

3. Тенденции дизайна упаковки продукта на 2020 год [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://marketer.ua/2020-packaging-design-trends/>

4. Тренды и тенденции в упаковке 2020 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://tarra.ru/new/disayn/trendy-i-tendencii-v-upakovke-2020>

5. Примак Т.О. PR для менеджерів і маркетологів: Навчальний посібник / Примак Т.О. К.: ЦУЛ, 2019. – 202 с.

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОЦІНКИ ВНУТРІШНІХ АУДИТОРІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ

ПРОСКУРНЯ О.М., КАНД. ТЕХ. НАУК, ДОЦЕНТ, НТУ «ХПІ»

Для підтвердження ефективності системи менеджменту якості обов'язковим аспектом є її неперервний моніторинг і аналіз. Як показує практика, найефективнішим способом моніторингу будь-якої системи управління, включаючи систему забезпечення якості, є внутрішній аудит. Згідно ідеології стандарту ISO 9001, внутрішні аудити повинні бути одним з найбільш важливих інструментів для оцінювання функціонування системи менеджменту якості. У межах системи менеджменту якості внутрішні аудити розглядаються як важливий механізм систематичної діагностики [1, с. 59]. З точки зору вищого керівництва внутрішні аудити повинні бути незалежним джерелом об'єктивної інформації про стан справ у процесах/структурних підрозділах. Таким чином, головна мета внутрішнього аудиту системи менеджменту якості - це постійне вдосконалення функціонування системи менеджменту якості, а не формальне виконання вимог стандарту ISO 9001.

Дієвим інструментом аудитів якраз і має послугувати ISO 19011:2018 «Настанова для аудитів систем менеджменту» [2], оскільки цей стандарт пропонує єдиний та узгоджений підхід до проведення аудиту, що дозволяє одночасно проводити ефективний аудит відразу декількох систем управління. Перегляд та оновлення стандарту були необхідні для того, щоб він продовжив залишатися ефективним інструментом, відображав зміни на ринку, а також зберігав актуальність при аудиті сучасних систем управління, заснованих на недавно опублікованих нових стандартах або переглянутих документах подібного плану.

Характеристика особистих якостей внутрішніх аудиторів має суттєве значення для забезпечення результативності аудитів системи

якості. Стандарт ISO 19011 (ані у версії 2011 р., ані у новій редакції 2018

р.) не містить змістовної інтерпретації якостей аудиторів та рекомендацій щодо методів їх оцінювання – це залишається на розсуд кожної організації [3, с. 274]. Автора наукових праць [3, 4] розробляли критерії оцінювання особистісних якостей внутрішніх аудиторів, які доцільно встановлювати з урахуванням рекомендацій стандарту ISO 19011 та із застосуванням методів психодіагностики [4, с. 1], а також нами було розглянуто питання впровадження методів активної відкритості [5, с. 60] для забезпечення психологічного комфорту при аудиті. Тому актуальним є досягнення мети по удосконаленню процесу оцінки внутрішніх аудиторів на підприємстві та проведення аналізу характеристик аудитора при його оцінюванні.

Підвищення результативності внутрішніх аудитів на підприємстві має вирішуватись системно. Система контролю якості роботи внутрішніх аудиторів також сприяє отриманню керівником необхідної інформації для подальшого планування професійного навчання внутрішніх аудиторів, з метою підвищення якості роботи і для більш ефективного використання професійних якостей внутрішніх аудиторів. Так нами запропоновано характеристика якостей аудитора, які повинні оцінюватися за визначеною шкалою:

Особисті якості: Тактовність і дипломатичність, здатність без напруги спілкуватися з людьми різних характерів, уміння розв'язувати; Спостережливість, аналітичне мислення, уміння знаходити кореневу проблему; Зібраність, зосередженість на досягненні поставлених цілей аудита, уміння не звертати уваги на зайву інформацію і виділяти головне; Неупередженість, справедливість, об'єктивність, готовність до альтернативних точок зору, уміння чітко слідувати критеріям аудиту, не перевищуючи повноважень; Уміння чітко формулювати свої думки та запитання аудитованим особам; Пунктуальність, уміння чітко додержуватись оговореного режиму роботи.

Обізнаність у вимогах, що є критеріями аудиту: Обізнаність у принципах та інструментах управління якістю, а також у заходах щодо їх застосування на практиці; Розуміння умов і правил взаємодії всіх процесів системи управління якістю; Глибоке розуміння вимог стандартів та інших документів (включаючи внутрішні), використовуваних як критерії аудита.

Техніка аудита: Здатність працювати самостійно, якщо це передбачається планом аудиту; Доречне застосування різних методів аудиту; Коректне й повне ведення записів про хід аудита у робочих

документах; Своєчасна і повна підготовка свого звіту про аудит; Однозначне й коректне формулювання у звітних документах спостережень, зауважень і невідповідностей.

Оцінка якості роботи внутрішнього аудитора по проведенню аудиторського завдання здійснюється по таким якостям:

Основні якості: Використання робочого часу; Самоорганізація; Викладення матеріалів перевірки в робочих бумагах; Ведення усних переговорів; Ініціативність; Творчий підхід при виконанні поставленої задачі; Здатність швидко адаптуватися до нових, непривичних умов; Пунктуальність; Знання діяльності об'єкта аудиту.

При організації та плануванні аудиту: Здатність правильно визначати

необхідні документи та джерела інформації для забезпечення повного планування завдання; Здатність правильно визначати цілі завдання; Здатність правильно визначати ключові точки контролю; Здатність правильно визначати притаманні ризики; Якість оформлення документів по плануванню завдання; Здатність визначати правильний бюджет робочого часу;

При проведенні аудиторського завдання: Досягнення цілей завдання; Дотримання встановленого об'єму, строків та періодів завдання; Своєчасність та якість усунення невідповідностей у роботі; Достатність аудиторських доказів; Якість підготовлених робочих документів.

Таким чином, грамотно організований і проведений внутрішній аудит дозволяє вчасно виявити і усунути небажані відхилення, які можуть вплинути на якість кінцевого продукту. Виходячи з важливості даного питання, нами розглянуто удосконалення процесу оцінки внутрішніх аудиторів за визначеними характеристиками їх якостей.

Література.

1. Лебединець, В. О. Аналіз функціонування процесу внутрішнього аудиту на вітчизняних фармацевтичних підприємствах / В. О. Лебединець, Т. В. Карамаврова // Соціальна фармація в охороні здоров'я. – 2017. – Т. 3, № 3. – С. 58-65.

2. ДСТУ ISO 19011 : 2019 Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011: 2018, IDT) , Дата початку дії 01.01.2021. – К. : Мінекономрозвитку України, 2019. – 34 с. – (Національний стандарт України).

3. Карамаврова, Т. В. Аналіз застосування методів оцінки особистісних якостей аудиторів фармацевтичних систем якості / Т. В. Карамаврова, В. О. Лебединець // Професійний менеджмент в сучасних умовах розвитку ринку

: матеріали доп. VII наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Харків, 1 листоп. 2018 р. – X., 2018. – С. 273-276.

4. Карамаврова Т. В. Визначення наукових методів оцінки особистісних якостей аудиторів фармацевтичних систем якості / Т. В. Карамаврова, В. О. Лебединець, А. В. Пляка // Соціальна фармація в охороні здоров'я. – 2018. – Том 4, №3. – С. 1-9.

5. Красун Н.Л., Проскурня О.М. Психологічні аспекти проведення внутрішніх аудитів на фармацевтичних підприємствах / Н.Л. Красун, О.М. Проскурня // Збірник матеріалів VIII науково-практичної конференції с міждуна-родным участием «Управління якістю в фармації», 23 травня 2014р. – Харків, 2014. – С 59-60.

СКЛАДОВІ ІННОВАЦІЙНОГО ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ ДЛЯ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІЧНОГО ТА СОЦІОКУЛЬТУРНОГО СЕРЕДОВИЩА РЕГІОНУ

***САРКІСЯН Г.О., к.т.н., доц., ДЕКАН ФАКУЛЬТЕТУ ТЕХНОЛОГІЙ
ВИНА ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ,
ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ***

***ЛЮБАРОВ Ю.Й., НАЧАЛЬНИК УПРАВЛІННЯ З ПИТАНЬ КУЛЬТУРИ
ТА ОХОРОНИ КУЛЬТУРНОЇ СПАДЩИНИ
МИКОЛАЇВСЬКА МІСЬКА РАДА***

Аналіз інноваційних напрямків розвитку вітчизняної туристичної галузі є надзвичайно актуальною проблемою, її актуальність зумовлюється суспільною та економічною значимістю туристичної сфери. В наш час туристична сфера входить до переліку найбільш прибуткових та динамічних галузей світового господарства.

Туристичну галузь більшість економістів справедливо вважають одним із провідних видів бізнесу ХХІ століття, оскільки туристична сфера зараз входить до переліку найбільш прибуткових та динамічних серед усіх сучасних галузей світової економіки. Так, в Україні за інформацією Держприкордонслужби у 2018 році фіксувалося рекордне збільшення числа туристів із неприкордонних країн, тобто із: Індії – на 57,4 %, Іспанії на 68 %, Великобританії – 47,3 %, Японії – 38, 8%, Китаю – 38,8 %, Литви – 23,4 %, США – 19 %, Ізраїлю – 21,7 %, Німеччини – 13,3 %, Італії – 15,4 % та Франції – 9,2 % [1]. На даному етапі розвитку туристичної сфери в Україні велике значення