

операції, тому що можливі збитки перебиваються наявними прибутками. За оцінками фахівців протягом останніх десяти років будівельна галузь була однією з найприбутковіших в Україні. У Києві, приміром, дохідність у сегменті житлового будівництва в 2005-2006-му сягала 100%, а в деяких випадках і 300% річних [7].

Аномально висока схильність до ризику керівників будівельних компаній підтверджується і аналізом, зробленим рейтинговим агентством "Кредит-Рейтинг", яке дослідило інвестиційну якість облігацій, емітованих в 2005 році інвестиційно-будівельними компаніями. За інформацією агентства "третина компаній (35%), що випустили облігації, мають дозвільну документацію на проведення будівництва, але при цьому не мають досвіду робіт у цій сфері. Ще 30% компаній починають розміщувати облігації навіть не маючи всієї основної будівельної документації, що збільшує ризики невиконання зобов'язань у встановлені терміни і в повному обсязі" [8]. Проте, будівельні компанії, маючи такий високий рівень ризикованості свого бізнесу "вкрай неохоче, – за словами голови правління СК "Спектр" Ірини Окаянюк, – страхують свої будівельні ризики". Потенційний ринок страхування будівельних ризиків в Україні, значна частина котрого припадає на Київ, вона оцінює в 2 млрд. грн. щорічно [9].

Низьким є рівень схильності до ризику керівників транспортних підприємств та фінансових установ, що цілком зрозуміло з огляду на специфіку бізнесу, яким вони займаються, та його доволі жорсткий контроль з боку держави.

Для перевірки гіпотези Г 4-3 про різницю в ступені схильності до ризику між керівниками малих та середніх підприємств м. Києва в 2005 р. ми побудували таблицю спрягання ознак (табл. 26).

Таблиця 4. Ставлення до ризику керівників малих та середніх підприємств м. Києва

Типи підприємств	Ставлення до ризику			
	Схильний до ризику	Нейтральне відношення	Не схильний до ризику	Загалом
Малі	34,5	41,4	24,1	100
Середні	29,6	48,1	22,2	100
Загалом	34,0	42,0	24,0	100

Якщо виходити із даних таблиці, то ми бачимо, що немає суттєвої різниці у схильності до ризику між керівниками малих та середніх підприємств м. Києва. Загальна картина така: більш всього керівників нейтральні до ризиків; друге місце займають керівники, які схильні до ризиків, і на останньому місці знаходяться ті із них, які не схильні до ризиків.

Відсутність різниці у схильності до ризиків між керівниками малих та середніх підприємств всієї генеральної сукупності підтверджують і результати застосування критерію хі-квадрат.

Висновки та перспективи подальших досліджень

Дослідження ставлення до ризику підприємців м. Києва дозволяє зробити наступні висновки. По-перше, аналіз ставлення підприємців до ризику є важливою складовою вивчення загального стану управління підприємницькими ризиками, що робить можливим визначитися із групами підприємств, потребуючими посиленої уваги з боку державних регулюючих органів, їх партнерів та інших зацікавлених сторін. По-друге, наявність достатньо високої частки підприємців, схильних до ризику, може бути, за умови широкого навчання підприємців та надання консультаційних послуг у цій галузі, важливим чинником зростання столичної економіки. По-третє, періодичне дослідження схильності підприємців до ризику може слугувати інструментом, як це видно на прикладі аномально високої ризикованості будівельних підприємств, своєчасного виявлення негативних тенденцій розвитку столичного підприємництва.

Подальше дослідження ставлення підприємців до ризику потребує аналізу стану справ також і на великих підприємствах, що дасть можливість для проведення порівняльного аналізу в рамках трьох груп підприємств: малих, середніх та великих.

1. Козелецкий Ю. психологическая теория решений. – М.: Прогресс, 1979. – 504 с.; Дослідження схильності до ризику – персонал, 2006, №12. <http://www.personal.in.ua/article.php?ida=416> 2.М. Фидмен, Л. Дж. Сэвидж Анализ полезности при выборе среди альтернатив, предполагающих риск – [http://www.elib.org.ua/economics/ua\\_show\\_archives.php?subaction=showfull&id=1103888371&archive=1120043517&start\\_from=&ucat=1&](http://www.elib.org.ua/economics/ua_show_archives.php?subaction=showfull&id=1103888371&archive=1120043517&start_from=&ucat=1&); Самуэльсон Пол, Нордхаус Вильям. Экономика. 18-е изд. М. Издательский дом "Вильямс", 2007 г. с. 403-437. 3. Більш детально про математичний аналіз схильності до ризику дивись: Вітлінський В.В., Верченко П.І. Аналіз, моделювання та управління економічним ризиком: Навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. – К.: КНЕУ, 2000 – с. 94 – 118. 4. Див. Элпеш Б. Пейтел, Прайен Пейтел Internet-трейдинг. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2003 г.; Приклад анкети міститься на веб-сторінці компанії Bankrate.com – Risk tolerance quiz [http://www.bankrate.com/dls/news/financial\\_literacy/oct\\_07\\_risk\\_tolerance\\_a1.asp](http://www.bankrate.com/dls/news/financial_literacy/oct_07_risk_tolerance_a1.asp); Роз'яснення інвестиційних цілей в залежності від схильності інвестора до ризику міститься і на сторінці брокерської компанії Wachovia – Investment Objectives and Risk Tolerance [http://www.wachovia.com/personal/page/textonly/0\\_4803\\_4808\\_4839\\_8873,00.html](http://www.wachovia.com/personal/page/textonly/0_4803_4808_4839_8873,00.html) 5. Страхова компанія "Країна". Страхування ризику понесення збитків внаслідок перерви у виробничій діяльності – [www.krayina.com/go.php/juridical/130/?print=yes](http://www.krayina.com/go.php/juridical/130/?print=yes) 6. Див. Малхотра Н. Маркетинговые исследования. Практическое руководство. 3-е изд. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2002 г. – с. 562 – 575. 7. Блокадний Київ – Контракти, №6, 2008 – <http://kontrakty.com.ua> 8. Ризик у будівельній сфері залишається високим – <http://oglyadach.com/news/2006/2/10/63724.htm#> 9. Потенційний ринок страхування будівельних ризиків в Україні становить близько 2 млрд. грн щорічно, – учасник ринку, рбк-Україна, 30.10.2007 – <http://www.rbc.ua/ukr/newsline/2007/10/30/259303.shtml>

Надійшла до редколегії 24.03.09

В. Шарманська, канд. екон. наук, доц., З. Головка

## ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті досліджується проблема психологічної складової обліково-аналітичної і аудиторської видів діяльності з позиції пізнавальної складності обліково-аналітичної інформації, з позиції джерела даних, з позиції користувача інформації, з позиції виділення психологічних типів особистості.

In the article the problem of psychological constituent is probed registration-analytical and public accountant types of activity from position of cognitive complication of registration-analytical information, from position of source of data, from position of user of information, from position of selection of psychological type's personality.

Зміни в системі бухгалтерського обліку в Україні призвели до необхідності обліку принципово нових його характеристик; у їх числі – психологічні аспекти роботи

бухгалтерів, аудиторів, аналітиків, менеджерів. В умовах ринку представникам бухгалтерської професії, професійним аналітикам і менеджерам нерідко дово-

диться зіштовхуватися із проблемами, яких практично не існувало за часи радянської влади. Так, ще на початку 90-х років, робота бухгалтера і ревізора до дріб'язків визначалася інструкціями, які у великій кількості готувались різними міністерствами та відомствами. В останні роки мають місце кардинальні зміни в правовому забезпеченні і організації бухгалтерського обліку – відбувається поступовий перехід від регулювання за допомогою набору інструкцій і положень до впровадження чотирирівневої системи нормативних актів, в основі якої лежать Закон України "Про бухгалтерський облік і фінансову звітність в Україні" і набір професійних стандартів – Положень (стандартів) бухгалтерського обліку та правил аудиторської діяльності. Документи цієї системи мають більше високий статус, вони вже досить стабільні та не завжди можуть бути "уточнені" підзаконними актами у вигляді неконтрольованого потоку інструкцій, рекомендацій і вказівок, які в роки радянської влади були фактично обов'язкові до виконання.

Одна із найбільш суттєвих відмінностей роботи бухгалтера в сучасних умовах, що істотно впливають на зміст і техніку методик аналізу, – закріплення права на вибір тих або інших методів і процедур, причому не обов'язково жорстко зарегламентованих діючими нормативними документами. Зокрема, Закон України "Про бухгалтерський облік і фінансову звітність в Україні" однозначно віддає пріоритет змісту перед формою – можна відхилитися від діючих нормативів, якщо виконання їх не дозволяє дати достовірну картину про фінансове й майнове положення господарюючого суб'єкта. Іншими словами, по суті вперше у вітчизняній бухгалтерській практиці закон дає можливість бухгалтеру визначити облікову політику на підприємстві, обирати найбільш раціональні та ефективні методи обліку, що дозволяють максимально підвищити вірогідність звітних даних з позиції реальності відбиття положення, що склалося.

Подібна свобода дій разом з тим супроводжується і чималими труднощами; одна з них – проблема вибору. Ця проблема винятково складна насамперед з позиції психології – набагато легше додержуватись інструкцій, ніж брати на себе хоча б мінімальну відповідальність, наприклад на вибір того або іншого методу оцінки або обліку. Важливий також і фактор професійної підготовки бухгалтерів, аудиторів і користувачів звітності в області фінансової аналітики, оскільки усвідомлений вибір нерідко ґрунтується на необхідності проведення багатоваріантних розрахунків у межах ситуаційного аналізу. Саме цим частково пояснюється, наприклад, той факт, що в будь-якій великій західній компанії черговий звітний період починається з побудови прогнозу бухгалтерської звітності, що несе різноманітне функціональне навантаження, наприклад, її дані використовуються в якості своєрідних планових орієнтирів при виконанні операцій і дій поточного характеру.

Психологічна компонента діяльності бухгалтерів, аудиторів і аналітиків, тобто фахівців, що найбільше працюють зі звітністю, недостатньо описана в професійній літературі – їй присвячені лише окремі розробки західних вчених з управлінського обліку; останне не випадково, саме в рамках управлінського обліку найчастіше доводиться стикатись із заздалегідь неформалізованими ситуаціями, у тому числі і в області підготовки звітних даних. Що стосується вітчизняних нормативних документів, то ця сторона діяльності бухгалтерів і аудиторів, швидше за все, не може мати в них безпосереднього відображення, однак вона не відкидається логікою регулятивів, сутністю послуг, які пропонуються у межах даних професій, або останніми тенденціями в області обліку і аудиту.

Без перебільшення можна стверджувати, що в останні роки у світовій практиці в області аудиту стає необоротною тенденція відходу від розуміння ролі аудитора як фіксатора ступеня вірогідності бухгалтерської звітності та фінансових результатів у бік подання аудитора як радника і консультанта. Безумовно, функція вираження незалежної думки про вірогідність звітності не відмінюється, однак вона вже не є домінуючою в спектрі послуг, пропонованих аудиторською компанією. Аудитор повинен дивитись не в минуле, а в майбутнє. Передбачається, що аудитор, як професіонал вищої кваліфікації, може і повинен виявляти слабкі місця в організаційній структурі управління, системах обліку і контролю та робити рекомендації з підвищення ефективності ведення бізнесу клієнта. Успішність його дій залежить від багатьох факторів, у тому числі і таких, відношення яких до такої суто процедурної діяльності, як облік і контроль, на перший погляд представляється не очевидною. У цьому випадку мова йде саме про облік психологічних моментів у діяльності як клієнта, так і власне аудиторів.

Справа в тому, що бухгалтерська звітність, так само як і аудиторський звіт (у повному обсязі або частково), призначені для багатьох груп користувачів:

- інвестори (акціонери, власники облигацій, банки);
- контрагенти по бізнесу (постачальники сировини, матеріалів, послуг, кредитори, банки, покупці продукції);
- працівники підприємства;
- фінансові аналітики та інші представники ринку капіталу;
- інші зацікавлені особи (державні органи, конкуренти, неурядові організації, громадяни).

Обидва ці документи виконують різні функції, одна із яких – інформаційно-радча. Висновки, що наведені у пояснювальній записці до фінансового звіту чи в аудиторському звіті, з необхідністю повинні бути підкріплені певними аналітичними процедурами та обґрунтуванням, глибина яких, включаючи складність математико-статистичного апарату, що використовується (угруповання, вибірки, моделі) і співвідношення між формалізованими і неформалізованими методами, що залучаються, залежить від багатьох факторів, у тому числі і факторів, що лежать в області психології.

Мета підготовки звітності, її аудиторської перевірки і її аналізу в явній або неявній формі визначаються потребами користувачів, які досить різні за своїми потребами, ступенем прямого чи непрямого впливу на зміст і форму представлення результатних даних. Виділення інтересів різних груп осіб, що мають відношення до бухгалтерської звітності і результатів її аналізу чи аудиторської перевірки, саме й призводить до порівняно нового, принаймні для вітчизняної науки, аспекту бухгалтерського обліку і аудиту – психологічній компоненті цих видів діяльності.

Облікова інформація, представлена в первинних документах, облікових регістрах, звітності, методика ведення обліку в організації, обумовлена обліковою політикою, прямо чи опосередковано відбивають інтереси учасників господарського процесу. Ці інтереси не тільки не завжди збігаються, але й можуть перебувати в певному протиріччі (акціонери і кредитори, податкова служба і адміністрація, комерційна організація як юридично самостійна особа та інвестори, адміністрація і аудитори тощо). Психологія цих груп у значній мірі визначає методологічні прийоми, що обираються в обліку і аудиту.

У вітчизняній літературі психологічній стороні обліково-аналітичної діяльності і дотепер не приділяється уваги. В умовах жорстко регламентованої системи бухгалтерського обліку, що існувала в Україні, необ-

хідності в постановці цієї проблеми не існувало. Система обліку і звітності, методики її ревізії та контролю будувались винятково виходячи з інтересів держави. Надмірна регламентація ведення обліку і підготовки звітності не залишала місця варіабельності, а, отже, виключала можливість орієнтації на конкретних користувачів (або типи користувачів) інформації з їх індивідуальними особливостями інтелектуального, психологічного і освітнього характеру.

У західній літературі ця проблема стала розроблятися порівняно недавно. Це було викликано бурхливим розвитком психологічних аспектів теорії прийняття рішень і, зокрема, появою нової галузі знань у теорії інформації, що умовно можна назвати як "Виробництво інформації з урахуванням людського фактору" (*Human Information Processing*).

Перші монографії, що розглядають психологічні аспекти бухгалтерського обліку, з'явилися біля тридцяти років тому і були обумовлені розвитком теорії та практики управлінського обліку. Значний внесок був зроблений такими вченими як У.Брунс, Е. Каплан, М. Драйвер, Е. Хопвуд та ін. [1, 2]. Порівняно пізніше звернення уваги вчених до цієї сторони обліково-аналітичної діяльності пояснюється багатьма причинами. Імовірно, одна з основних причин – неможливість формалізації психологічної компоненти бухгалтерського обліку. Бухгалтери аудиторів, особливо в нашій країні, що звикли працювати в достатньо формалізованому інформаційному середовищі, досить скептично ставляться до описових, на їх думку, рекомендацій про необхідність обліку психологічних аспектів підготовки та використання інформації, без чітких, більш-менш регламентованих способів використання цих рекомендацій на практиці.

Проблема психологічної складової обліково-аналітичного та аудиторського видів діяльності повинна розглядатися в різних аспектах: (а) з позиції пізнавальної складової обліково-аналітичної інформації; (б) з позиції джерел даних; (в) з позиції користувача інформації; (г) з позиції виділення психологічних типів особистості.

Бухгалтерський облік, аудит і аналіз входять до системи функціональних прикладних конкретно-економічних наук. У цих науках людський фактор відіграє винятково важливу роль. У додатку до бухгалтерського обліку, аудиту і аналізу це означає, зокрема, що ніякі оцінки про достовірність, надійність і достатність інформації, що генерується у системі обліку, не можуть бути зроблені без прийняття до уваги цього фактору.

Наведемо приклад. З позиції управління комерційною організацією одним із основних завдань бухгалтерського обліку є надання інформаційних даних, корисних для прийняття управлінських рішень. Оскільки користувачі цих даних відчутно варіюють, причому за багатьма ознаками (соціальний статус, місце в управлінській ієрархії, формальне відношення до комерційної організації, інформація про діяльність якого аналізується, і т.д.), стає очевидним, що кожен з них має свій критерій "корисності" і чекає від наданих йому звітних даних насамперед тої інформативності, яка цікава саме для нього. Однак ці інтереси не завжди можуть збігатися. Так, у період певного спаду діяльності комерційної організації управлінський персонал навряд чи буде зацікавлений у його оприлюдненні шляхом публікації показників у динаміці; зовсім відмінною в цьому сенсі буде позиція та інтереси інвесторів і кредиторів.

Одним із ключових моментів для розуміння психологічної компоненти бухгалтерського обліку є чітке розмежування понять "повідомлення" і "інформація". Під терміном "повідомлення" варто розуміти будь-які дані, що характеризують господарські процеси. Дані фіксуються

на будь-яких носіях (документи, журнали, дискети й ін.), вони індиферентні як до джерела, так і до різних їхніх споживачів. Інформація – це відомості, що зменшують невизначеність у тій області, до якої вони мають відношення. Іншими словами, не будь-які дані можна кваліфікувати як інформацію, а лише ті, які розкривають об'єкт уваги з нового, раніше невідомого боку.

З наведених визначень можна зробити дуже важливий висновок: інформація сама по собі не існує, існують лише дані, з яких можна почерпнути інформацію. Тому інформація варіабельна і досить суб'єктивна. Щоб ясніше усвідомити сформульовану тезу, наведемо найпростіший приклад. Очевидно, що бухгалтерська звітність містить великий обсяг інформації, однак прочитати її може лише професійно підготовлена людина. Іншими словами, ступінь інформативності даних завжди відносна, причому ця відносність визначається багатьма факторами, зокрема рівнем професійної підготовки користувача (аудитора, аналітика) і його поінформованості до моменту одержання нових даних.

Інформація не існує в перманентному стані, але вона виникає щораз, коли користувач спілкується з даними. Дивлячись на ті самі дані, користувачі, що мають різний рівень підготовки, поінформованості, досвіду тощо, одержують різну інформацію, тобто якісь нові, корисні для них дані. Отже, інформація формується і виражається через відношення між даними і їхнім споживачем, а її величина залежить не тільки і не стільки від числа знаків у повідомленні, скільки від того банку даних, яким володіє споживач, при цьому інформативність повідомлення обернено пропорційна ймовірності його появи.

Знедавна існувала думка, що бухгалтерські дані є об'єктивними, достовірними, безсторонніми та такими, що трактуються однозначно. Це розглядалось як одна з головних переваг бухгалтерії, але в міру просування нашої економіки до ринку безперечність цієї тези піддавалась сумніву. Нові нормативні документи, зокрема Закон України "Про бухгалтерський облік і фінансову звітність в Україні" і національні положення з бухгалтерського обліку, надають достатні можливості бухгалтерам для того, щоб впливати на склад і оцінку облікових показників. Зокрема, у рамках обраної в комерційній організації облікової політики на розсуд бухгалтера залишається трактування і спосіб обліку ряду активів, а саме активів, що відносили раніше до категорії малоцінних і швидкозношуваних предметів, спосіб оцінки і амортизації нематеріальних активів та основних засобів, вибір методу оцінки собівартості виготовленої продукції, спосіб списання виявлених у процесі інвентаризації надлишків або недостач товарно-матеріальних цінностей, методика резервування сумнівних боргів і т.п. Така ж думка пропагується і західними вченими. Так, авторитетні західні фахівці Е. Каплан, Т. Джонсон, Р. Каплан, і інші справедливо відзначають, що об'єктивність і релевантність облікових даних, що використовуються для управління, є в більшості міфом [3].

Безумовно, мова не йде про якусь навмисну фальсифікацію даних. Просто посилення, що нерідко закладають користувачі відносно бухгалтерських даних перш за все навряд чи вірне. Процес відбору даних, їх оцінки і включення у звіт не може бути абсолютно неупередженим. Досвідчений бухгалтер має своє обґрунтоване бачення у відношенні того або іншого управлінського рішення і намагається довести його до керівництва шляхом відбору та належного подання звітних даних. Цю обставину необхідно враховувати аудиторам і аналітикам у ході оцінки та аналізу системи обліку і звітності клієнта, підготовки власного звіту чи аналітичної записки.

У ще більшому ступені біхевіористичний аспект бухгалтерського обліку проявляється при розгляді процесу підготовки і використання даних з позиції споживача інформації. У теорії прийняття рішень сформульоване поняття "пізнавальної складності" даних (cognitive complexity). М. Драйвер і Дж. Мокк визначають дві характерні складові цього поняття: обсяг даних, що використовуються і ступінь фокусування на можливих рішеннях проблеми [2].

Одна складова визначає обсяг даних, що необхідні менеджерів для вирішення тої чи іншої проблеми; один вимагає максимально можливих даних, другий хоче одержати лише обмежений обсяг інформації. Інша складова розрізняє користувачів, що орієнтуються на осмислення та прийняття одного цілком певного рішення і що віддають перевагу щодо проведення складного багатоаспект-

ного аналізу із наступним вибором рішення з декількох альтернативних. Отже, можна виділити чотири типи стилю поведінки в управлінському процесі (табл.1).

З позиції бухгалтера (аудитора, аналітика) важливо знати, що такі стилі існують, і намагатися визначити, до якого з них ближче керівництво даної комерційної організації або потенційний споживач. Ґрунтуючись на цьому, можна приймати рішення про обсяг звітних даних, ступеня їх структурування, агрегування і аналітичності, наявності альтернативних варіантів, виділення та ранжування визначальних факторів тощо. Зрозуміти психологію керівника, знайти оптимальну, "золоту" середину в його інформаційному забезпеченні, виконати роль мотиватора його аналітичної діяльності і становить одну з несподіваних, на перший погляд, але дійсно необхідних завдань як бухгалтера, так і аудитора.

Таблиця 1. Стиль поведінки в управлінському процесі

Тип	Обсяг даних, що використовуються	Ступінь фокусування
Рішучий	Мінімальний	Одне рішення
Гнучкий	Мінімальний	Багато альтернатив
Ієрархічний	Максимально можливий	Одне рішення
Інтегрований	Максимально можливий	Багато альтернатив

Відзначимо, що на відміну від бухгалтера аудитор перебуває в ще більш складній позиції, оскільки йому з необхідністю доводиться враховувати психологічні особливості як бухгалтерів, з якими необхідно взаємодіяти в ході перевірки, так і замовників аудиту.

Ще однією змінною, що характеризує психологічний аспект генерування інформації, є належність менеджера, бухгалтера, аудитора до того або іншого психологічного типу особистості. Ця ідея розвивається в роботах таких учених, як К.Юнг, І.Бригс-Майерс, Дж.Козелецки, Г.Лоуренс, А.Маслов і ін. Існують різноманітні психологічні типи. З позиції розглянутої проблеми інформаційно-аналітичного забезпечення процесу управління і проведення аудиторської перевірки найбільший інтерес представляють наступні альтернативні варіанти індивідуальних властивостей психічної системи: реактивність – проактивність, поміркованість – інтуїтивність, інтровертивність – екстравертивність, схильність до ризику – несхильність до ризику, прагнення до досягнення успіху – прагнення уникнути невдачі.

Належність менеджера до того чи іншого типу може накладати значні неформальні обмеження на склад і структуру наданих йому обліково-аналітичних даних, з якими надалі доводиться працювати аналітикам і аудиторам. Так, керівники, схильні до проактивних дій, що досить вільно орієнтуються в складних ситуаціях, як правило, відрізняються гарною логікою, здатністю і прагненням до аналізу, тому мають потребу в об'ємній, добре структурованій інформації. Їх не лякають альтернативні варіанти дій, що наводяться у звітах, застосу-

вання в аналітичних розрахунках досить складних алгоритмів і методів.

Таким чином, процес виробництва і споживання інформації як необхідний елемент управлінського циклу взагалі та аудиторської перевірки зокрема перебуває в певній залежності від психологічних особливостей осіб, що беруть участь в управлінні комерційною організацією, зайнятих у бухгалтерії, що беруть участь у проведенні аудиту. Отже, цей процес має психологічний вимір. Його не можна оцінити якимось окремим показником, оскільки абсолютна передбачуваність людської поведінки недосяжна в принципі.

Неможливо вивести формалізовані залежності, що характеризують психологічний компонент інформаційно-забезпечення. Важливо зрозуміти, що різні люди готують і споживають інформаційні дані різними способами. Розвиток теорії і практики бухгалтерського обліку, аудиту та аналізу без детального вивчення розглянутої проблеми неможливо. Розробка в співдружності із психологами тестів, що дозволяють отримати психологічні портрети всіх осіб, що беруть участь у процесі управління, що готують і використовують для цього облікові дані, могла б істотно підвищити ефективність як власне аналітичної роботи, так і аудиторської діяльності.

1. Caplan E., Champoux J. Cases in Management Accounting. Context and Behavior. – N.Y., 1978. 2. Driver M., Mock J. Human Information Processing // The Accounting Review, July 1975, cc. 450-508. 3. Johnson H.T., Kaplan R.S. Relevance Lost: The Rise and Fall of Mfmgement Accounting. – Harvard Business Press, Boston, Massachusetts, 1991.

Надійшла до редколегії 16.03.09

Л. Анісімова, канд. фіз.-мат. наук, доц.

## УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ РИНКУ

В статті представлено результати впровадження системи якості на базі концепції TQM (Total Quality Management) Досліджується використання моделі ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості.

Theoretical and applied methods of the quality system on the base of the TQM (Total Quality Management) conception are analyzed. The use of the business enterprise perfection model of the European quality management fund (EFQM) is studied. This model is intended for estimating enterprise activity in the quality sphere.

Постановка проблеми у загальному вигляді. В сучасному бізнесі конкурентоспроможність компанії багато в чому залежить від якості менеджменту організації. Розвиток міжнародної торгівлі і споріднених їй

видів діяльності, жорстка конкурентна боротьба на внутрішньому та зовнішньому ринках та інші умови спонукають підприємства до пошуку нових, більш ефективних підходів до управління організацією. Сьогодні арсе-