

По перше, це є засобом додаткового контролю сумлінності самих агентів, а по друге, може слугувати матеріалом для подальшого навчання персоналу і «роботи над помилками».

Таким чином, якщо уявити собі Mystery Shopping у вигляді цілісної системи, то її цільовими підсистемами можуть вважатися:

- підсистема роботи з персоналом;
- підсистема маркетингу;
- підсистема контролю якості обслуговування.

Після вивчення спеціалізованої літератури з питань проведення маркетингових досліджень, нами було виділено три основні етапи проведення дослідження: підготовчий, польовий (дослідження як таке) і аналіз одержаних даних.

Вочевидь використання методики Mystery Shopping може бути важливим елементом інструментарію компанії для розробки та підтримки стандартів обслуговування. Вона також може слугувати засобом для підтримки стабільної бізнес-моделі в сучасному світі, двигуном якого є думка споживача.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Тайный покупатель - Mystery Shopping (таинственный покупатель). URL: <http://www.adv-energy.com.ua/lms/v/100>, <http://d-ms.com.ua/contents/view/18>
2. Mystery shopping – таинственный покупатель. URL: http://www.mystery-shopping.su/mystery_shopping2.html
3. Mystery shopping / Wikipedia, the free encyclopedia URL: http://en.wikipedia.org/wiki/Mystery_shopping
4. MSPA Official site. URL: <http://www.mysteryshop.org/about>
5. Закон України «Про захист прав споживачів» від від 12.05.1991 № 1023-XII зі змінами і доповненнями. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

Возняк Лілія Тарасівна, студентка 4 курсу
Фігурка Марія Василівна, к.е.н, доцент,
доцент кафедри міжнародної економіки,
маркетингу і менеджменту

ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ СТРАТЕГІЙ РОЗВИТКУ ПЕРСОНАЛУ

Прискорення трансформаційних процесів у навколишньому середовищі організацій, стрімкий розвиток всіх галузей на фоні дефіциту кваліфікованих кадрів актуалізує необхідність ширшого дослідження проблематики стратегічного розвитку персоналу в сучасних умовах, зокрема, поглиблення інтелектуалізації та підвищення кваліфікації персоналу. Людський чинник - ключовий, який впливає на діяльність, успішність, доцільність, конкурентоспроможність фірми, підприємства, установи. Для кожної компанії є важливими ресурси, але найціннішим є персонал. Тому найкращим рішенням є постійний розвиток, удосконалення, підвищення кваліфікації персоналу [1, с. 512].

Дослідження проблематики стратегічного розвитку персоналу здійснювали вітчизняні та зарубіжні вчені, аналітики, такі як: Ф. Тейлор, А. Маслоу, Д. Макгрегор, В. Оучі, В. І. Крамаренко, Г. В. Щокін, І. Ансофф, К. Боумен, О. С. Виханський, О. І. Наумов, В. С. Пономаренко, О. Кузьмін, Т. Кулініч, Ф. Леонова, Черкасов; М. Альберт, М. Васелевський, М. Мескон, Дж. Стігліц, Дж. Сакс та інші.

Аналізуючи сучасні досягнення щодо стратегічного розвитку персоналу, варто виокремити базовий елемент – навчання. Нині багато провідних компаній світу починають навчання персоналу, з використання програмного забезпечення LMS (Learning Management System), проте тільки однієї платформи недостатньо. Проаналізуємо доцільність використання сучасних стратегій на базі LMS в практиці господарювання вітчизняних підприємств, зокрема, для впровадження на ТЗОВ «Бош сервіс», які, на мою думку доцільно використовувати комплексно:

- стратегія «Conduct a Skill Gap Analysis»;
- стратегія «L&D Strategy».

Стратегія «Conduct a Skill Gap Analysis» - це різниця між навичками, які роботодавці хочуть або потребують, та навичками, що їх пропонує робоча сила. Проведення аналізу недоліків у навичках допомагає визначити необхідні з них для досягнення бізнес-цілей. Дана стратегія допомагає як і при наборі нових працівників, так і для роботи з уже існуючим персоналом.

В своїй праці «Conduct a Skill Gap Analysis» (проведення аналізу недоліків у навичках) Лорі Фріфелд зазначила: «Вирішення розриву в майстерності - це як складання пазлів - ви не тільки повинні вкладати пазли, куди вони підходять, ви повинні переконатися, що у вас є всі необхідні деталі з самого початку». Також в даній праці окреслено особливості застосування стратегії на підприємстві.

Стратегія «Conduct a Skill Gap Analysis» допоможе проаналізувати наявний склад персоналу, зрозуміти яких фахівців нам потрібно додатково залучати, також зробити перерозподіл обов'язків, оптимізувати кадрові ротації. Провівши діагностику сильних та слабких сторін працівників за методикою Л. Фріфелд, зможемо спрямовувати їх зусилля в навчанні та підвищенні кваліфікації в ті сторони, в яких вони сильні.

Стратегія «L&D Strategy» передбачає навчання та розвиток персоналу, жодних умов та обмежень, постійне удосконалення. Стратегія L&D є важливим інструментом для організацій, щоб гармонізувати корпоративне навчання та цілі бізнесу.

Журналісти сайту IMG досліджували використання даної стратегії в практиці господарювання низки підприємств. За результатами їх досліджень можна виокремити наступні рекомендації щодо впровадження стратегії «L&D Strategy» на ТЗОВ «Бош сервіс» [3]:

- формалізація корпоративного навчання;
- визначення чітких цілей корпоративної підготовки у стратегії L&D;
- стратегії L&D повинні бути спрямовані на задоволення працівників;
- створити окремі стратегії L & D для різних категорій працівників;

- стратегія L&D повинна бути спрямована на зміцнення й розвиток талантів персоналу;
- стратегія L&D повинна бути гнучкою до постійних змін і постійного удосконалення;
- реалізації стратегії L&D потребує вибору стилю та способу здійснення.

Отже, базовою складовою стратегічного розвитку персоналу підприємства є навчання. Аналіз сучасних досягнень в контексті досліджуваної проблематики дозволили виокремити наступні стратегічні альтернативи навчання й розвитку персоналу, які є, на нашу думку, доцільними для реалізації на ТзОВ ««Бош сервіс»: стратегії «Conduct a Skill Gap Analysis» та «L&D Strategy». Зокрема, для проведення реорганізації та удосконалення персоналу варто застосувати стратегію Conduct a Skill Gap Analysis, а безпосередньо для розвитку персоналу - стратегію L&D.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Балабанова Л.В. *Управління персоналом* / Л.В. Балабанова, О.В.Сардак. – К.: Професіонал, 2006. – 512 с.
2. *Employee Development Strategy: Staff Development That Actually Works*. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <https://selecthub.com/learning-management/employee-development-strategies/>
3. *Top 8 Tips in Creating an L&D Strategy*. IMG. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <https://www.imd.org/imd-reflections/corporate-reflections/l-d-strategy/>
4. *Training the source for professional development*. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <https://trainingmag.com/solving-todays-skill-gaps>

**Цимбаліста Вікторія Олегівна, магістрантка,
Ляхович Галина Іванівна, д.е.н., доцент,
професор кафедри обліку та фінансів**

**НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ АМОРТИЗАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ:
ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ТА ВІТЧИЗНЯНА СПЕЦИФІКА**

У сучасних умовах господарювання одним із заходів, спрямованих на вдосконалення управління підприємством є раціональна організація бухгалтерського обліку, яка забезпечує високий рівень виконання його завдань, чіткий порядок ведення. Це дозволить забезпечити користувачів повною та достовірною бухгалтерською інформацією та актуалізує вирішення ряду методичних, технологічних, технічних і організаційних питань. Правильний вибір альтернативних варіантів, що містяться в нормативних документах та закріплюються в обліковій політиці, суттєво впливає на показники діяльності підприємства, а саме на порядок визначення собівартості, податку на прибуток.

В загальному нормативне регулювання бухгалтерського обліку амортизації поділяється на декілька рівнів: міжнародний, національний та рівень підприємства (рис. 1).