

Аналіз фінансової стійкості підприємства ґрунтується насамперед на розрахунку фінансово-економічних коефіцієнтів для характеристики структури та стану активів і пасивів. Серед цих показників важливе значення мають коефіцієнти фінансової автономії, фінансового ризику, фінансової стабільності, довгострокового залучення позикових коштів, страхування власного капіталу, маневреності власного капіталу. Ці показники мають ту спільну рису, що їх розрахунок бузується на використанні вихідної інформації щодо власного капіталу. Якщо його величина є від'ємною, розрахунок наведених коефіцієнтів буде недоцільним, оскільки їх числові значення зі знаком «-» не мають реального економічного змісту та не піддаються логічному поясненню.

Також за від'ємної величини власного капіталу не визначаються показники його оборотності (коефіцієнт обертання та тривалість одного обороту) в аналізі ділової активності підприємства.

Важливими характеристиками ефективності використання капіталу підприємства є показники рентабельності та окупності. За від'ємної величини власного капіталу не можливим буде розрахунок загальної та чистої рентабельності власного капіталу, коефіцієнта окупності власного капіталу та періода окупності власного капіталу.

Разом із тим під час розрахунку показника капіталу (як відношення власного капіталу до валюти балансу) Національний банк України допускає варіант від'ємного значення цього фінансового показника з подальшим його використанням для визначення інтегрального показника фінансового стану боржника – юридичної особи в процесі оцінювання кредитоспроможності позичальника [2].

Отже, існує різне бачення особливостей аналітичних досліджень за від'ємної величини власного капіталу. На нашу думку, необхідно враховувати, що фінансово-економічні розрахунки – це не математика, оскільки їхня доцільність визначається реальністю економічного змісту значень показників оцінювання фінансового стану суб'єктів господарювання.

### *Джерела та література*

1. Національне положення (стандарт) бухгалтерського обліку 1 «Загальні вимоги до фінансової звітності»: Наказ Міністерства фінансів України № 73 від 7 лютого 2013 р. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0336-13#Text> (дата звернення: 19.10.2020).
2. Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями: Постанова Правління Національного банку України № 351 від 30 червня 2016 р. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0351500-16#Text> (дата звернення: 19.10.2020).
3. Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні: Закон України № 996-XIV від 16 липня 1999 р. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14#Text> (дата звернення: 19.10.2020).
4. Тютюнник Ю. М., Дорогань-Писаренко Л. О., Тютюнник С. В. Фінансовий аналіз: навч. посіб. Полтава: Вид-во ПП «Астроя», 2020. 434 с.

**Фенна М.** – аспірант

Науковий керівник: д. е. н., доц.

А. Роговий

Національний університет

«Чернігівська політехніка»

м. Чернігів, Україна

### **Концептуальні засади забезпечення якості туристичних послуг**

Туристична галузь набуває дедалі більшого значення для економічної та соціальної сфер будь-якої країни. Сучасні реалії свідчать про неможливість насичення туристичного ринку послугами та їх різноманітням, а сприйняття туристів щодо їх якості залишається неоднозначним.

Актуальною залишається проблема збереження кваліфікованого персоналу та розгалуженої туристичної індустрії, спроможних задовольнити потребу у якісних туристичних послугах в майбутньому, а тому туристичному бізнесу важливо зрозуміти, що конкурентним туристичне підприємство буде тоді, коли його кількість та спектр туристичних послуг, будуть в першу чергу, якісним.

Думки сучасних науковців та джерел щодо тлумачення поняття «якості» різняться, наприклад:

– «якість» – сукупність характеристик об'єкта, що стосуються його здатності задовольнити встановлені та передбачувані потреби;

– «якість» – це виконання за певною прийнятною ціною будь-яких завдань і сподівань клієнта, які не заборонені законодавством, при одночасному дотриманні вимог безпеки, гігієни і доступності туристичних послуг, гармонії людського й природного середовища;

– «якість» – сукупність характеристик об'єкта, які стосуються його здатності задовольнити установлені та передбачувані потреби.

Саме тому поняття «якісної туристичної послуги» містить у собі ряд факторів від яких залежить якість послуг. Фактори якості – якісні або кількісні характеристики однієї або декількох властивостей послуги.

Серед чинників, які впливають або можуть впливати на якість послуг можна виділити наступні: показники функціонального призначення; показники соціального призначення; ергономічні показники; естетичні показники; показники безпеки; екологічні показники; патентно-правові показники; показники стандартизованості.

Крім того, є ще деякі специфічні для сфери туризму фактори, що значною мірою впливають на створення якісної туристичної послуги: дискретність (безперервність) виробництва туристичних послуг і цілісність їх споживання; можливість повторного виробництва туристичної послуги на однаково високому рівні, або тривалість якості (рішення даної проблеми для багатьох виробників туристичної послуги виявляється непосильним завданням, що, в свою чергу, часто стає причиною різкого зниження конкурентоспроможності); сфера туризму відноситься до такого виду діяльності, де вироблений продукт, будучи невідчутним, споживається одночасно з виробництвом.

На практиці якість послуги визначається: оперативністю роботи по підборі і організації турів по запитам клієнтів; швидкістю обслуговування в комплексі визначає ступінь задоволення кожного клієнта; термінами отримання довідкової інформації; ввічливістю обслуговування, яке виражається в привітності співробітників туристичної фірми, їх увазі до запитів кожного клієнта, терпінні при обговоренні маршруту; відповідністю пропонованого туру реальному змісту; наявністю узгодження всіх складових частин комплексного обслуговування.

Організація роботи із управління якістю полягає у визначенні повноважень, відповідальності та взаємодії персоналу підприємств туристичної сфери, наданні послуг, контролі діяльності, яка впливає на якість туристичних послуг. Ця діяльність включає виявлення претензій, скарг, рекламаций споживачів, визначення і проведення заходів з їх ліквідації та попередження; формування вимог внутрішньої перевірки якості надання туристичних послуг; забезпечення необхідними засобами контролю.

Взаємодія зі споживачем туристичних послуг передбачає інформацію щодо: її доступності, очікуваної вартості; відповідності якості ціні; затрат часу на її надання; сучасних засобів для ефективного спілкування споживачів із працівниками підприємства; можливості впливу споживачів на якість послуги та отримання ними результатів оцінки якості послуг.

Контроль і оцінювання якості туристичних послуг спрямовані на порівняння оцінок споживачів щодо отриманої послуги і спеціалістів, які її надали. При цьому повинен здійснюватись як самоконтроль персоналу, який надає послугу, так і постійна оцінка ступеня задоволення споживачів послуг шляхом проведення соціологічних опитувань.

Важливим відповідальним завданням для туристичних підприємств є створення репутації високої якості обслуговування, яке забезпечується колективними зусиллями працівників, по-

стійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалювання форм і методів обслуговування, вивченню й впровадженню інноваційного досвіду, нової техніки й технології, розширенню асортименту і вдосконалення якості туристичних послуг.

Туристичні послуги повинні відповідати очікуванням і фізичним можливостям споживачів, яким адресується послуга, а також вимогам, які передбачають додаткові зручності для споживачів, привабливість, доступність і престижність послуг індустрії туризму.

#### *Джерела та література*

1. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник. Харків: ХНАМГ, 2012. 414 с.
2. Захожай В. Б., Чорний А. Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: ЦНІ, 2005. 339 с.

**Flotyński M.** – dr., adiunkt  
katedra nauk ekonomicznych  
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza  
w Poznaniu, Poznań, Polska

### **Wymogi kapitałowe systemowo ważnych banków jako narzędzie zwiększania bezpieczeństwa rynku finansowego**

**Wprowadzenie.** W trakcie kryzysu finansowego lat 2007–2009 banki zagrożone upadłością ratowano w wielu państwach, wykorzystując pieniądze publiczne. Stosowano wtedy tzw. Mechanizm *bail-out*. Jego niekorzystną konsekwencją było znaczne obciążenie krajowych budżetów i wzrost długu publicznego. Narzędziem, które ma zapobiegać wystąpieniu podobnych sytuacji w przyszłości, jest m. in. standard ostrożnościowy *TLAC* (*total loss-absorbing capacity*), obowiązujący największe systemowo ważne banki świata *G-SIB* (*Global Systemically Important Banks*). Został on wprowadzony w listopadzie 2015 r. Przez Radę Stabilności Finansowej (*Financial Stability Board – FSB*) [5] – organ powołany przez państwa grupy G20.

Celem niniejszego opracowania jest scharakteryzowanie wymogu *TLAC* oraz ukazanie jego znaczenia dla wzmocnienia stabilności globalnego systemu finansowego.

**Standard *TLAC* a odporność kapitałowa banków.** W intencji regulatorów, nowe regulacje kapitałowe mają zagwarantować, że instytucje finansowe mające problemy z płynnością i niewypłacalnością, nie będą musiały być ratowane z pieniędzy podatników. Ciężar pokrywania ewentualnych strat ma spocząć na udziałowcach banków i ich wierzycielach. W celu uprawdopodobnienia wykorzystania tego instrumentu, banki muszą dysponować odpowiednio wysokimi funduszami własnymi oraz zobowiązaniami, które w sytuacji kryzysowej, mogłyby zostać umorzone. Zwiększenie poziomu kapitałów własnych zostało narzucone przez wymogi Bazylei III. Wyższy poziom kapitałów nie stanowi jednak gwarancji, że pieniądze publiczne nie byłyby znów wykorzystane do ratowania banków. Ponadto nadmierny wzrost funduszy własnych powodowałby spadek wartości wskaźnika zwrotu z kapitału własnego (*Return on Equity – ROE*), co zniechęcałoby potencjalnych inwestorów do kupowania akcji banków [9]. Konieczne zatem okazało się dodatkowe wzmocnienie ich bezpieczeństwa. Oprócz *TLAC*, odpowiedzią regulatorów na tę potrzebę jest nowy standard *MREL* (*Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities*).

Dokumentem regulującym powyższe kwestie jest „*Principles on Loss-absorbing and Recapitalisation Capacity of G-SIBs in Resolution. Total Loss-absorbing Capacity (TLAC) Term Sheet*” wydany przez *FSB* [5]. Wymóg ten przewiduje posiadanie przez bank całkowitego kapitału oraz zobowiązań, które mogłyby być zamienione na kapitał i przeznaczone na pokrycie strat i na