

© М. А. НАЗАРОВ, К. С. ПАВЛОВА

*Самарский государственный экономический университета
nalogi_audit@mail.ru*

УДК 657.6:336.2

**ВЛИЯНИЕ РЫНОЧНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ
НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА АУДИТОРСКИХ УСЛУГ***

**THE IMPACT OF MARKET INSTRUMENTS
ON QUALITY OF AUDIT SERVICES IMPROVEMENT**

В статье описаны рыночные инструменты аудиторского рынка, дана характеристика и оценка влияния каждого из них на качество оказываемых услуг аудиторскими предприятиями, определены понятия внешнего и внутреннего контроля аудиторской деятельности.

The article describes market-based instruments of audit market. The authors describe and define the impact of each tool on the quality of services provided by audit companies. In addition, the concepts of internal and external control of audit activities are defined and considered.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Аудиторские услуги, качество аудиторских услуг, рыночные инструменты, контроль качества аудита

KEY WORDS. Audit services, quality of audit services, market-based instruments, quality control of audit services

Современные пути развития экономической среды в России имеют весьма сложный характер. Санкции со стороны Европы и США, новые условия для построения взаимоотношений с зарубежными партнерами, нестабильность курса российского рубля на мировом рынке — все это негативно сказывается на развитии коммерческой и предпринимательской деятельности, в том числе и на рынке услуг. В связи с этим возникает особый интерес к консультационным услугам, предлагающим оптимизацию налоговой нагрузки, юридический и финансовый консалтинг, повышение эффективности и качества бухгалтерского и управленческого учетов. К предприятиям, оказывающим такие услуги, относятся не только консалтинговые фирмы, но и аудиторские организации (согласно Федеральному закону № 307-ФЗ от 30.12.2008 г.). В период кризиса свою актуальность не теряет и обязательный аудит, т. к. по закону существует перечень предприятий, которые обязаны ежегодно

* Исследование выполнено при финансовой поддержке РГНФ в рамках научно-исследовательского проекта РГНФ «Совершенствование методики обеспечения качества аудиторских услуг» № 15-32-01339

подтверждать достоверность своей бухгалтерской и (или) финансовой отчетности. Для внешних пользователей отчетности добросовестное аудиторское заключение — важнейший инструмент для принятия управленческих решений, например, при покупке или продаже бизнеса для собственников и покупателей.

Согласно классификации ГАТСА, аудиторская деятельность относится к деловым услугам, аудит — это профессиональная услуга, требующая специалистов высокой квалификации [3], поэтому важной проблемой для аудиторского рынка становится качество оказываемых услуг. В период стагнации экономики большое влияние на продвижение услуг и повышение уровня качества аудиторских услуг способны оказать рыночные инструменты.

Согласно определению «Финансового словаря», рыночный инструмент представляет собой экономическую категорию, которая используется осознано и целенаправленно для представления интересов хозяйственных субъектов и государства. Рыночные инструменты могут оказывать количественное и (или) качественное влияние на производство товаров, работ и услуг [5]. В целях обеспечения и повышения качества услуг для аудиторского рынка целесообразно применение логистических, маркетинговых рыночных инструментов, приемов прогнозирования спроса, повышения качества услуг и лояльности потребителей, ценообразования, управления инновациями, конкурентных стратегий и др. [1].

В таблице 1 представлена характеристика рыночных инструментов аудиторского рынка, их влияние на его субъекты в целях повышения качества оказываемых услуг.

Таблица 1

**Рыночные инструменты аудиторской деятельности,
их влияние на качество оказываемых услуг**

№ п/п	Рыночные инструменты аудиторского рынка	Описание рыночных инструментов, их влияние на качественные характеристики
1	2	3
1	Маркетинговые инструменты	<p>Описание: к маркетингу услуг относят способы влияния на потребителей, способствующие повышению привлекательности услуг. Маркетинг рынка аудиторской деятельности включает в себя следующие элементы:</p> <ul style="list-style-type: none"> — анализ и прогнозирование конкурентной среды; — определение и сегментация целевой аудитории; — оценка предпочтений клиентов; — анализ состава основных, сопутствующих и прочих услуг; — выявление особенностей ценовой политики; — разработка и внедрение маркетинговых стратегий. <p>Влияние: повышение эффективности продаж и конкурентных преимуществ, как следствие — рост ценности услуги для клиентов. Учет выявленных потребностей покупателя способствует корректировке перечня предоставляемых услуг в соответствие с требованиями рынка. Это влияет не только на производительность аудиторских компаний, но и на ожидаемое качество для клиентов.</p>

Продолжение таблицы 1

1	2	3
2	Логистические инструменты	<p>Описание: логистические инструменты аудиторского рынка включают разработку методических положений по управлению информационными, финансовыми, кадровыми и материальными потоками организации.</p> <p><i>Информационным потоком</i> является своевременный обмен данными с сотрудниками и клиентами, что способствует соблюдению временных границ процесса оказания услуг.</p> <p>Влияние: автоматизация и грамотная организация информационного потока способствуют повышению качества оказываемых услуг, т. к. позволяют осуществлять постоянный и компетентный внутренний контроль качества аудиторских услуг.</p> <p><i>Управление финансовыми потоками</i> подразумевает анализ и контроль над оборачиваемостью наличных и безналичных денежных средств в организации, отслеживание сроков платежей, дебиторской и кредиторской задолженностей.</p> <p>Влияние: контроль за управлением финансовыми потоками способствует повышению качества процесса оказания аудиторских услуг, непосредственно влияет на эффективность работы предприятия</p> <p><i>Кадровый поток</i> обеспечивает важные критерии качества аудиторских услуг. Чем выше уровень знаний и квалификация сотрудников организации, тем выше качество предоставляемых услуг.</p> <p>Влияние: основной критерий предлагаемого качества аудиторских услуг оказывает наибольшее влияние на деловую репутацию аудиторской организации на рынке.</p> <p><i>Материальный поток</i> включают в себя обмен реестрами и документами, необходимыми в ходе проведения аудита и оказания сопутствующих услуг, обеспечение их конфиденциальности и сохранности.</p> <p>Влияние: надлежащее отношение к материальному потоку в целях оказания аудиторских услуг — основной принцип выполнения аудиторского задания, согласно следованию постулатов аудита, стандартов аудиторской деятельности (например, ФСАД № 34), а также соблюдению этических норм</p>
3	Элементы экономического прогнозирования	<p>Результаты экономических процедур по мониторингу, исследованию и оценке показателей деятельности аудиторских организаций, позволяющие получить информацию о состоянии и динамике развития на последующий период времени.</p> <p>К таким показателям относятся: объем выручки аудиторской организации, элементы потребительских предпочтений клиентов, количество заключенных договоров, показатели почасовой нагрузки специалистов, темпы прироста количества покупателей за предыдущий период, применение маркетинговых элементов продвижения аудиторских услуг.</p> <p>Влияние: повышение внутреннего контроля качества аудиторских услуг</p>

Продолжение таблицы 1

1	2	3
4	Ценообразование	<p>Описание: ценообразование — немаловажный элемент аудиторской деятельности, оказывающий влияние и на принятие решения о приобретении услуги у потребителя, и на формирование выручки у поставщика. К факторам ценообразования относят предельные издержки, ценовую эластичность спроса, затратный метод, методы достижения прибыли, следования за конкурентом, установления цены на основе ценности услуги, маркетинговый мультипликатор.</p> <p>Влияние: стоимость аудиторских услуг прямо пропорциональна уровню квалификации специалистов, а также методической и материально-технической оснащенности аудиторской организации, поэтому ценовой критерий оказывает значительное влияние на качество оказываемых услуг</p>
5	Повышение качества услуги	<p>Описание: аудиторская услуга — высококвалифицированная деятельность профессиональных специалистов. Поэтому повышение качества услуг — важный инструмент рынка. Это возможно осуществить за счет контроля со стороны государства и саморегулируемых организаций, применения внутрифирменных стандартов качества услуги, защиты рисков аудиторского предприятия путем страхования, улучшения сервисного обслуживания клиентов.</p> <p>Влияние: элементы внутреннего и внешнего контроля качества можно охарактеризовать как воспринимаемое (фактическое) качество аудиторских услуг</p>
6	Повышение лояльности потребителей	<p>Описание: лояльность клиентов зависит от степени внедрения аудиторским предприятием комплекса рыночных инструментов. Потребитель выберет то предприятие, которое предоставит более конструктивные условия для длительного сотрудничества и учтет индивидуальные требования и пожелания покупателя услуг.</p> <p>Влияние: воздействие на ожидаемое качество клиента аудиторских услуг, подразумевающее совокупность факторов, которые влияют на ценностное восприятие потребителя аудиторской деятельности (например, предоставление особых договорных и ценовых условий, индивидуальный подход, комплексное обслуживание, гарантии на предоставленные услуги и проч.)</p>
7	Конкурентные стратегии	<p>Описание: эффективная конкурентная стратегия — важное звено рыночных инструментов для привлечения заказчиков, увеличения прибыли и укрепления деловой репутации аудиторских предприятий. Ученые выделяют различные типы конкурентных стратегий, зависящие от отрасли компании, масштабов деятельности и времени функционирования на рынке. Согласно исследованиям М. Портера, существует три вида конкурентных стратегий: минимизация издержек, дифференцирование, фокусирование. Каждой аудиторской организации необходимо разрабатывать и внедрять конкурентную стратегию индивидуально, согласно данным мониторинга рыночной среды и их конкурентных позиций</p> <p>Влияние: воздействие на ожидаемое качество аудиторских услуг</p>

Окончание таблицы 1

1	2	3
8	Управление инновациями	<p>Описание: применение инноваций обеспечивает предприятию конкурентные преимущества на рынке аудиторских услуг. Деятельность аудиторских организаций регулируется государственными органами, поэтому напрямую зависит от изменений законодательства. Правотворческие инициативы влияют не только на профессиональную деятельность, но и на сам процесс оказания услуги. Согласно принятым законам и нормативной документацией, аудиторы разрабатывают и внедряют новые методики работы, используют актуальное программное обеспечение, поддерживающее текущие изменения, повышают уровень сервиса для потребителей</p> <p>Влияние: способствует повышению качества процесса оказания аудиторских услуг, благотворно влияет на потребительские ожидания, повышает ценность аудиторских услуг у клиентов</p>

Представленная оценка рыночных инструментов в таблице 1 наглядно доказывает тесную взаимосвязь качества услуг и аудиторской деятельности. Интерес клиентов обуславливается ожидаемым качеством аудиторских услуг, а направления и эффективность работы аудиторского предприятия базируются на предлагаемом качестве услуг, включающем совокупность элементов, которые оказывают влияние не только на профессионализм аудиторских организаций, но и на сервисное обслуживание клиентов. Ожидаемое и предлагаемое качество вместе образуют воспринимаемое или фактическое качество оказываемых аудиторских услуг. Основные условия, определяющие качество аудиторских услуг, представлены на рисунке 1.

Если говорить о контроле качества аудиторских услуг, то можно выделить два основных направления: внешний и внутренний. Первый подразумевает организацию регулярной проверки аудиторских предприятий на основе определенных методик и процедур, которые проводятся сторонними специалистами органов государственного контроля аудиторской деятельности и саморегулируемых организаций, направленных на выявление искажений и ошибок в работе, контролем за добросовестностью выполнения обязательств аудиторами, соблюдением ими правовых и этических норм (включая антикоррупционное законодательство). Согласно федеральному закону, аудиторским организациям предписано устанавливать и проводить внутренний контроль качества на аудиторском предприятии для поддержания должного уровня оказываемых услуг клиентам. Эффективность управления внутренним контролем качества аудиторских услуг включает в себя следующие направления:

- разработка новых видов услуг, отвечающих требованиям рынка и тенденциям развития экономики;
- улучшение менеджмента и коммуникаций среди сотрудников аудиторской организации;
- применение методических разработок, внутрифирменных стандартов и автоматизации производственных процессов для повышения контроля качества.



Рис. 1. Модель оценки качества аудиторских услуг с позиции исполнителя и потребителя

На сегодняшний день особую актуальность приобретают не только основные аудиторские услуги, но и сопутствующие. По данным исследования рейтингового агентства, за 2014 г. наиболее популярными видами аудиторских услуг стали: ИТ-консалтинг (15% от выручки предприятий, в то время как основная деятельность — аудит занимает лишь 30% от дохода), финансовый консалтинг (14%), услуги по налоговому учету (12%), оценочная деятельность (9%), юридические консультации (8%), прочие консалтинговые услуги (13% от выручки аудиторских организаций) [2]. Такой интерес к сопутствующим услугам у клиентов подтверждает целесообразность внедрения рыночных инструментов для эффективного продвижения сопутствующих услуг. Постоянный мониторинг аудиторского рынка, оценка деятельности предприятия, его внешней и внутрен-

ней среды, учет пожеланий и требований клиентов, внедрение инновационных услуг и методик способствуют повышению конкурентоспособности аудиторских предприятий на рынке.

Подводя итоги, стоит отметить, что для совершенствования качества аудиторских услуг необходимо развивать несколько направлений: во-первых, совершенствовать законодательное регулирование, налаживая диалог между бизнесом и государственным контролем. Организация эффективного государственного регулирования — продуктивный метод очистки рынка от недобросовестных auditors и аудиторских компаний. Актуальным направлением в плане стандартизации аудиторской деятельности в будущем станет адаптация особенностей исламского учета к реалиям российских и международных стандартов в связи с укреплением позиций востока на Всемирных рынках [4]. Во-вторых, особым приоритетом остаются внедрение и применение элементов внутреннего контроля на аудиторском предприятии.

В-третьих, аудиторским предприятиям необходимы организация и проведение мероприятий, направленных на рост лояльности потребителей и ценностное восприятие клиентами аудиторской деятельности по средствам применения рыночных инструментов повышения качества услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кириллова Л. К. Рыночные инструменты управления аудиторскими услугами / Л. К. Кириллова, К. С. Павлова // Вестник СГЭУ. Самара, 2012. №11 (97). С. 52-56
2. Официальный сайт рейтингового агентства «Эксперт РА». Москва, 1997-2015. URL: <http://www.raexpert.ru/ratings/auditors/2014>
3. Россия и ВТО. Москва, 2012. URL: <http://www.wto.ru/ru/content/documents/docs/finuslug.doc>.
4. Умаров Х. С. Формирование методики адаптации исламского бухгалтерского учета к РСБУ / Х. С. Умаров // Аудитор. М., 2015. № 4. С.58-63
5. Экономический инструмент. Терминологический словарь банковских и финансовых терминов // Финансовый словарь. URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/fin_enc/33529

REFERENCES

1. Kirillova L. K., Pavlova K. S. Rynochnye instrumenty upravlenija auditorskimi uslugami [Market Management Tools Audit Services] // Vestnik SGJeU [SSUE Herald]. Samara, 2012. No 11 (97). Pp. 52-56. (In Russian)
2. Ofitsial'nuj sait rejtingovogo agentstva "Jekspert RA" [The Official Website of the Expert Rating Agency. M., 1997-2015. <http://www.raexpert.ru/ratings/auditors/2014> (In Russian)
3. Rossija i VTO [Russia and the WTO]. M., 2012. <http://www.wto.ru/ru/content/documents/docs/finuslug.doc> (In Russian)
4. Umarov H. S. Formirovanie metodiki adaptacii islamskogo buhgalterskogo ucheta k RSBU [Forming Techniques of Adaptation of the Islamic Accounting System to Russian Accounting Standards] // Auditor. M., 2015. No 4. Pp. 58-63. (In Russian)

5. Jekonomicheskij instrument. Terminologicheskij slovar' bankovskih i finansovyh terminov [Economic Instrument. A Glossary of Banking and Financial terms] // Finansovyj slovar' [Financial Dictionary]. http://dic.academic.ru/dic.nsf/fin_enc/33529 (In Russian)

Авторы публикации

Назаров Михаил Александрович — кандидат экономических наук, доцент кафедры налогообложения и аудита Самарского государственного экономического университета

Павлова Ксения Сергеевна — кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры налогообложения и аудита Самарского государственного экономического университета

Authors of the publication

Mikhail A. Nazarov — Cand. Sci. (Econ.), Associate Professor at the Department of Taxation and Audit, Samara State University of Economics

Ksenia S. Pavlova — Cand. Sci. (Econ.), Senior Lecturer at the Department of Taxation and Audit, Samara State University of Economics