

Також особливо важливою для становлення земельної іпотеки є практична можливість захистити право власності на земельні ділянки та забезпечення законних способів стягнення та відчуження землі, яка є об'єктом застави. Тому успішний розвиток земельного іпотечного кредитування у сільському господарстві України стане можливим лише за наявності повноцінного ринку земель у цій сфері за умови регульовальної ролі держави при здійсненні операцій на ньому.

Список використаних джерел

1. Амбросов В. Я. Розвиток земельного ринку та іпотечне кредитування / В. Я. Амбросов, Т. Г. Маренич // Економіка АПК. – 2009. – №10.– С. 104–108.
2. Апопій В. Раціональне використання земель сільськогосподарського призначення : правові та економічні проблеми / В. Апопій, М. Мацько // Екологічні, економічні та технологічні аспекти використання земельних ресурсів : Матеріали міжнародного науково-практичного форуму, 19–21 вересня 2007 р. – Львів : Львів. держ. агроуніверситет. – 2007. – 515 с.
3. Кириленко І. Г. Актуальні питання ринку земель сільськогосподарського призначення / І. Г. Кириленко // Економіка АПК. – 2009. – № 3. – С. 44–46.
4. Новаковський Л. Я. Регіональна земельна політика / Л. Я. Новаковський, М. І. Шквир. – К. : Урожай, 2006. – 136 с.

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

***Побережець Н. Б., викладач кафедри маркетингу
та управління бізнесом
Червона К. О., магістрант
УДПУ ім. П. Тичини***

Анотація

У статті розглянуто теоретичні та практичні аспекти менеджменту якості, як складної економічної категорії з певними критеріями і показниками. Визначено, що при здійсненні контрольного заходу туристичної діяльності необхідно зважати на адекватність досягнутих в процесі його здійснення результатів наміченим цілям, ступінь наближення результату до мети з одночасним обліком виробничих витрат та ефективності.

Ключові слова

Менеджмент якості, туристичні послуги, державний контроль, критерії якості.

Abstract

The theoretical and practical aspects of quality management as a complex economic category with certain criteria and indexes are considered in the paper. The control measures in tourism that consider the adequacy of progress in the process of the planned goals results implementation, the degree of approximation to the target outcome while accounting of production costs and efficiency are determined.

Keywords

Quality management, tourist services, state control, criteria of quality.

За сучасних умов ведення туристичного бізнесу багато уваги приділяється виконанню комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання послуг, розробленню дієвих стандартів обслуговування туристів, поліпшення роботи підприємств даної сфери. У більшості країн світу застосовуються спеціальні механізми впливу на суб'єктів підприємництва, серед яких варто виділити проведення якісних контрольних і контрольньо-аналітичних заходів та запровадження процедури проведення аудиту ефективності (аудит відповідності ціни і якості, аудит ефективності використання державних коштів, операційний аудит, аудит управління).

Зважаючи на значний доробок наукових досліджень щодо аспектів якості туристичних послуг, все ще залишається поза увагою проблема якості державного контролю за наданням туристичних послуг. Якісний державний контроль сприяє конкурентоспроможності туристичної галузі, удосконаленню управління якістю у сфері туристичної індустрії, оцінці ефективності та результативності використання бюджетних коштів.

Основою для досягнення туристичним комплексом стратегічних конкурентних переваг у сучасних умовах економічної глобалізації та швидкозростаючої конкуренції є стратегія менеджменту якості. Згідно з міжнародним стандартом ISO серії 9000 версії 2000 року, менеджмент якості – це координувана діяльність з управління та керування діяльністю організації стосовно якості [1]. Процес управління якістю на туристичному підприємстві, виходячи із основних положень сучасної концепції менеджменту якості, повинен розглядатися як самостійна, особливо складна функція управління бізнес-процесами.

«Система управління якістю» надання послуг на підприємствах туристичної індустрії функціонує на основі стандартів ISO 9000, затверджених Міжнародною організацією по стандартизації (ISO) в 2000 році і прийнятих як державні стандарти України (ДСТУ) в 2001 році [1].

Надання послуг на підприємствах туристичної індустрії потребує створення системи управління якістю. Необхідно зазначити, що якістю, відповідно до класичного, закріпленого в міжнародних стандартах визначення, є «міра відповідності властивих характеристик вимогам», де характеристики трактуються як «відмітні властивості», а вимоги як «потреби або очікування, які встановлені, зазвичай передбачаються або є обов'язковими» [1].

Поняття «менеджменту якості» сформувалося у середині ХХ ст. і пов'язується з іменами таких вчених, як У. Шухарт, Э. Демінг, А. Фейгенбаум, Дж. Джуран і Ф. Кросбі. Дані вчені розглядали концепцію менеджменту якості надання туристичних послуг з точки зору досягнень якості не лише як кінцевого результату, але і кожного етапу в процесі надання послуг. Такий підхід дозволяє не обмежуватися констатацією низької якості послуг за допомогою традиційного порівняння запланованого показника якості з його дійсним значенням в кінцевій стадії, а виявляти і аналізувати причини виникнення відхилень від

заданих показників якості і розробляти заходи по стабілізації рівня якості. Таким чином, виникає необхідність підвищення рівня якості діяльності контрольних органів по виявленню негативних явищ при управлінні якістю надання послуг на всіх етапах. Тому такий підхід є основою для переходу від традиційної концепції контролю якості до концепції менеджменту якості.

Надання туристичних послуг повинно здійснюватися відповідно до встановлених державою критеріїв якості і впровадженню заходів контролю за їх виконанням. У кінцевому рахунку це повинно сприяти попередженню виникнення незадоволення у наданні туристичних послуг на усіх етапах їх створення.

Менеджмент якості орієнтує організацію на досягнення заданого рівня якості туристичної продукції. При цьому в управлінні якістю повинні використовуватися не лише традиційні статистичні інструменти контролю якості, але і методи метрології, оцінки технічного рівня виробництва, збору інформації про якість, мотивації якості, стандартизації, сертифікації, експертних оцінок тощо.

Також слід враховувати, що одну з головних ролей в організації надання якісних послуг повинен здійснювати державний фінансовий контроль. У Європейському Союзі та у більшості країн-членів ООН, при впровадженні контролю за ефективністю використання коштів, що сприяють підвищенню якості продукції, використовують стандарти розроблені Міжнародною організацією вищих органів контролю державних фінансів (INTOSAI), яка була створена у 1953 році. До її складу входять організації Вищих органів контролю державних фінансів (ВОКДФ) країн, що є членами ООН. З того часу кількість її членів зросла з 34 до 193. Україна, делегуючи повноваження зовнішнього контролю Рахунковій палаті, стала повноправним членом цієї організації у 1998 році [2].

Базовим документом практично для всіх держав з питань зовнішнього державного контролю є Лімська декларація керівних принципів контролю яка схвалена в жовтні 1977 року делегатами IX Лімського (Перу) Конгресу INTOSAI. В статті 21 п. 4 Лімської декларації зазначається, що контроль виконання замовлення послуг «повинен включати не лише аналіз правильності платежів, а й оцінити ефективність управління процесом та якістю виконання робіт та надання послуг» [3].

Відповідно до Лімської декларації якість контрольного заходу – це сукупність характеристик контрольного заходу, які відповідають встановленим вимогам до його проведення, а також забезпечують достовірність, об'єктивність і ефективність результатів контрольного заходу [3].

Для досягнення і підтримки необхідного рівня якості контрольних заходів в контрольному органі існує відповідна система управління якістю їх проведення. Серед основних завдань управління якістю

контрольних заходів виділимо наступні [4]:

- встановлення вимог до проведення контрольних заходів;
- забезпечення виконання встановлених вимог до проведення контрольних заходів;
- виявлення і усунення недоліків проведення контрольних заходів;
- розробка і реалізація контрольних заходів, спрямованих на підвищення їх якості.
- Відповідно до завдань контрольних заходів контроль якості повинен передбачати [4]:
- попередній контроль якості;
- поточний контроль якості;
- подальший контроль якості.

Попередній контроль якості здійснюється при формуванні плану роботи контрольного органу на черговий рік та підготовці програми контрольного заходу.

Під час формування плану має забезпечуватися:

якнайповніше охоплення державних органів і їх апарат управління, підприємств, установ та організацій, які несуть фінансові зобов'язання перед Державним бюджетом України;

збалансований розподіл контрольних заходів та недопущення їх дублювання структурними підрозділами контрольного органу.

В процесі попереднього контролю якості перевіряється або встановлюється обґрунтованість вибору тем і об'єктів контрольних заходів, запропонованих для включення в план роботи контрольного органу на черговий рік.

Поточний контроль якості здійснюється шляхом проведення перевірок результатів діяльності контрольної групи після завершення кожного етапу контрольного заходу. Мета цих перевірок полягає в тому, щоб визначити якою мірою виконуються вимоги відповідних стандартів, порядків та рекомендацій контрольного органу щодо підготовки, проведення і оформлення результатів контрольного заходу.

Поточний контроль якості спрямовується на виявлення і своєчасне усунення проблем, які можуть мати негативний вплив на своєчасність і якість проведення контрольного заходу або перешкоджати виконанню його програми. Поточний контроль якості дозволяє ще в ході контрольного заходу оперативно приймати необхідні рішення і, за потреби, вносити відповідні зміни в програму контрольного заходу, методи його проведення або склад контрольної групи.

Подальший контроль якості здійснюється після завершення контрольного заходу шляхом перевірки його результатів.

Основними завданнями подальшого контролю якості є виявлення наявних недоліків в проведенні контрольного заходу з метою недопущення їх в майбутньому, оцінка повноти і обґрунтованості відображення результатів контрольного заходу у проекті акту чи звіту

про його результати, а також розробка, за необхідності, пропозицій щодо вдосконалення нормативних документів контрольного органу в цілях підвищення якості проведення майбутніх контрольних заходів.

Подальший контроль якості призначений для того, щоб встановити, наскільки ефективним є управління процесами проведення контрольних заходів, а також визначити, що необхідно зробити для підвищення результативності контрольно-аналітичної та експертної діяльності контрольного органу.

Головним результатом контролю якості має бути розробка і реалізація заходів з подолання виявлених недоліків і забезпечення підвищення ефективності контрольно-аналітичної та експертної діяльності.

За результатами проведених перевірок якості контрольних заходів доцільно готувати щорічний звіт, у якому узагальнюються результати усіх заходів, робляться висновки щодо існуючого рівня якості контрольно-аналітичної та експертної діяльності в цілому, а також розробляються відповідні рекомендації.

Вирішення проблем якості туристичних послуг доцільно здійснювати у рамках організації усієї системи контрольно-аналітичної і експертної діяльності органів державного зовнішнього і внутрішнього фінансового контролю. Державний зовнішній контроль здійснюється Рахунковою палатою, яка є самостійним, незалежним органом контролю спеціальної конституційної компетенції, а внутрішній контроль здійснюється органами фінансового контролю виконавчої влади, зокрема, Державною фінансовою інспекцією України (з жовтня 2015 року реорганізована у Державну аудиторську службу України). Процес контролю зазначеними організаціями повинен носити цілісний характер, тобто охоплювати повною мірою зміст всіх форм, видів і напрямів туристичної діяльності, здійснюючи надання туристичній галузі висновків, рекомендацій і вимог щодо надання гарантованих якісних послуг.

Грунтуючись на частково викладених теоретичних положеннях, сформулюємо критерії і показники ефективності діяльності контрольного органу. Під критеріями розуміємо результативність, дієвість та економічність.

Критерій результативності включає виявлені обсяги коштів, використаних з порушеннями законодавства (нецільове і неефективне використання коштів) і вплив цих порушень на якість надання послуг. Важливим є кількість підготовлених рекомендацій у формі приписів щодо недопущення порушень нормативно-правових актів в майбутньому.

Критерій дієвості включає такі показники, як кількість виконаних рекомендацій і приписів; обсяг коштів, повернених до державного бюджету і на бюджетні рахунки організацій; кількість структурних перетворень в економіці, міністерствах, відомствах і на підприємствах, здійснених за пропозиціями контрольного органу; кількість поправок в чинне законодавство; кількість постанов Уряду України, прийнятих за даними контрольного заходу; кількість кримінальних справ, відкритих за

поданням контрольного органу.

Критерій економічності характеризується обсягом коштів, витрачених на здійснення контролю за технічним рівнем виробництва і дотримання стандартів якості; обсягом коштів, витрачених об'єктом контролю, що перевіряється, на підготовку матеріалів для здійснення перевірки.

Отже, для здійснення якісного контрольного заходу туристичного комплексу або його окремого складового необхідно визначити перелік критеріїв оцінки якості процесу планування контрольного заходу (відхилення в діяльності об'єкту контрольного заходу від запланованих результатів);

визначити основні проблеми, виявлені в процесі попереднього вивчення об'єкта контрольного заходу;

визначити відповідні критерії оцінки результатів діяльності об'єкта контрольного заходу;

виконати усі необхідні процедури складання, узгодження і затвердження програми проведення контрольного заходу;

визначити перелік критеріїв оцінки якості процесу здійснення контрольного заходу та встановити можливі відхилення від програми здійснення контрольного заходу в процесі його проведення;

використовувати відповідні розроблені методи і процедури контрольного заходу, що забезпечують отримання надійної, об'єктивної і відповідної інформації та достатніх, компетентних і доречних аудиторських доказів для забезпечення виконання мети контрольного заходу;

здійснити оцінку ефективності системи внутрішнього контролю на об'єкті контрольного заходу; встановити, чи ведуться необхідні робочі документи, що містять оцінку системи внутрішнього контролю на об'єкті контрольного заходу, опис процедур контрольного заходу, аналітичні огляди і як вони впливають на якість надання туристичних послуг;

складені за результатами контрольного заходу акти та звіти повинні розкривати характер і масштаби виконаної контрольної роботи і містити усі результати контрольного заходу щодо його якості.

Необхідно зазначити, що сучасний стан економічного розвитку України та перспективи розширення вітчизняного ринку туристичної індустрії вимагають формування стратегій підвищення якості надання послуг та росту конкурентоздатності підприємств туристичної галузі, базуючись на сучасних концепціях, методах і підходах, які об'єднують світовий досвід діяльності зовнішніх і внутрішніх контрольних органів використання національних туристичних ресурсів. При вирішенні цих завдань у сфері надання якісної туристичної продукції необхідно використовувати технології і методики, які характеризуються розвитком інтегрованих систем управління, заснованих на системах менеджменту якості, системах екологічного менеджменту, системах менеджменту професійної безпеки та здоров'я, системах соціального і етичного менеджменту.

Список використаних джерел

1. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ ISO 9001–2001.– [Чинний від 2001–104–01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с. – (Національний стандарт України).
2. Керівні принципи з аудиту державних фінансів [Текст] / збірник базових документів INTOSAI. – Проект ПРООН з врядування «Доброчесність на практиці». К. – 2003. – 122 с.
3. Лімська декларація керівних принципів контролю: декларація ІХ Лімського (Перу) Конгресу вищих органів контролю державних фінансів (INTOSAI) від 01.01.1997 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/604_001
4. Рекомендації з управління і контролю якості контрольних заходів, що проводяться Рахунковою палатою (затверджено рішенням Рахункової палати від 10.11.2015 № 8-5) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ac-rada.gov.ua/doccatalog/document/16746914/Rekomen_8-5.pdf

РОЛЬ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В РОЗВИТКУ ВНУТРІШНЬОГО ТА МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ

Слатвінська Л. А., канд. екон. наук, доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

Поворознюк І. М., канд. екон. наук, доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

Литвин О. В., викладач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

УДПУ ім. П. Тичини

Анотація

У статті проведено аналіз організації екскурсійної діяльності в аспекті розвитку національної індустрії туризму. Досліджено основні вектори розвитку екскурсійної діяльності в Україні, які розвиваються у напрямку розширення співробітництва та нарощування потенціалу, відповідності до ринкових тенденцій організації екскурсійної діяльності, активізації вагомості впливу екскурсійної діяльності на розвиток культурного, стійкого, відповідального, доступного і етичного внутрішнього та міжнародного туризму спрямованого на створення нових робочих місць і підприємництва.

Ключові слова

Організація екскурсійної діяльності, туристична індустрія.

Abstract

The article analysed the organisation of excursion activity in terms of the national tourism industry development. Basic vectors of the development of excursion activity in Ukraine which develop in the direction of increased cooperation and building capacity corresponding to market tendencies of the organization of excursion activities, activation of the influence of excursion activity on the development of cultural, sustainable, responsible, accessible and ethical domestic and international tourism that is aimed at new jobs and businesses creation had been studied.

Keywords

Organization of excursion activities, tourism industry.