

## ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ У ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ: ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ЙОГО ОРГАНІЗАЦІЮ

### INTERNAL CONTROL IN THE TOURISM INDUSTRY: FACTORS AFFECTING ITS ORGANIZATION

УДК 657.633.5:338.48

<https://doi.org/10.32843/infrastruct43-9>**Петренко Н.І.**

д.е.н., професор,  
професор кафедри обліку і аудиту  
Відокремлений підрозділ  
Національного університету біоресурсів  
і природокористування України  
«Бережанський агротехнічний інститут»

**Левченко О.Ф.**

викладач вищої категорії  
Житомирський агротехнічний коледж  
**Магнушевська Т.М.**  
викладач вищої категорії  
Житомирський агротехнічний коледж

**Petrenko Natalya**

Separated Subdivision  
of National University of Life  
and Environmental Sciences of Ukraine  
“Berezhany Agrotechnical Institute”

**Levchenko Oksana**

Zhytomyr Agrotechnical College

**Magnushevskaya Tatiana**

Zhytomyr Agrotechnical College

Процеси глобалізації впливають на розвиток туристичного ринку України. Щорічна тенденція до зростання кількості візних та виїзних туристів підтверджує актуальність вибраної теми дослідження. У туристичній індустрії об'єктом внутрішнього контролю повинні стати законність, доцільність та достовірність інформаційних, матеріальних, фінансових, туристичних, транспортних потоків, будь-яких процесів, пов'язаних із формуванням турпродукту і наданням послуг клієнтам. У статті розглянуті особливості внутрішнього контролю туристичних компаній у сучасних умовах. Наведено найбільш небезпечні для організацій туристичної індустрії ризики і розкриті причини їх виникнення. Обґрунтовано та запропоновано підходи до організації та ведення внутрішнього контролю туристичних компаній. Розроблено рекомендації з перевірки базових принципів інвестиційної діяльності і показників інвестиційної діяльності, що мають першочергове значення.  
**Ключові слова:** туризм, внутрішній контроль, туристичний ринок, ризики, процедури контролю, туроператор, турагент.

Процессы глобализации влияют на развитие туристического рынка Украины.

Ежегодная тенденция к росту количества въездных и выездных туристов подтверждает актуальность выбранной темы исследования. В туристической индустрии объектом внутреннего контроля должны стать законность, целесообразность и достоверность информационных, материальных, финансовых, туристических, транспортных потоков, любых процессов, связанных с формированием турпродукта и предоставлением услуг клиентам. В статье рассмотрены особенности внутреннего контроля туристических компаний в современных условиях. Приведены наиболее опасные для организаций туристической индустрии риски и раскрыты причины их возникновения. Обоснованы и предложены подходы к организации и ведению внутреннего контроля туристических компаний. Разработаны рекомендации по проверке базовых принципов инвестиционной деятельности и показателей инвестиционной деятельности, которые имеют первостепенное значение.

**Ключевые слова:** туризм, внутренний контроль, туристический рынок, риски, процедуры контроля, туроператор, турагент.

*The processes of globalization affect the development of the tourist market of Ukraine. The annual trend of increasing the number of incoming and outgoing tourists confirms the relevance of the chosen research topic. In the tourism industry, the object of internal control should be the legality, expediency and reliability of information, material, financial, tourist, transport flows, any processes related to the formation of the tourism product and the provision of services to customers. This article discusses the features of internal control of travel companies in modern conditions. The most dangerous risks for the organizations of the tourist industry and the reasons of their occurrence are given. Approaches to the organization and conduct of internal control of tourist companies are substantiated and proposed. Recommendations for testing the basic principles of investment activity and indicators of investment activity that are of paramount importance have been developed. When building a system of internal control of tourism enterprises should take into account the composition, structure and direct classification of tourist services, which are characterized by various characteristics. The peculiarities of the application of the system of internal control in the tourism industry, sources of information, tasks, directions, as well as recommendations for improving the mechanism of internal control are revealed. The causes and ways to prevent risks in travel companies are identified; risk reduction methods. There are signs that indicate the possible bankruptcy of the tourism business: unstable profits; low liquidity ratios; low profitability of products or services; a sharp drop in the value of assets and securities; a significant percentage of borrowed funds; high indicators of general commercial risk factors; reduced return on investment. The solution of the above-mentioned tasks of internal control will save: quality customer service with minimal time, material and financial resources; to identify the ability of the enterprise to timely meet the payment requirements of suppliers; repay loans and borrowings.*

**Key words:** tourism, internal control, tourist market, risks, control procedures, tour operator, travel agent.

**Постановка проблеми.** Процеси глобалізації впливають і на розвиток туристичного ринку України. На ринку відбуваються злиття і поглинання, створення ділових альянсів, впровадження новітніх технологій і телекомунікацій, активізується участь інших секторів економіки, зростає присутність представників туристичного бізнесу інших країн.

Нині в Україні відзначається тенденція до розвитку внутрішнього туризму та збільшення кількості візних (іноземних туристів). Так, їх кількість у 2016 році становила 35 тис., у 2017 році – 39 тис., у 2018 році – 76 тис. [1, с. 19]. Крім того, практично стабільною є кількість внутрішніх туристів в Україні з року в рік, у 2016 році вона становила 454 тис.

осіб, у 2017 році – 477 тис. осіб, у 2018 році – 547 тис. осіб [1, с. 19]. Ці показники є низькими, враховуючи, що культурно-історичний і природний потенціал України набагато вищий, ніж у багатьох країнах із традиційно високою туристичною відвідуваністю. У сфері внутрішнього туризму відсутній повноцінний товарно-грошовий обмін, що є основою економічного розвитку будь-якої галузі.

Грошові кошти співвітчизників, які і повинні стати основою інвестування галузі, вивозяться за кордон. Щорічною тенденцією до зростання відзначається кількість виїзних туристів. Так, за даними туроператорів та турагентств, у 2016 році кількість виїзних туристів становила 2061 тис., у 2017 році – 2290 тис., у 2018 році – 4024 тис.

[1, с. 19], що майже вдвічі більше, ніж за попередній рік.

Така ситуація підтверджує актуальність вибраної теми дослідження, оскільки об'єктом внутрішнього контролю повинні стати в туристичній індустрії законність, доцільність та достовірність інформаційних, матеріальних, фінансових, туристичних, транспортних потоків, будь-яких процесів, пов'язаних із формуванням турпродукту і наданням послуг клієнтам.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Питання внутрішнього контролю в туристичній сфері розкрито у наукових працях [2; 3; 4; 5]. Зокрема, розкрито об'єкти контролю [5, с. 73–75], облікове забезпечення контролю ризиків [2, с. 20–25], методичні засади контролю [3, с. 10–12], інформаційно-контрольні аспекти забезпечення оцінювання якості на підприємствах туризму [4, с. 63–68], але питанням організації саме внутрішнього контролю приділено незначну увагу. Хоча від того, як ефективно організований внутрішній контроль на туристичних підприємствах, залежить загалом ефективність їхньої роботи.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є узагальнення досвіду роботи підприємств туристичної сфери для визначення факторів, що впливають на організацію внутрішнього контролю їхньої діяльності.

#### **Виклад основного матеріалу дослідження.**

Нині туризм є сферою світової економіки, яка найбільш інтенсивно розвивається. Кількість фахівців, зайнятих у цій сфері, становить понад 30% від загального числа зайнятих у сфері послуг. Сьогодні сфера туризму представлена безпосередньо туристичними компаніями й інфраструктурними підприємствами, такими як: готелі, ресторани, кафе, екскурсійні бюро, транспортні компанії, автовокзали, страхові та консалтингові компанії тощо.

Результатом роботи туристичних підприємств є послуги, які спрямовані на задоволення пізнавальних, фізкультурно-оздоровчих, професійно-ділових, лікувально-оздоровчих, рекреаційних потреб населення.

Під внутрішнім контролем розуміється процес, спрямований на отримання достатньої впевненості в тому, що економічний суб'єкт забезпечує: ефективність і результативність своєї діяльності; достовірність і своєчасність фінансової та управлінської звітності; дотримання чинного законодавства.

Внутрішній контроль здійснюють: органи управління економічного суб'єкта; ревізійна комісія (ревізор) економічного суб'єкта; головний бухгалтер або інша особа, на яку покладається ведення бухгалтерського обліку економічного суб'єкта; внутрішній аудитор та інші спеціальні посадові особи; підрозділи економічного суб'єкта.

Під час побудови системи внутрішнього контролю підприємств туризму слід враховувати склад, структуру і безпосередню класифікацію туристичних послуг, що характеризуються за різними ознаками.

Є безліч варіантів класифікації туристичних послуг, наприклад за ступенем споживчої орієнтації послуг, трудомісткістю, вартістю, географічною ознакою, напрямками туристичного потоку, метою поїздки, способом пересування, засобами розміщення туристів, кількістю учасників, організаційно-правовими формами тощо.

Джерелами підвищеної складності управління туристичним бізнесом є високий ступінь невизначеності ринкової ситуації, сезонна нестабільність попиту на туристичні послуги, посилення конкуренції в туристичному бізнесі і нестача фінансових ресурсів. У сучасних умовах поточного планування і оперативного управління діяльності туристичних підприємств не досить, що зумовлено ризиками сучасного бізнесу сфери туристичних послуг. Часто внутрішній контроль здійснюється у відриві від обліково-аналітичної системи, що не забезпечує процес виявлення відхилень і прийняття управлінських рішень необхідною інформацією і не повною мірою відповідає поставленим завданням внутрішнього контролю.

Джерелами інформації для внутрішнього контролю є бухгалтерська звітність, в якій містяться економічні показники для управлінського аналізу зацікавленими користувачами наявності ризиків і їх оцінки.

Застосування на практиці внутрішнього контролю дає змогу:

- виявляти відхилення у сформованій логістичній стратегії та побудованій організаційній структурі;
- перевіряти фінансове, матеріально-технічне, транспортне, інформаційне, документальне та соціально-побутове забезпечення діяльності центру;
- встановлювати законність, доцільність та достовірність витрат фінансових коштів на обслуговування клієнтів і забезпечення реалізації замовлених послуг;
- перевіряти ефективність поставок ресурсів, а також інформаційних, фінансових, матеріальних, туристичних потоків, потоків послуг, що циркулюють у межах утвореної системи;
- перевіряти якість обслуговування клієнтів.

Напрямами внутрішнього контролю є: логістична система туристичного інформаційного центру та логістична інфраструктура; діяльність підрозділів; управління інформаційним забезпеченням і документообігом туристичного інформаційного центру; збір, обробка та зберігання даних; організація обслуговування клієнтів; управління персоналом; облік і звітність; витрати.

Для забезпечення процесу управління ризиками пропонується розробити формат внутрішньої звітності, що відображатиме наслідки ризику щодо результатів діяльності туристичного підприємства для оптимального обліково-аналітичного забезпечення прийняття управлінських рішень, обміну інформацією між системами бухгалтерського обліку і внутрішнього контролю туристичного сервісу.

Жоден виробник туристичних послуг (засоби розміщення, транспортні компанії, індустрія розваг, туристичні фірми) не в змозі самотужки надавати все розмаїття послуг, а також забезпечити комплексний розвиток центрів, відвідуваних туристами. Задовольнити потреби клієнтів можна лише використавши ресурси багатьох компаній.

Ділове партнерство в туризмі приводить до різних форм співробітництва: для боротьби з конкурентами; об'єднання з учасниками бізнесу з інших сфер діяльності; створення клубів для спільної роботи з реалізації специфічного туристичного продукту на ринках інших країн; для спільного перевезення туристів; створення франчайзингових мереж; впровадження інновацій.

Бізнес у цій галузі супроводжується достатньою кількістю ризиків, здатних розорити інвестора. Наприклад, теперішні ризики інвесторів пов'язані з ко-ронавірусом та припиненням туризму, зі втратою інвестованого капіталу й очікуваного доходу, його зниженням та іншими інноваційними невдачами в освоєнні нових сегментів ринку, нових туристичних напрямків, що можуть бути причинами критичних невизначеностей та банкрутств. Вивчення практики свідчить про те, що є низка ознак, які свідчать про важке становище підприємств. Якщо їх вчасно виявити і взяти до відома, то це дасть змогу не тільки попередити можливий ризик, але і здійснити прогнозування банкрутства. До цих ознак можна віднести: нестабільний прибуток; низькі показники коефіцієнтів ліквідності; низькі показники рентабельності продукції або послуг; різке падіння вартості активів і цінних паперів; значний відсоток використання позикових коштів; високі показники загальних факторів комерційного ризику; знижену прибутковість інвестицій. Цьому також сприяє: нездатність керівників турфірм передбачити банкрутство й уникнути його в майбутньому; зниження обсягів продажів через погане вивчення попиту, відсутність збутової мережі, реклами; зниження якості і ціни туристичної продукції; невиправдано високі витрати; низька рентабельність; великі борги, взаємні неплатежі; невміння менеджерів вибрати ефективну фінансову, цінову та інвестиційну політику.

Актуальною вважається проблема оптимального варіанту інвестування коштів. Підприємець у цьому разі стикається з різними видами

невизначеностей. Найважливішу роль при цьому відіграє післяінвестиційний внутрішній контроль. Його завданням є поліпшення майбутніх інвестиційних рішень у сфері капітальних вкладень, забезпечення підведення підсумків інвестиційних проектів портфеля. Основна увага у процесі післяінвестиційного внутрішнього контролю приділяється відповідності витрат початковим планам; оцінці виконання інвестиційних проектів, поліпшенню виконання та оцінці наступних інвестиційних проектів, підвищенню відповідальності зацікавлених осіб за оцінку та вибір проектів.

Контролер може вивчити детально питання, пов'язані з виявленням ризиків банкрутства, застосовуючи процедури, викладені в МСА 330, зокрема процедури перевірки по суті, що включають: детальні тести видів операцій, залишків по рахунках і розкриття інформації; аналітичні процедури; тестування операційної ефективності засобів контролю. При цьому аналізують платоспроможність підприємства, проводять фінансовий аналіз та інвентаризацію активів; застосовують методи аналізу ризиків банкрутства (наприклад, точка беззбитковості, порівняння, експертна оцінка та ін.), здійснюють перевірку правомірності угод, що спричинили погіршення фінансового становища і збільшення неплатоспроможності. Особливу увагу під час застосування цих процедур звертають на неправомірні дії, такі як: приховування майна, знищення або фальсифікації бухгалтерських документів; неправомірне задоволення майнових вимог окремих кредиторів, шахрайство, зловживання посадовим становищем тощо.

#### **Висновки з проведеного дослідження.**

Загалом вирішення вищезазначених завдань внутрішнього контролю та факторів, що впливають на його організацію, дасть змогу впливати на рівень обслуговування клієнтів, врахувати всі необхідні для процесу надання турпослуг моменти, контролювати процес обслуговування туристів із мінімальними затратами часу, матеріальних і грошових ресурсів, виявляти здатність підприємства своєчасно задовольняти платіжні вимоги постачальників, повертати кредити та займи.

#### **БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:**

1. Україна у цифрах 2018. Статистичний збірник. Державна служба статистики України. Київ 2019. 44 с.
2. Вигівська І.М. Облікове забезпечення контролю ризиків туристичних підприємств: організаційно-методичні засади. Ефективна економіка. 2015. № 9. С. 20–25.
3. Боднар В. Методичні засади контролю діяльності туристичних підприємств. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2018. № 2(2). С. 10-12.
4. Цаль-Цалко Ю.С. Мороз Ю.Ю., Рябцева Н.О. Інформаційно-контрольні аспекти забезпечення оці-

нювання якості надання туристичних послуг. Наукові горизонти. 2019. № 1. С. 63–68.

5. Денисенко А.В. Ідентифікація об'єктів внутрішнього контролю на туристичних підприємствах. Економіка та держава. 2014. № 7. С. 73–75.

**REFERENCES:**

1. Ukrayina u tsyfrakh 2018. (2019) [Ukraine in 2018 figures] Statystychnyy zbirnyk. Derzhavna sluzhba statystyky Ukrayiny. Kyiv. (in Ukrainian)

2. Vyhivs'ka I.M. (2015) Oblikove zabezpechennya kontrolyu ryzykiv turystychnykh pidpryyemstv: orhanizatsiyno-metodychni zasady. Efektyvna ekonomika, no. 9, pp. 20–25.

3. Bodnar V. (2018) Metodychni zasady kontrolyu diyal'nosti turystychnykh pidpryyemstv [Methodical bases of control of the activity of touristic companies]. Mizhnarodnyy naukovyy zhurnal "Internauka", no. 2(2), pp. 10–12.

4. Tsal'-Tsalko YU.S. Moroz YU.YU., Ryabtseva N.O. (2019) Informatsiyno-kontrol'ni aspekty zabezpechennya otsinyuvannya yakosti nadannya turystychnykh posluh [Information and control aspects of tourism services quality assessment provision]. Naukovi horyzonty, no. 1, pp. 63–68.

5. Denysenko A.V. (2014) Identyfikatsiya ob'yektiv vnutrishn'oho kontrolyu na turystychnykh pidpryyemstvakh [Identification of internal control objects at tourist enterprises]. Ekonomika ta derzhava, no. 7, pp. 73–75.