



Munich Personal RePEc Archive

Verbal communication as a key skill in accounting profession in Bulgaria

Georgieva, Daniela

IBS

22 June 2017

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/86377/>

MPRA Paper No. 86377, posted 26 Apr 2018 08:00 UTC

ПРОБЛЕМИ НА ОБЩЕСТВЕНАТА КОМУНИКАЦИЯ

НАУЧНИ ДОКЛАДИ

от Трета международна кръгла маса
„Проблеми на обществената
комуникация“,

проведена в Ниш, Сърбия

22-24 юни 2017 г.

Издателство „За буквите – О писменехъ“
София, 2017

© Университет по библиотекознание и
информационни технологии, 2017

© Издателство „За буквите – О писменехъ“, 2017

Всички права са запазени. Никаква част от тази книга не може да
бъде възпроизвеждана без писменото разрешение на издателя!

ISSN 2534-9430

ВЕРБАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ КАТО ЧАСТ ОТ КЛЮЧОВИТЕ КОМПЕТЕНЦИИ НА СЧЕТОВОДИТЕЛИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Гл. ас. д-р Даниела ГЕОРГИЕВА

Международно висше бизнес училище – Ботевград

VERBAL COMMUNICATION AS A KEY SKILL IN ACCOUNTING PROFESSION IN BULGARIA

Chief. As. Daniela GEORGIEVA, PhD

International Business School – Botevgrad

Резюме

В разработката са представени данни от проведени индивидуални интервюта със счетоводители и управители на малки и средни предприятия, осъществяващи дейност на територията на Р. България. Задачата, която си поставя авторът е да очертае и съпостави основните виждания на респондентите по повод притежаваните от счетоводителите вербални (писмени и устни) комуникационни умения, както и да идентифицира приоритетно използваните форми за комуникация от страна на счетоводния персонал.

Ключови думи: Счетоводство, писмени и устни комуникации, индивидуални интервюта

Abstract

The report presents primary data from individual interviews with accountants and managers of small-to-medium sized enterprises operating in Bulgaria. Main task of the paper is

to outline and compare the views of the respondents regarding the verbal communication skills of the accountants and the main forms of communication they use.

Keywords: Accounting, verbal and non-verbal communication, individual interviews

Введение

В хода на осъществяване на своята дейност счетоводителите събират и анализират многообразни и разнообразни данни, чисто коректно интерпретиране и представяне основно зависи от комуникационните им умения. Ролята на комуникационните умения върху продуктивността на счетоводителите е обект на изследване от мнозина специалисти в областта¹⁶⁷ подкрепящи идеята, че вербалната и невербална комуникация е фактор със съществено значение за кариерното им развитие. Може да се твърди, че изискванията спрямо комуникационните умения на счетоводителите зависят от това дали лицето е назначено на трудов договор към дадено предприятие¹⁶⁸ и в тази връзка е част от неговия персонал, или е физическо лице – представител и/или управител на счетоводна организация, с което отчетно-обособената единица има договорни отношения¹⁶⁹. Когато счетоводителът

¹⁶⁷ Blandhorne, C., Bhamoniriri, S., Guinn, R. 2005, Are Technical Skills Still Important? // The CPA Journal; Palmer, K., Ziegenfuss, D., Pinski, R. 2004, International Knowledge, Skills, and Abilities of Auditors/Accountants: Evidence from Recent Competency Studies // Managerial Auditing Journal, vol. 1, no. 7; Kennedy, K., Accountants as Communicators, Trusted Professional, 1998.

¹⁶⁸ Въпреки, че автора е наясно с фундаменталните различия на понятията „организация“, „предприятие“, „фирма“, „отчетно-обособена единица“, за целите на настоящата разработка те ще се използват еднозначно.

¹⁶⁹ Без да омаловажаваме значението на комуникационните умения на счетоводителя, когато е част от персонала на дадено предприятие, обект на анализ в настоящата разработка са само комуникационните отношения между физическо лице, практикуващо свободна професия, представител и/или управител на счетоводна организация и отчетно-обособената единица (клиент), с която счетоводителът има договорни отношения.

е физическо лице (упражняващо свободна професия) или е назначен към счетоводно предприятие, то взаимоотношенията с отчетно-обособената единица са на ниво „клиент“ „доставчик“ на счетоводни услуги. В контекста на предходното счетоводителите не само съобщават данни (писмено и устно), но и влияят върху поведението и решенията на потребителите на информацията. В случая значението на комуникационните умения се свързва както с разбираемостта представяне на специализирана счетоводна информация от страна на счетоводителя, така и с умело бизнес общуване с различни по дейност и демографско разпределение организации, постоянна комуникация с текущи и привлечане на нови клиенти. Подобно изискване обаче може да има негативен ефект върху продуктивността на счетоводителите, поради обстоятелството, че честите промени в законодателната рамка в Р. България налагат счетоводителите не само да се запознаят и приложат тези изменения, но и разбираемо да ги представят на своите клиенти. Предходното е свързано както с добри умения за оповестяване на специализирана информация, така и с *достатъчно свободно време* за комуникация с клиентите, засегнати от измененията. В допълнение, между клиента и счетоводителя се изгражда доверие, основано на добра комуникация и лесен достъп на клиента до счетоводителя. В случая става дума за факта, че счетоводителят следва професионално да отговаря на поставени запитвания в *кратки срокове*. Във връзка с това може да се твърди, че освен добри вербални и невербални бизнес комуникационни умения счетоводителите следва постоянно да бъдат „на разположение“ на своите клиенти. Това от своя страна може да повлияе

негативно върху времето, което счетоводителите отделят за изпълнение на оперативните си задачи.

Основна цел, която авторът на разработката си поставя е да очертае и съпостави основните виждания на счетоводители и управители на малки и средни предприятия (МСП) по повод притежаваните вербални (писмени и устни) комуникационни умения от страна на практикуващите счетоводната професия лица, както и предпочитаните от тях форми на комуникация с клиенти, държавни институции и други счетоводители. Основен обект на изследване в разработката са вербалните комуникационни умения¹⁷⁰ на счетоводителите, а основен предмет – проведени индивидуални интервюта¹⁷¹ от една страна с представители на счетоводната професия, а от друга – с управители на МСП в България.

Анализ на събраната информация

Основната част от взелите участие в проучването счетоводители са на мнение, че притежават добри устни комуникационни умения, които се налага често да използват в

¹⁷⁰ По-подробно относно вербалните комуникационни умения виж: Бойков, В., Бойков, Д. 2015, Устна и писмена бизнес комуникация, Академия „Орфейска лира“, с.17; Бюрисова, Л. 2017, Бизнес комуникации Приоритет: Фирмена култура, МВБУ-Ботевград.

¹⁷¹ Интервюта на провеждане на интервюта е 26.04.2017 – 30.05.2017 г. Интервюта са проведени на бага лични срещи или чрез телефонни разговори, като процентът на приелите да участват в проучването лица е 30%. Определените за целите на разработката целеви групи са: 1. Счетоводители с практически опит над 5 години, които упражняват свободна професия или са назначени в счетоводно предприятие, и имат клиенти, осъществяващи разнообразна стопанска и стопанска дейност; 2. Управленски персонал в микропредприятия (според изискванията на Закона за счетоводството, обн. ДВ, бр. 95 от 2015 г., по-нататък и допълн. ДВ, бр. 97 от 2016 г.), които нямат назначен счетоводен персонал по трудово – правни взаимоотношения в представяната от тях организация, а използват счетоводни услуги от външни фирми или физически лица. Изборът на групите е направен с цел да се изведат мнения на предаватели и потребители на счетоводни услуги, в случаите при които между тях няма ежедневен пряк контакт.

хода на осъществяване на своята дейност. Идентифицират се две основни групи лица, с които респондентите приоритетно осъществяват вербално общуване.

Първата група са техните „клиенти“ в лицето на физически и юридически лица, с които имат договорни отношения за предоставяне на счетоводни услуги. В групата основно се включват мениджърски и административен персонал, както и служители и работници в организацията – клиент. Интервюираните се обединяват около мнението, че основно комуникират с управленския персонал, и частност – учредителите на организацията. Малка част от счетоводителите предпочитат комуникацията с управителите да се осъществява писмено и неформално. Основен довод за това е факта, че писмената комуникация предоставя по-надежден доказателствен материал в случай на конфликт, а също така и подпомага управителите да не „забравят“ и „пропускат“ важни срокове или изготвяне на съществена документация. По-голямата част от счетоводителите предпочитат комуникацията с управленския персонал да се извършва неформално, устно – лице в лице или по телефон, поради възможността за директна дискусия и опазване на данните. Средно, респондентите посочват че устигата им комуникация с управителите продължава между 15 и 30 минути в зависимост от сложността на дискутирания казус. В допълнение, комуникацията между счетоводителите и управителите се осъществява поне веднъж седмично, за организации с малък документооборот или поне два-три пъти седмично, за предприятия с голям документооборот и текучество на кадри. Респондентите се обединяват около

мнението, че времеемкостта и ресурсоемкостта на честата комуникация е оправдана от гледна точка на факта, че ясното познаване на обекта на счетоводната отчетност, финансовите процеси в предприятието и изходната информация от управленското счетоводство е от особено значение за целите на тактическите и стратегически мениджърски решения. Въпреки това счетоводителите посочват, че честата и продължителна комуникация с клиентите отнема много от времето им, отделено за работа и почивка. В повечето случаи, независимо от демографския, културен и социален произход на своя клиент, счетоводителите смятат, че са достатъчно добре подготвени, за целите на бизнес комуникацията.

В обхвата на втората група попадат всички трети лица, с които техните клиенти имат разчетни отношения, като например държавни институции (основно: Национална агенция по приходите (НАП), Национален осигурителен институт, Национален статистически институт, Агенция по вписванията и др.), финансови институции, съдебни изпълнители, клиенти и доставчици. В допълнение, в групата се включат и техни колеги, с които счетоводителите поддържат служебни отношения и предоставят взаимопомощ помежду си. С последните счетоводителите имат комуникация, най-вече в случаите при които търсят обосновани аргументи по поставени запитвания и възникнали практически казуси. Прямо представителите на държавните институции счетоводителите предпочитат писмената, формална комуникация, освен в случаите в които сроковете не позволяват да се изчака цялостната процедура по изготвяне на официално становище. Със свои колеги респондентите общуват неформално,

предимно в специализирани форуми, поради причината че там могат да се получат многобройни и разнообразни отговори по поставени запитвания. В случая респондентите посочват, че при възникнал казус или поставен въпрос, който би отнел повече време за отговор, те предпочитат да се обвърнат към свои колеги с цел споделяне на практики, независимо от факта, че мненията им могат да бъдат много различни. Предходното не се счита за негативно от изследваните лица, защото не предопределя окончателно тяхното мнение и последващи действия, а има само насочващ характер и им „спестява време“. Прави впечатление, че според респондентите най-слаба е комуникацията с клиенти и доставчици на лицата с които имат договорни отношения за предоставяне на счетоводни услуги, като общуването е предимно устно и по телефон. Като основна причина за това те посочват, че по-голямата част от организациите имат назначен административен персонал в чийто дейности и функции попада комуникацията с посочената целева група.

По-голямата част от взелите участие в интервютата управители осъзнават важността на коректната счетоводна отчетност за развитието на предприятията си и предпочитат да имат по-детайлна финансова информация за организацията си. Те смятат, че счетоводителите, с които общуват имат добри комуникационни умения и почти не влизат в полемики и спорове помежду си. Въпреки това ако счетоводителят говори неясно и не е конкретен те не винаги разбират предадената им информация. Близко 1/5 от респондентите посочват, че нямат икономическо образование, поради което напълно се „доверяват“ на своите счетоводители и притежаваните от тях професионални

компетенции. Респондентите изискват счетоводителите да имат добри вербални и невербални умения, като приоритет отдават на устната комуникация. Интервюираните управители са категорични, че счетоводителите следва да могат ясно и коректно да отговорят по поставени запитвания в разумен срок. Част от взелите участие в проучването респонденти дори признават, че са прекъсвали договорните си отношения със счетоводители защото не са отговаряли на изпратени съобщения или телефонни позвънявания. Управителите споделят мнението, че наред с добри вербални комуникационни умения счетоводителите следва да имат и „подходящо бизнес поведение“. При избор на счетоводител респондентите са се ръководили основно както от препоръки от техни близки и приятели, така и от това дали счетоводителят е представител на „реномирана“ фирма. Въпреки предходното крайният избор на управителите е бил силно повлиян от „първата лична среща със счетоводителя“. Като обосновка за подобно твърдение респондентите посочват, че „поведението и начина на водене на разговор“ са от огромно значение, поради факта че „счетоводителят представлява предприятието пред доставчиците, клиентите и държавата“. Прави впечатление, че управителите асоциират речевия етикет и поведение на счетоводителите с професионализъм. В допълнение, използването на различни техники за представяне на данни и новите технологии, като графики, таблици, социални мрежи, електронни пощи и др. се възприема като „необходим инструмент за комуникация“ от управителите, които са на възраст възраст до 40 години. Управителите, които са на възраст над 40 години предпочитат неформални срещи със своите счетоводители.

Заклучение

В резултат на проведените интервюта могат да се очертаят следните изводи и препоръки:

На първо място, сред респондентите се споделя виждането, че между счетоводителите и клиентите им не възникват чести спорове, дебати или полемики. Представителите на счетоводната професия обясняват предходното с притежаваните от тях „добри“ комуникационни умения, без обаче да вземат предвид влиянието на странични фактори, като равнище на образование и компетенции на клиентите им, конкурентни предимства на счетоводното предприятие, сложност на дискутираните казуси и др. В допълнение, спецификата на счетоводната терминология изисква от счетоводителите да представят на клиентите си информация за финансовото и имуществено състояние на отчетно-обособената единица с икономически и статистически понятия. Подобно приравняване на термините между отделните науки може да доведе до некоректно интерпретиране на информацията и възприемането на грешни данни. Подходящо и полезно е устната комуникация да е съпроводена с използването на илюстративен материал, под формата на графики и таблици. На база настоящето изследване обаче не може да се определи дали терминологичният апарат, който използват счетоводителите кореспондира със счетоводната реалност и в каква степен „разбирателството“ между счетоводителите и техните клиенти се дължи на същностно разбиране на представената информация. В случаите, когато счетоводителите общуват със свои колеги комуникационните отношения са по-често писмени и неформални, отколкото

устни, като се използват специализирани форуми за споделяне на практически опит по поставени запитвания. Споделя се мнението, че често възникват спорове между представителите на счетоводната професия, които обаче се разглеждат като форма на професионално усъвършенстване, а не като проблем на комуникацията. Между счетоводителите и представителите на държавните институции отношенията са формални и в писмена форма, най-вече в случаите когато се търси доказателствен материал по поставен казус. Становищата и указанията на компетентните органи обаче имат стандартен формат, в следствие на което честотата на поставени писмени запитвания от счетоводители към държавните институции намалява¹⁷². Споделя се виждането, че в случаите, когато даден счетоводен казус е свързан с технически и административни процедури предпоставяна форма на комуникация с компетентните органи е неформалната, устна такава.

На второ място следва да се отбележи, че при по-голямата част от респондентите, които са предлагащи счетоводни услуги предприятията, всеки клиент има отделен счетоводен екип. Между счетоводния екип и клиентите се изграждат бизнес отношения от които зависят и договорните взаимоотношения със самото счетоводно предприятие. В контекста на предходното възможността за „денонсация“ комуникация със счетоводителите се интерпретира от клиентите като форма на професионализъм. Във връзка с

¹⁷² За 2010 г. броят на становищата и указанията на изпълнителния директор на НАП по прилагане на законодателството по поставени запитвания чрез системата „Въпроси и отговори“ е 1212 бр. За 2016 г. този брой е 625, което е приблизително два пъти по-малко отколкото през 2010 г.

това управителите на предприятията търсят счетоводителите, които „да показват“, че са „лично ангажирани“ с финансовите дела и перспективата на организацията. В случая, в помощ на счетоводителите са предлаганите от телекомуникационните технологии възможности за дистанционна връзка. Предходното обаче изисква от счетоводителите да притежават знания и компетенции не само в областта на технологиите, но и относно вербалните и невербални комуникационни изисквания при подобна форма на общуване.

На трето място, комуникационните умения на счетоводителите придобиват все по-голямо значение в контекста на четвъртата индустриална революция. Общуването с клиенти обаче е времеемко, което има негативен ефект върху продуктивността на счетоводителите. Въвеждането на софтуерни приложения и технологии, които подпомагат дейността на счетоводния персонал постепенно измества фокуса на професионалните им задължения към развитие на „дистанционни“ вербални и невербални комуникационни умения с цел „задържане“ на клиенти. Удовлетворяването на комуникационните потребности на клиентите може да се осъществи чрез въвеждането на конкретни процедури за комуникация в счетоводната организация, подчинени на използването на облачни технологии и виртуални офиси. Следва да се отбележи, че нито един от анкетираните счетоводители не е въвел в практиката си подобен инструмент на общуване с клиентите си, а приоритетно се разчита на неформални телефонни и лични разговори, както и на писмена комуникация чрез използване само на електронни пощи.

Литература

1. Бойков, В., Бойков, Д. 2015, Устна и писмена бизнес комуникация, Академния „Орфейска лира“.
2. Борисова, Л. 2017, Бизнес комуникации Приоритет: Фирмена култура, МВБУ-Ботевград.
3. Blanthorne, C., Bhamonsiri, S., Guinn, R. 2005, Are Technical Skills Still Important? // The CPA Journal.
4. Kenneth, K., Accountants as Communicators, Trusted Professional, 1998.
5. Palmer, K., Ziegenfuss, D., Pinski, R. 2004, International Knowledge, Skills, and Abilities of Auditors/Accountants: Evidence from Recent Competency Studies // Managerial Auditing Journal, vol. 1, no. 7.