продукту нової інформаційної діяльності. Тому значаємо деякі з позицій, затверджених новою практикою службового листа. Так, найчастіше радять дотримуватися таких рекомендацій:

1. Слід обов'язково зазначити тему свого листа. Часто користувач орієнтується саме на тему, коли переглядає пошту та обирає листи для отримання із сервера.
2. Якщо ви посилаєтеся на деякі слова співрозмовника, варто включати до повідомлення цитати з листа, до якого ви апелюєте.
3. Не додавати без потреби прикріплення до листа.
4. Необхідно за можливості стискати файли, що прикріплюються.
5. Треба повідомляти адресату, які файли додаєте до листа, оскільки часто через прикріплені файли поширюються комп'ютерні віруси.

У напівофіційному листуванні між співробітниками рівного статусу можна використовувати смайлики для передачі міміки і жестів. Ставлення до цього не однозначне. З одного боку такі зображення пожвавлюють спілкування. А з іншого – вони можуть бути недоречними, адже це листування є службовим.

До корисних порад відносять такі: обачно ставтеся до того, кому повідомляєте свою адресу електронної пошти; намагайтеся не зазначати свою справжню адресу у групах новин, на веб-сайтах або інших загальнодоступних зонах Інтернету. Перш ніж вказати свою адресу електронної пошти на веб-сайті, ознайомтеся з його декларацією про конфіденційність і переконайтеся, що вона забороняє розголошення адреси електронної пошти іншим особам або компаніям. Ніколи не відповідайте на небажані повідомлення. Відправник дізнається, що ваша електронна адреса працює і, можливо, повідомить її іншим компаніям. Тоді ви отримуватимете ще більше небажаної електронної пошти.

На електронне службове листування поширюються правила нетикету, або мережевого етикету. Розширення сфер спілкування щодо розвитку віртуальної комунікації спричинило вироблення особливих правил поведінки і в Інтернеті, які називаються новим словом «нетикет», або «мережевий етикет». Слово з'явилося у 80-х рр. XX ст., але досі не було відомим в українському обігу. Нетикет також має свої особливості: він диференційне адміністративні, технічні та психоемоційні, моральні правила поведінки.

Наше дослідження дало можливість дійти до таких висновків:

1. Службове листування і традиційне, й електронне, це засіб зв'язку між людьми. Тому, безперечно, правила ввічливості є обов'язковими.
2. Офіційно нових правил не існує, але практика вже виробила певні рекомендації. У їх основі лежать загальноприйняті правила поведінки, дотримання толерантності.
3. Оскільки з'явилося спілкування в Інтернеті, з'явилося нове поняття «нетикет».

### Список використаних джерел

1. Взаимодействие веб-сайтов по культуре с пользователем. Рекомендации / Под ред. рабочей группы проекта MINERVA EC; пер. Е. Малявская. URL: [http://www.ruseuculture.ru/files/images/Vzaimodeistvie\\_vebsaitov\\_po\\_kul\\_ture\\_s\\_pol\\_zovatelem.pdf](http://www.ruseuculture.ru/files/images/Vzaimodeistvie_vebsaitov_po_kul_ture_s_pol_zovatelem.pdf) (дата обращения: 05.10.2015).
2. Безпечна Ю. Електронне листування згідно з НЕТикетом. *Секретар-референт*. 2009. № 3. С. 84–89.
3. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути. Х. : Фактор, 2006. 402 с.
4. Книшова О. К. Напрями підвищення рівня службового етикету. *Молодіжний економічний вісник ХНЕУ ім. С. Кузнеця*. № 1. URL: [www.hneu.edu.ua/web/public/moved/hneu/NAUKA/Naukovi.../MB\\_1\\_2016.pdf](http://www.hneu.edu.ua/web/public/moved/hneu/NAUKA/Naukovi.../MB_1_2016.pdf) (дата звернення: 23.03.2018).



*Шевченко Наталія Сергіївна,  
наук. керівник – канд. філол. наук, доц. Мізіна О. І.,  
ПолтНТУ імені Юрія Кондратюка, м. Полтава*

## **СПЕЦИФІКА ОРГАНІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ЕЛЕКТРОННИМ ДОКУМЕНТООБІГОМ НА СУЧАСНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

В умовах суспільного розвитку та реформування України у життя кожного українця все глибше входять інформаційні технології, які допомагають спеціалістам досконало виконувати свою роботу. Виробництво й використання документованої інформації внаслідок упровадження новітніх технологій її обробки стає важливою сферою застосування знань та умінь кожного працівника.

У наш час адміністративне управління будь-якої організації супроводжується великою кількістю документів. Саме тому активне впровадження системи електронного документообігу сприяє підвищенню оперативності та якості прийняття управлінських рішень шляхом адекватного відбиття реальної ситуації, стає одним із пріоритетних завдань на сучасному підприємстві. На допомогу спеціалістам приходять новітні офісні пакети, які допомагають оперативніше проаналізувати інформацію та виконати поставлені завдання в окремій сфері. Сучасні засоби зв'язку та новітні програми передачі даних дозволяють оперативно працювати з документами, швидко та якісно передавати необхідну інформацію.

Термін «інформаційні технології» з'явився в діловому спілкуванні у зв'язку з проблемами щодо вдосконалення організації виробництва. Як зазначає П. Марина, інформаційні технології (ІТ) – це сукупність методів і програмно-технічних засобів, об'єднаних у технологічний ланцюг, що забезпечує збір, обробку, зберігання і відображення інформації з метою зниження трудомісткості її використання, а також для підвищення її надійності й оперативності [4].

На сучасному ринку існує чимало електронних систем, призначених для ведення документації в електронному режимі. Для створення умов ефективного обміну документами та інформацією використовують «Office Media». Такі системи, як «Optima-Works», «Links Works», «Staffware» сприяють автоматизації складних багатокрокових алгоритмів роботи з документами в корпораціях. Програмні продукти «Group Wire» та «Lotus Notes» містять в собі засоби електронної пошти, персональних і групових електронних календарів, служби миттєвих повідомлень і середовище виконання додатків ділової взаємодії. Система «DOCS Open» застосовується для зберігання документів в електронному вигляді та їх пошуку [3].

На думку О. Яценко, використання довідників істотно полегшує роботу користувачів із відповідними системами, забезпечує використання раніше уведених значень і тим самим дає змогу виключати «рутинні» повторні операції [6, с. 38]. За допомогою функції «Довідники – класифікатори» можна здійснювати адаптацію системи до специфіки роботи певного підприємства. Довідник «Типи дій» описує дії, які виконуються з документами в організації, і включає такі можливості: назва дії (ознайомлення, з'ясування суті, накладення резолюції, підписання); стан очікування – статус, якого набуває документ після визначення подальших дій з ним (на підпис, на резолюцію, для ознайомлення); стан виконання (відмова – статус, якого набуває документ після завершення певної дії: підписаний / не підписаний). Функція «Види документів, що використовуються в системах» містить дані про вхідні та вихідні документи, внутрішню кореспонденцію, письмові звернення та скарги громадян. Функція «Реєстраційні реквізити документів» дає можливість заносити реквізити документа, ідентифікувати його і здійснювати над документом відповідні подальші дії. Додатково надається можливість занесення резолюцій і відповідних позначок [1].

Для автоматизації роботи й підтримки коректного колективного використання інформації групою користувачів є зорієнтовані системи організації групової роботи, що сприяють офісній діяльності, документообігу, координації дій користувачів під час виконання щоденної офісної роботи й відстеження її правильності та передачу необхідних даних. В основу покладено електронну пошту, яка має інформацію про користувача і «знає» чи належить користу-



вач до тієї чи іншої групи, структуру проекту, склад робочих груп і автоматично допомагає розсилати інформацію належним чином згідно з її призначенням. До цієї категорії належать такі програмні продукти, як «Microsoft Exchange», «Share Point». Для автоматизації документообігу та рутинних багатокрокових офісних операцій застосовується система автоматизації ділових процесів «Open Text». Серед найбільш відомих розробок можна назвати «Staffware» або «Action Workflow System». Будь-яка система документообігу ґрунтується на комбінації таких технологій, як електронна пошта, керування проектами, робота з базами даних, об'єктно-орієнтоване програмування [5].

Створення електронних документів програмно-технічними засобами системи електронного діловодства забезпечує такі важливі їх якості, як автентичність (справжність), вірогідність, цілісність, придатність для використання. Електронне документування здійснюється на базі комплексу програмних засобів електронного офісу *Microsoft Office*, що включає: текстовий редактор – *Microsoft Word*; електронну таблицю – *Microsoft Excel*; програму презентацій – *Microsoft PowerPoint*; програми для управління базами даних – *Microsoft Access*; інформаційну систему для роботи з електронною поштою – *Microsoft Outlook*; інші продукти та можливості (*OneNote, Publisher, Lync, Project, Visio, InfoPath*), а також допоміжні засоби (графічний редактор, підтримка, помічник) та ін. [6].

Переважна більшість цих програм широко використовується в системі управління сучасним підприємством та допомагає керівникам під час вирішення певних корпоративних завдань, насамперед, ведення документообігу підприємства, обмін інформацією між підрозділами, здійснення бухгалтерського обліку, управління фінансовими потоками, виробничим процесом, маркетингом, оперативне управління підприємством [5].

Отже, електронний документообіг – це ефективний помічник, інструмент і засіб комунікації у діяльності розвиненого сучасного підприємства. Упровадження комп'ютерних технологій відкриває нові перспективи для високопродуктивного документального забезпечення у сфері управління. За допомогою електронних документів можна значно швидше та оперативніше працювати з документацією, використовуючи сучасні канали зв'язку, відстежувати поточні технологічні показники (наприклад, бухгалтерські дані, юридичну звітність, статистичні показники) та в цілому поліпшити роботу підприємства. Застосування інформаційних технологій, ефективність організації діловодства як складової частини управлінської діяльності істотно підвищується з переходом на комп'ютерне опрацювання ділової документації.

### Список використаних джерел

1. Зеленський К. О. Особливості використання електронного документообігу в роботі юриста. *Правова Інформація та комп'ютерні технології в юридичній діяльності*. Львів, 2010. С. 5.
2. Інформаційні технології документального забезпечення управлінської діяльності. *Журнал «Інформатика в школі»*. 2015. Т. 2, № 4. С. 23. URL: [https://studme.com.ua/154101048806/informatika/informatsionnye\\_tehnologii\\_dokumentatsionnogo\\_obespecheniya\\_upravlencheskoy\\_deyatelnosti.htm](https://studme.com.ua/154101048806/informatika/informatsionnye_tehnologii_dokumentatsionnogo_obespecheniya_upravlencheskoy_deyatelnosti.htm) (дата звернення 01.04.2018).
3. Кадемія М. Ю., Шахіна І. Ю. Поняття та визначення інформаційних технологій. *Інформаційно-комунікаційні технології в навчальному процесі*. 2011. Т. 1, № 1. С. 9–10.
4. Марина П. Б. Зразки використання. *Системи електронного документообігу в діяльності промислових підприємств (робота на звання кандидата наук)*. Київ, 2010. С. 100.
5. Охріменко Г. В. Культура та комунікації. *Основні принципи та проблеми впровадження електронного документообігу в організації*. 2009. С. 300–307.
6. Яценко О. М. Операції електронного документообігу. *Комп'ютерні технології в діловодстві*. 2015. Т. 2, № 6. С. 37–46.



ДЛЯ НОТАТОК

ДЛЯ НОТАТОК

Наукове видання

## **ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ**

III Всеукраїнської наукової студентської конференції

**«Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері»**  
(Вінниця, 05 квітня 2018 р.)

*Редакційна колегія не несе відповідальності за точність викладених  
у публікаціях фактів та даних*

Редактор Л. О. Серікова  
Технічний редактор О. К. Гомон

Підписано до друку 10.04.2018 р.  
Формат 60×84/16. Папір офсетний.  
Друк – цифровий. Умовн. друк. арк. 4,88  
Тираж 30 прим. Зам. № 42

Донецький національний університет імені Василя Стуса  
21021, м. Вінниця, вул. 600-річчя, 21.  
Свідцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до Державного реєстру  
серія ДК № 5945 від 15.01.2018 р.