

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, використання інтегрованих маркетингових комунікацій дозволить посилити конкурентні переваги туристичного бренду, зокрема:

1. ІМК здійснюють передачу інформації про бренд з метою створення привабливості туристичного продукту для цільової аудиторії та передбачають як мінімум двосторонній обмін інформацією;

2. використання ІМК надає можливість формувати модель стратегічного спілкування між творцями туристичного бренду та безпосередньо його споживачами;

3. ІМК – це процес управління всім комплексом комунікацій, що використовується при формуванні туристичного бренду, що дозволяє підвищити їх ефективність за мінімізації витрат;

4. ІМК дозволяють потенційним споживачам почути інформацію від бренду цілісно, а не розрізнено, а також закріпити дане повідомлення у свідомості;

5. з використанням ІМК формується комунікаційний потенціал бренду, який являє собою його сукупну здатність забезпечувати постійну конкурентоспроможність, імідж туристичних послуг на ринку;

6. за допомогою ІМК можливе комплексне і скоординоване формування системи вилучення максимальної економічної та соціальної вигоди із реалізації бренд-програми.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з розробкою методичних та практичних підходів до визначення ефективності використання інтегрованих маркетингових комунікацій у забезпеченні туристичного бренду.

Джерела та література:

1. Бернет Дж. Маркетинговые коммуникации, интегрированный подход / Дж. Бернет, С. Мориарти. – СПб.: Питер, 2001. – 864 с.
2. Ведмідь Н. І. Вдосконалення управління маркетинговими комунікаціями туристичних підприємств / Н. І. Ведмідь, С. В. Мельниченко // Вісник ДІТБ. - 2001. - № 5. – С. 107-112
3. Голубкова Е. Н. Маркетинговые коммуникации / Е. Н. Голубкова. – М.: Финпресс, 2000. – 256 с.
4. Джефкинс Ф. Паблик Рилейшнз / Ф. Джефкинс, Д. Ядин. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 416 с.
5. Рожков И. Я. Международное рекламное дело / И.Я. Рожков. – М.: ЮНИТИ «Банки и Биржи», 1994. – 175 с.
6. Лук'янець Т. І. Маркетингова політика комунікацій / Т. І. Лук'янець. – К.: КНЕУ, 2003 – 524 с.
7. Морозова Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме / Н. С. Морозова, Н. А. Морозов. – М.: Академия, 2008. – 288 с.
8. Синяева И. М. Маркетинговые коммуникации: Учебник / Под ред. Л. П. Дашкова / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2007. – 304 с.
9. Солоцкая М.О. Современные тенденции на рынке маркетинговых коммуникаций и потенциал мобильного маркетинга / М. О. Солоцкая // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2006. - № 5 (65). – С. 430-446.
10. Фарбей Э. Эффективная рекламная кампания / Э. Фарбей. – М.: Баланс-Клуб, 2003. – 384 с.
11. Уиллер А. Индивидуальность бренда. Руководство по созданию, продвижению и поддержке сильных брендов. / А. Уиллер. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. – 226 с.
12. Aaker D. Managing Brand Equity. / D. Aaker. - New York: The Free Press, 1991. – 300 p.

Ломаченко Т.И.

УДК 657.6

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АУДИТУ

Анотація. Проведен аналіз міжнародного досвіду управління системою якості аудиту та впровадження системного підходу до контролю за якістю, що охоплює всі аспекти діяльності цієї системи для забезпечення ефективного управління аудитом в Україні. Автором обґрунтовано механізм попереднього огляду, що базується на контролі якості процедур, де внутрішній аудит виступає гарантом якості аудиту та виконує функції нагляду та розвитку, і виступає гарантом якості, при цьому формує програму удосконалення, яка охоплює всі аспекти діяльності цієї системи.

Ключові слова: внутрішній контроль, якість, управління аудитом, державний фінансовий контроль, механізм, системний підхід, міжнародні стандарти.

Аннотация. Проведен анализ международного опыта управления системой качества аудита и внедрение системного подхода к контролю за качеством, охватывающей все аспекты деятельности этой системы для обеспечения эффективного управления аудитом в Украине. Автором обоснован механизм предварительного осмотра, основанный на контроле качества процедур, где внутренний аудит выступает гарантом качества аудита и выполняет функции надзора и развития, и выступает гарантом качества, при этом формирует программу усовершенствования, которая охватывает все аспекты деятельности этой системы.

Ключевые слова: внутренний контроль, качество, управление аудитом, государственный финансовый контроль, механизм, системный подход, международные стандарты.

Summary. The analysis international experience of quality of management of the system of audit and implement of systematic approach to quality control that covers all the aspects of the system to ensure the effective management of audit in Ukraine. Therefore, in today's social development the question of quality an integral part of any product or service. Quality concerns of regulatory authorities - it is laid from the beginning, ie from

planning, of direct audit and report writing and needs from regulatory authorities, the introduction of a systematic approach to quality control.

The author grounded previous review mechanism which is based on quality control procedures, the internal audit which is the guarantor of the quality of audits and performs oversight and development, and is the guarantor of quality, thus improving the application forms, covering all aspects of the system.

Key words: *internal control, quality, management of the audit, the state financial control, mechanism, system approach, the international standards.*

Вступ. Сучасний етап розвитку державотворення характеризується підвищеною увагою до питання ефективності державної влади та управління. Регулююча і каральна функції зовнішнього державного фінансового контролю мають поступитися місцем внутрішньому контролю – якості та ефективності – налагодженим у кожній установі і організації. Минуло вже понад три роки із часу прийняття нової редакції Бюджетного кодексу України [1], яким чітко визначено обов'язковість запровадження в органах державного сектору України базових компонентів європейської моделі державного внутрішнього фінансового контролю (ДВФК) – внутрішнього контролю та внутрішнього аудиту. За цей час зроблено чимало послідовних кроків на шляху розвитку та реформування вітчизняного ДВФК. Зокрема, для реалізації законодавчих вимог Бюджетного кодексу України прийнято низку підзаконних актів, розроблено основні методологічні засади у сфері внутрішнього аудиту, проведено численні підготовчі навчання, семінари, круглі столи тощо та головне – нарешті розпочато процес організаційних змін щодо створення служб внутрішнього аудиту в органах державного сектору України. Відповідно до Постанови № 1001 з 1 січня 2012 року внутрішні контрольно-ревізійні підрозділи були реорганізовані у підрозділи внутрішнього аудиту [2]. Наступним кроком практичної реалізації реформ стало обов'язкове запровадження з 1 січня п.р. внутрішнього аудиту в діяльність ОДА.

Актуальність та важливість цього процесу зумовлена результатами перших кроків діяльності підрозділів внутрішнього аудиту в міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, а також довіра між суспільством і державними органами управління відображається в рівні задоволеності обслуговуванням державними установами населення. Соціальна напруга спадає, коли підвищується ефективність роботи державних установ, посилюється їхній статус серед громадян. Питання управління внутрішнім і зовнішнім аудитом, управління якістю аудиту розглядало безліч авторів, серед яких Шахов В.М., Голубенко А.Л., Петренко Р.В. [3] та інші.

В сучасних умовах суспільного розвитку, питання якості є невід'ємною складовою будь-якого продукту або послуги. Якість стосується і роботи контролюючих органів – вона закладається з самого початку, тобто від планування, безпосереднього проведення аудиту та написання звіту і потребує з боку контролюючих органів, впровадження системного підходу до контролю за якістю.

Постановка завдань

Метою статті є аналіз міжнародного досвіду управління системою якості аудиту і обґрунтування механізму попереднього огляду, який базується на контролі якості та удосконалення процедур, що охоплює всі аспекти діяльності цієї системи для забезпечення якості аудиту.

Результати дослідження

Гарантування високого рівня якості в організації та проведенні контрольних заходів (аудиторської діяльності) потребує послідовних, чітких кроків. Один з них – визначення критеріїв якості, які складають основу чітко визначених правил, стандартів і процедур щодо контролю якості. Для більшості країн світу визначальним в цьому питанні є міжнародні стандарти INTOSAI, зокрема стандарт з контролю якості для Вищого органу фінансового контролю (ВОФК) – ISSAI 40 [4]. Досвід ВОФК країн-світу свідчить, що результати аудиторської діяльності є якісними, якщо вони одночасно відповідають наступним вимогам: значення, надійності, об'єктивності, обсягу, своєчасності, ясності, ефективності. Система управління якістю аудиту в кожній країні різна, наприклад у ВОФК Малазії вона складається з п'яти складових: управління людськими ресурсами; взаємовідносини з клієнтами; лідерство та керівництво; виконання аудиту; безперервне удосконалення. Аналізуючи міжнародний досвід маємо визначити, що на якість аудиту впливають: наявність людських ресурсів, їх професійне виконання своєї роботи, оцінювання внутрішнього середовища, дотримання керівних принципів, етичних вимог, моніторингу виконання рішень і організація інформаційного та комунікаційного забезпечення. Управління людськими ресурсами побудовано на продуктивному поповненні штату, а також розвивати людські ресурси у відповідності до стратегії розвитку ВОФК; зосереджувати увагу людей на професійній відповідальності; гарантувати належні умови праці, просування по службі, застосування стимулів для продуктивної праці і відповідної винагороди та соціальної захист працівників. На сьогодні людські ресурси відіграють ключову роль в забезпеченні ефективної системи управління якістю аудиту. Тому з метою виправлення становища необхідно зосередити зусилля на: забезпечити задовільний рівень заробітної плати, фінансові винагороди (підвищення мотивації у роботі); підвищення кваліфікації персоналу (спеціалізація у підготовці); розподіл обов'язків відповідно до здібностей працівників (психологічна сумісність); підвищення рівня інформування персоналу; покращення рівня мобільності персоналу (ротації між підрозділами, можливості кар'єрного росту); підвищення рівня надання консультативної допомоги у поточній роботі; належна оцінка роботи персоналу і контрольного органу в загальному огляді.

Тому на сьогодні, для забезпечення системного підходу контрольну діяльність необхідно проводити структуровано у вигляді робочого плану проведення контрольних заходів, у якому завдання, поставлене перед аудитором, розбивається на конкретні завдання. Для реалізації цього формується команда, яка ділиться на компетентні групи в розрізі окремих галузей, окремих напрямів дослідження. Кожен член

команди відповідає за окрему підциль і його обирають з міркувань професійної компетентності в окремих напрямках контролю та галузях економіки. Всі ці професійні дані по кожному робітнику необхідно вести кадровим підрозділом у картці, що дозволить щорічно розрахувати кількість людських ресурсів для виконання запланованого обсягу робіт, а також розрахувати собівартість аудиту, виходячи з даних картки членів команди, тривалості аудиту та схеми оплати.

Якщо проаналізувати міжнародний досвід управління системою якості аудиту, наприклад, в Намібії функції системи нагляду виконує внутрішній аудит, він проводить огляд аудиторської роботи на стадії проведення аудиту або після його завершення. Діяльність внутрішнього аудиту направлена на гарантування високої якості аудиту. Належність, довіра і компетентність є головними атрибутами майстерності персоналу у ВОФК Індії. Всі системи, процеси, операції, функції і дії в межах установи підлягають оцінці внутрішніми аудиторами. Механізм попереднього огляду базується на контролі якості процедур, які забезпечують якість аудиту. Внутрішній аудит виступає гарантом якості аудиту та виконує функції нагляду і зосереджується на питаннях аби керівництво розвивало і підтримувало гарантію якості і програму удосконалення, яка охоплює всі аспекти діяльності цієї системи.

Система внутрішнього контролю Португалії має три рівні: стратегічний – Рахункова палата (парламентський контроль) та IGF (урядовий контроль); другий (секторальний) – підрозділи внутрішнього аудиту міністерств; перший (операційний) – підрозділи внутрішнього аудиту державних суб'єктів господарювання. IGF – орган державного контролю в Єврозоні, який здійснює інспектування та координує роботу підрозділів внутрішнього аудиту міністерств, та забезпечує ефективну систему управління якістю аудиту (готує стандарти, проводить навчання тощо).

Внутрішнє середовище контролю є основою для всіх інших компонентів внутрішнього контролю. Воно впливає на формування стратегії діяльності організації і визначення цілей, а також забезпечує порядок та структуру реалізації покладених на організацію функцій. Протягом всього періоду нагляду аудиторської діяльності і їх результатів важливо дотримуватись загальних принципів: нагляд необхідно здійснювати на кожній стадії робочого процесу аудиту, а також дотримуватись вимог якості і затверджених стандартів; спірні та неузгоджені питання вирішуються старшим керівництвом; з метою виправлення встановлених недоліків особа, що здійснює нагляд має право повернути документ на доопрацювання; результати нагляду використовуються в методичному забезпеченні аудиторської роботи та в практичному навчанні. Вони документуються у відповідності до затверджених правил та вимог встановлених в межах установи.

Інформація про недоліки функціонування внутрішнього контролю має надаватися керівництву відповідного рівня. Моніторинг повинен забезпечити адекватне та невідкладне запровадження рекомендацій і пропозицій для усунення наявних та попередження можливих недоліків системи внутрішнього контролю. Реалізація моніторингу може здійснювати через організацію відповідних заходів поточного моніторингу або окремих оцінок, а також поєднання обох видів цих заходів.

У роботі IGF активно застосовує потужну інформаційну систему SIGA, яка використовується як при проведенні аудитів та звітуванні про їх результати, так і під час моніторингу врахування рекомендацій, наданих об'єктам контролю, координації діяльності підрозділів внутрішнього аудиту в міністерствах, оцінці роботи кожного працівника IGF тощо. Ця база дає змогу накопичувати інформацію про кожний підконтрольний об'єкт та кожний аудит, який завершений або ще проводиться, зокрема за окремими його етапами.

Таким чином, організація інформаційного та комунікаційного забезпечення є невід'ємною частиною всіх аспектів системи внутрішнього контролю. За основними вимогами якісна інформація має бути: актуальною; доцільною; чіткою; своєчасною; доступною. Через усі компоненти її структури, в усіх напрямках організації інформація має передаватися. Ефективна комунікація повинна здійснюватися як за вертикаллю (тобто від персоналу до керівництва та від керівництва до персоналу), так і горизонтально (тобто між усіма функціями, процесами та операціями), а також із зовнішніми зацікавленими сторонами. Весь персонал має знати про відповідальність за контроль і розуміти свою роль у системі внутрішнього контролю, а також те, яким чином їх особиста діяльність пов'язана з роботою інших.

Натомість електронна система державних фінансів Україні одночасно функціонує в кількох органах влади (Мінфіні, Казначействі тощо), а тому внесена інформація дублює між серверами за принципом надлишковості. Це унеможливає внесення до неї перекручених даних одним з учасників бюджетного процесу, оскільки невідповідність введених даних одразу виявляється на серверах інших органів. Для побудови ефективної системи внутрішнього контролю керівник установи (органу) повинен чітко усвідомлювати її роль у забезпеченні належного виконання функцій і завдань установи, що надасть йому впевненості в досягненні поставлених перед установою цілей.

Гарантія якості і програма удосконалення повинні включати як внутрішній, так і зовнішній оцінки функціонування системи: це огляд в межах організації персонами з достатнім рівнем знань і кваліфікації та зовнішня оцінка – як мінімум один раз на п'ять років кваліфікованим, незалежним рецензентом або командою, яка не працює в даній організації.

IV. Висновки

1) Управління якістю аудиту є нагальною потребою будь-якого контролюючого органу, тому що споживачі (парламент, Уряд, Президент, ЗМІ, громадяни) мають право отримувати продукт належної якості. При цьому якість роботи ВОФК впливає на його репутацію та довіру, а також показує наскільки контрольний орган виконує покладені на нього Законом повноваження.

2) Гарантія якості управління аудиту дає можливість реально оцінити становище, стан виконання бюджетних програм, перспективу у процесах економічних реформ, вживати заходи щодо ефективного використання наявних ресурсів.

Джерела та література:

1. Бюджетний кодекс України від 08.07.2010 р. N 2456-VI. [Електронний ресурс].- Режим доступу http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T102456.html
2. Постанова № 1001 «Деякі питання утворення структурних підрозділів внутрішнього аудиту та проведення такого аудиту в міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, їх територіальних органах та бюджетних установах, які належать до сфери управління міністерств, інших центральних органів виконавчої влади» від 28.09.2011р.[Електронний ресурс].- Режим доступу <http://minagro.gov.ua/ministry?nid=4119>
3. Шахов В.М ISO 9000. Системы управления качеством: от идеи до воплощения / Шахов В.М., Голубенко А.Л., Петренко Р.В.[монография]-Луганск, 2004. -204с.
4. Стандарт з контролю якості для Вищого органу фінансового контролю (ВОФК) -ISSAL 40- [Електронний ресурс].- Режим доступу www.intosal.org

Максимюк Н.В.**УДК 338.48****СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА АРК**

***Аннотация.** В статье изучено понятие «мотивация персонала», рассмотрены основные теории мотивации трудовой деятельности, даны рекомендации по совершенствованию системы мотивации персонала средств размещения индустрии туризма АРК за счет включения показателей удовлетворенности работой персонала, сохранения кадровой базы и пр. в систему стратегических показателей (BSC). Для обеспечения своевременного информирования работников, системы обратной связи, обмена идеями рекомендуется создать Веб-портал.*

***Ключевые слова:** мотивация персонала, индустрия туризма, средства размещения.*

***Анотация.** У статті вивчене поняття «мотивація персоналу», розглянуті основні теорії мотивації трудової діяльності, дані рекомендації з удосконалення системи мотивації персоналу засобів розміщення індустрії туризму АРК за рахунок включення показників задоволеності роботою персоналу, збереження кадрової бази та ін. у систему стратегічних показників (BSC). Для забезпечення своєчасного інформування працівників, системи зворотного зв'язку, обміну ідеями рекомендується створити Веб-портал.*

***Ключові слова:** мотивація персоналу, індустрія туризму, засоби розміщення.*

***Summary.** In the article the concept of staff motivation is studied, the basic theories of staff motivation (content and process) are made a comparative analysis. As a result, a number of conclusions are done: 1) every theory of staff motivation has its advantages and disadvantages, the process theory does not compete with content theory, but rather it complement content theory; 2) the basis of an effective system of motivation is understanding between management and its staff: in this case it is the inclusion of key performance indicators (KPI) of job satisfaction of staff, maintaining human resource base, etc. in strategic indicators (Balanced Scorecard). It is recommended to create a Web portal company to provide timely information to staff, the feedback system, the exchange of ideas. In Web portal company it is necessary to add information about Balanced Scorecard, successful proposals and the results of their implementation, etc. In addition it is necessary to agree the system of bonuses to staff with Balanced Scorecard of enterprise. This will ensure the material and non-material staff motivation, the bonuses will be predictable and fair, and the company will use the full human potential to improve its competitiveness.*

***Keywords:** staff motivation, tourism industry, accommodation.*

Изучение мотивации персонала имеет не только теоретическое, но и практическое значение. Финансовые результаты деятельности предприятий, уровень их конкурентоспособности зависят от многих факторов. Среди них одним из ключевых является мотивация персонала, которая определяет эффективность его работы, обеспечивает сохранение кадровой базы и формирует желание у персонала повышать свою квалификацию.

Необходимость совершенствования системы мотивации персонала средств размещения индустрии туризма как в Украине в целом, так и в АРК в частности, обусловлена 1) низким уровнем производительности труда (в стоимостной оценке): в гостиницах и ресторанах в 2010 г. он составляет 97,6 тыс. грн/чел., для сравнения данный показатель в финансовой сфере в 2010 г. – 2070,2 тыс. грн/чел.; 2) невысоким показателем занятости населения в сфере гостиниц и ресторанов: только 1,7% от общего числа работников; 3) низкой заработной платой работников: в сфере гостиниц и ресторанов в 2010 г. самая низкая заработная плата в месяц по Украине, которая составляет всего 1288 грн., для сравнения в сфере финансов – 2588 грн.; 4) приемом на работу небольшого числа сотрудников с профильным образованием и высокой текучестью кадров: более 0,6. Кроме того, практическая подготовка специалистов в сфере туризма не всегда соответствует требованиям работодателей, отсутствуют системные тренинги и мастер-классы по переподготовке для изучения лучших мировых практик обслуживания туристов. Объем повышения квалификации работников по виду экономической деятельности «деятельность гостиниц и ресторанов» в Украине остается низким (в 2010 г. только 1,3% штатных работников повысили квалификацию). По данным за 2010 г. в Украине повышение квалификации всех работников займет 11 лет, работников, занятых в сфере гостиниц и ресторанов почти 77 лет, что в 15 раз реже, чем странах ЕС. Одной из основных причин низких