

Муравський В.В.

КОМУНІКАЦІЙНІ БАР'ЄРИ В ОРГАНІЗАЦІЇ ОБЛІКУ І КОНТРОЛЮ

Організація обліку і контролю вимагає налагодження ефективних комунікаційних внутрішніх та зовнішніх зв'язків з метою забезпечення оперативності, своєчасності, повноти та достовірності облікової інформації. Теоретичне осмислення окремих аспектів проблеми вимагає використання загальнонаукових методів: аналізу, синтезу і дедукції. У статті систематизовано інформаційні, соціальні, організаційні, технічні та економічні бар'єри при налагодженні ефективних комунікацій. З'ясовано вплив комунікаційних бар'єрів на організацію обліку і контролю та економічні показники діяльності підприємства. Досліджено методику подолання бар'єрів організації комунікацій з внутрішніми та зовнішніми користувачами.

Ключові слова: облік, контроль, облікові комунікації, комунікаційні бар'єри, комунікаційні технології.

Постановка проблеми. При налагодженні ефективних комунікацій в системі обліку можуть проявитися комунікаційні бар'єри. Наявність перешкод облікових комунікацій обумовлюється впливом негативних чинників внутрішнього та зовнішнього середовищ. Без врахування та виправлення комунікаційних бар'єрів на підприємстві неможливий перехід до ефективних форм організації бухгалтерського обліку. Досить часто комунікаційні перешкоди асоціюються з інформаційними шумами. Таке ототожнення є помилковим. Шумами в комунікаціях є інформаційні викривлення, що призводять до порушення змісту облікової інформації. Натомість поза увагою залишаються організаційні, психологічні, соціальні, економічні аспекти організації комунікаційних процесів на підприємстві. Доцільним є розгляд комунікаційних бар'єрів на предмет їх асоціативності з обліком та контролем.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Фахівцями різних галузей економічних наук досліджувалися комунікаційні перешкоди, що дозволило ґрунтовно їх систематизувати, класифікувати та виробити превентивні механізми попередження чи усунення. До значних перешкод у налагодженні ефективних комунікацій Г.В. Осовська відносить авторитарне ставлення адміністрації до підлеглих, нечіткість або небажання керівників виконувати свої обов'язки, відсутність здорової атмосфери в колективі й мотивації для спілкування працівників між собою, невірне визначення прав і відповідальності тощо, а також низка суб'єктивних факторів, які знижують ефективність контактів між окремими працівниками: різне тлумачення понять, різний рівень знань, різний емоційний стан та інше [2, с.121]. Бухгалтерський облік не є самоціллю. Завдання перед обліком господарських процесів ставить управління підприємством. Система управління є провідною, а система обліку ланкою, яка забез-

печує упорядкування вхідної та вихідної інформації у відповідності з потребами управління. Незацікавленість управління в своєчасному та повному інформуванні про діяльність підприємства призводить до відповідного атрофування функцій обліку.

Натомість Н.А. Морозова [1, с. 174] виділяє проблеми структурних комунікацій, пов'язані з бар'єрами, що виникають у процесі передачі інформації, коли функції кожного підрозділу чітко й однозначно не визначені. А.К. Феденя до основних комунікаційних перешкод відносить: інформаційну асиметрію повідомлень, їх смислове перевантаження внаслідок надмірної наявності зайвої інформації, незадовільну структуру підприємства (чисельні рівні управління створюють передумови інформаційних викривлень, оскільки кожен наступний рівень менеджменту може викривляти або відфільтрувати повідомлення) [7, с. 129]. А.Ф. Павленко, А.В. Войчак та Т.О. Примак додатково вказують на психологічні та кваліфікаційні інформаційні шуми, які пояснюються низькою компетентністю працівників та конфліктами між відділами і конкретними працівниками підприємства [3, с. 96]. Недоліки інформаційного характеру найбільш суттєво впливають на порушення комунікаційних зв'язків у системі обліку. Можливі ситуації інформаційної недостатності, надмірності, дублювання та конкуренції. Ймовірність виникнення інформаційних шумів зростає в умовах відсутності регламентованої організаційної структури підприємства.

Аналогічний підхід пропонує К.В. Сиротіна [6, с.38], виділяючи комунікативні проблеми, пов'язані з відсутністю взаєморозуміння між співробітниками різних підрозділів, що не є актуальними для обліку і контролю. Взаємодія в системі обліку реалізується на високому рівні, що пояснюється закріпленням посадових обов'язків у посадових інструкціях фахівців, а обмін інформацією регламентується на мікрорівні обліковою політикою, на макрорівні нормативно-правовими актами. Іншими науковцями виділяються такі комунікаційні бар'єри: інформаційне перевантаження, гендерні відмінності, відсутність корпоративної ідентичності, обмежена інформаційна ємність

© Муравський Володимир Васильович, к.е.н., старший викладач кафедри обліку у виробничій сфері Тернопільського національного економічного університету, e-mail: v.muravkyi@tneu.edu.ua

сприйняття, проблема адресності каналів і контенту, неврахування інформаційних запитів аудиторії [8, с. 28]; проблеми, пов'язані із структурою підприємства, технічні та особистісні проблеми [4, с. 7] та ін.

Аналізуючи дослідження науковців щодо виділення комунікаційних бар'єрів, можна говорити про відсутність комплексного підходу, який дозволить підприємству виробити відповідні управлінські рішення для мінімізації впливу перешкод при налагодженні ефективних комунікацій. Також бар'єри не виокремлюються за елементами системи комунікацій, хоча названі науковцями причини незадовільного інформаційного обміну доцільно розглядати в запропонованій Л.Ю. Сагер [5, с.132] концепції виокремлення технічної, соціальної, організаційної та інформаційної підсистем комунікацій.

Методологія дослідження. Теоретичне осмислення окремих аспектів організації обліку і контролю вимагало використання загальнонауко-

вих методів: аналізу і синтезу. Побудова таблиці за графічним методом відображення наукової інформації сприяла систематизації бар'єрів налагодження ефективних комунікацій. Дедуктивний метод дозволив розкрити індивідуальний вплив комунікаційних перешкод на облікові процеси.

Формулювання цілей статті. При підготовці статті передбачено досягнення таких завдань: узагальнити напрацювання науковців у сфері комунікаційних бар'єрів; дослідити комунікаційні перешкоди, притаманні системі обліку і контролю; з'ясувати вплив інформаційних, комунікаційних, організаційних та соціальних бар'єрів на економічну ситуацію підприємства.

Вклад основного матеріалу дослідження. Окрім класичних для системи обліку і контролю інформаційних та соціально-психологічних бар'єрів, значну загрозу становлять перешкоди технічного, організаційного та економічного характеру. Систематизацію комунікаційних бар'єрів здійснено в табл. 1.

Таблиця 1

Класифікація комунікаційних бар'єрів у системі обліку і контролю

Група	Комунікаційний бар'єр	Наслідки для обліку і контролю
Інформаційні перешкоди	<ul style="list-style-type: none"> - Конкуренція між повідомленнями; - дублювання інформації; - надлишок або недостача інформації; - використання застарілої інформації; - невідповідність інформації потребам; - недостовірність інформації. 	<ul style="list-style-type: none"> - Викривлення облікової інформації; - несвоєчасність даних; - неналежна повнота інформації для прийняття управлінських рішень.
Організаційні перешкоди	<ul style="list-style-type: none"> - Надмірна складність структури управління; - некомпетентність працівників; - відсутність посадових інструкцій з обробки інформації; - нерівномірний розподіл повноважень; - невірно розрахований час реакції на інформаційне повідомлення. 	<ul style="list-style-type: none"> - Дублювання, неузгодженість, функціональних обов'язків фахівців з обліку і контролю; - низький рівень працездатності; - порушення трудової дисципліни і невиконання покладених завдань та обов'язків.
Соціальні перешкоди	<ul style="list-style-type: none"> - Недовіра до відправника повідомлення; - відсутність поваги до учасників комунікаційного процесу; - неврахування рівня знань, навиків, професійних якостей працівників; - наявність неформальних комунікацій; - різний психологічний стан, особливості характеру, рівень конфліктності. 	<ul style="list-style-type: none"> - Неналежний психологічний клімат в колективі; - зростання ймовірності конфліктів між учасниками комунікації; - незацікавленість в ефективності комунікаційного процесу.
Технічні перешкоди	<ul style="list-style-type: none"> - Недосконалість технічного та програмного забезпечення; - невисокий рівень технічної освіченості фахівців; - відсутність внутрішньої та зовнішньої комп'ютерних мереж; - відсутність або неефективність роботи технічних служб підприємства. 	<ul style="list-style-type: none"> - Інформаційні втрати в автоматизованому обліку і контролі; - зростання часу автоматизованої обробки даних; - витрати на обслуговування обладнання на підприємстві.
Економічні перешкоди	<ul style="list-style-type: none"> - Фізичний і моральний знос обладнання; - відсутність коштів на інвестиції в інформаційно-комунікаційні технології; - ризик втрати внутрішньої інформації, яка містить комерційну таємницю; - відсутність економічної зацікавленості одержувача інформації в комунікаціях. 	<ul style="list-style-type: none"> - Штрафні санкції за неналежне налагодження комунікацій; - порушення комерційної таємниці внаслідок витоку інформації; - сповільнення роботи підприємства; - зростання витрат на організацію обліку і контролю.

Відсутність належних внутрішніх за зовнішніх комп'ютерних мереж не дозволяє відправляти облікові повідомлення в електронній формі. Сформовані облікові дані на робочому місці одного фа-

хівця записуються на матеріальний носій з метою фізичного переміщення інформації до іншого працівника. Зменшується мобільність і своєчасність облікових комунікацій та зростає ймовірність ви-

кривлення інформації унаслідок відсутності прямого комунікаційного зв'язку через комп'ютерні мережі.

Бажання оптимізувати витрати підприємства приводить до економії на потрібному програмному та технічному забезпеченні. Досить часто керівництво надає перевагу використанню багатьох безкоштовних або маловартісних комп'ютерних програм над придбанням єдиного комп'ютерного забезпечення, сконфігурованого під індивідуальні потреби підприємства. Використання кількох функціонально обмежених програм може привести до паралельного виконання ідентичних облікових функцій унаслідок неможливості інформаційної синхронізації, що значно погіршує комунікаційний процес.

Комунікації ще більше ускладнюються у разі низького рівня технічної освіченості фахівців з обліку і контролю. Невміння виконувати інформаційні запити та надсилати облікову інформацію призводить до асиметричних відхилень облікових повідомлень. Навчання в процесі роботи сповільнює комунікаційний процес. Досить часто облікові фахівці змушені звертатися до технічного персоналу за допомогою. Натомість відсутність економічної освіти у працівників технічного відділу підприємства не дозволяє їм самостійно реалізувати облікові комунікації. Як наслідок, до комунікаційного процесу залучається значна кількість персоналу підприємства, що підвищує вартість відправки інформації. Появляються зайві елементи в облікових комунікаціях, що знижує їх ефективність. Залучення додаткових осіб до облікового процесу може стати причиною порушення комерційної таємниці підприємства. Відсутність захисту від несанкціонованого доступу до комунікаційних каналів підвищує відкритість облікових даних. В умовах неналежної інформаційної безпеки зростає ймовірність витоку конфіденційної інформації за інформаційні межі підприємства. Потрапляння облікових даних до конкурентів може призвести до економічних збитків та інших негативних наслідків.

Організаційним чинником погіршення якості комунікаційних зв'язків є складність рівнів управління підприємством. Надмірна кількість ієрархічних рівнів є причиною інформаційного хаосу унаслідок заплутаності потоків облікової інформації. Зростає ймовірність потрапляння інформації до хибного одержувача. Натомість управлінські рішення приймаються в умовах недостачі корисної інформації, яка не знайшла свого адресата. Можлива ситуація, коли облікові дані потрапляють до працівника, некомпетентного в обробці інформаційного повідомлення. Вирішення проблеми потребує перенаправлення облікової інформації до цільового адресата, що збільшує час реакції на неї.

Підсилює негативний ефект нерівномірність розподілу функціональних обов'язків працівників підприємства. Відбувається накопичення додаткових функцій, що зменшує ефективність виконання основної роботи фахівцем з обліку і контролю. Працівники в умовах перевантаження не встигають обробляти усі вхідні облікові потоки. Отримана інформація не використовується повною мірою, що зменшує її своєчасність та достовірність. І на-

впаки – відсутність посадових інструкцій дозволяє уникати працівникам відповідальності за несвоєчасну обробку облікової інформації. У фахівців з обліку і контролю зменшується мотивація до реалізації ефективних комунікацій. Відбувається ігнорування або передоручення функцій з обробки отриманої інформації іншим посадовим особам.

Оперативність комунікацій характеризується часом реакції на інформаційне повідомлення. Досить часто відправник повідомлення невірно розраховує терміни обробки облікової інформації та прийняття управлінських рішень. Ініціюючи комунікаційний процес, працівник надсилає інформацію, яка в момент відправки уже буде застарілою для одержувача через неефективні комунікації. Розрахунок часу реакції на інформацію з врахуванням стану поточних комунікаційних каналів дозволяє забезпечити своєчасність управління підприємством.

Через значний рівень регламентованості обробки облікової інформації чинник помилковості повідомлення не має значного впливу на систему обліку і контролю. Облікове повідомлення у більшості випадків формується у вигляді типових документів і звітних форм. Кожний документ повинен бути заповнений належним чином із відображенням усіх необхідних реквізитів, що забезпечує повноту та зрозумілість облікової інформації для будь-якого користувача.

Усі організаційні, технічні, інформаційні та психологічні чинники безпосередньо пов'язані з економічними процесами на підприємстві. У більшості випадків комунікаційні бар'єри виникають через можливі економічні витрати підприємства на програми розвитку системи управління та обліку. Відсутність коштів на оновлення фізично та морально застарілого обладнання призводить до інформаційних дисбалансів на підприємстві. Також неефективність комунікаційних каналів може бути причиною неналежного ставлення зовнішнього одержувача облікової інформації до комунікацій. Невдала податкова політика держави призвела до неоднозначного ставлення підприємців до електронного адміністрування податків та обов'язкових зборів. Фіскальною службою була запроваджена система обов'язкової електронної реєстрації податкових накладних без розроблення дійових механізмів інформаційного обміну та інструкційних рекомендацій для фахівців з обліку і контролю. Більшість підприємств відмовлялися від новацій через низьку ефективність комунікацій, відсутність змін у програмному забезпеченні для формування податкових накладних, неналежний рівень роз'яснень працівниками фіскального органу. Як наслідок, законодавцю довелося відкласти впровадження реформи електронного декларування.

Підприємства надають перевагу особистим письмовим комунікаціям при взаємодії з фіскальною службою. Мотивацією до відмови від електронних комунікацій виступає більша довіра до особистої подачі звітності, після прийому якої податковий працівник надає завірений печаткою письмовий доказ про факт реалізації комунікаційного

процесу. Юридичний доказ звітування забезпечує впевненість підприємця у неможливості нарахування штрафних санкцій за несвоєчасне чи помилкове подання звітних форм, перевірку яких особисто провів працівник фіскальної служби в рамках комунікаційного зв'язку. Відправлення електронної звітності не дає, на думку керівників багатьох підприємств, належної впевненості в комунікаціях.

Через ненадійність інформаційних зв'язків значна кількість підприємців відмовляється від зовнішніх комунікацій з метою обмеження витоку облікових даних, які містять комерційну таємницю. Економічні збитки від розголошення внутрішньої облікової інформації можуть перевищувати позитивні ефекти від налагодження ефективних комунікацій. Також низька економічна ефективність може бути проявом вибору неадекватних засобів комунікацій для підприємств різних розмірів чи організаційно-правових форм. Така ситуація характерна для невеликих підприємств, які для автоматизації обліку та реалізації комунікаційних зв'язків обирають складні комплекси комп'ютерних програм, плануючи в майбутньому розширювати розміри бізнесу.

Недосягнення планових економічних показників призводить до зростання термінів окупності інвестицій в інформаційно-комунікаційну техніку. Значна частина функцій програмного забезпечення може бути незатребувана, що знижує ефективність автоматизованих комунікаційних процесів на підприємстві.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Узагальнення інформаційних, психологічних, організаційних, технічних та економічних бар'єрів при налагодженні комунікаційних зв'язків дозволяє зробити висновок про складність та комплексність налагодження ефективних комунікацій в обліку і контролі на підприємстві. Без врахування комунікаційних перешкод неможлива організація належного інформаційного обміну між системами обліку, контролю та управління. Проте значна кількість комунікаційних бар'єрів є неактуальною для обліку і контролю, враховуючи їх регламентованість, обов'язковість реалізації, закріплення функціональних повноважень облікових фахівців у посадових інструкціях, приділення належної уваги керівництва підприємства.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Морозова Н.А. Управление коммуникациями в организации / Н.А. Морозова // Вестник ВГУ. Серия : Экономика и управление. – 2010. – № 2. – С. 173–181.
2. Осовська Г.В. Основи менеджменту: навч. посіб. / Г.В. Осовська, О.А. Осовський. – К.: Кондор, 2006. – 664 с.
3. Павленко А.Ф. Маркетингові комунікації: сучасна теорія і практика: монографія / А.Ф. Павленко, А.В. Войчак, Т.О. Примак. – К.: КНЕУ, 2005. – 408 с.
4. Рыбкин А. Несколько слов о внутренней коммуникации / А. Рыбкин // Управление человеческим потенциалом. – 2005. – № 3. – С. 2–9.
5. Сагер Л.Ю. Аналіз теоретичних основ внутрішніх комунікацій як необхідної умови ефективного управління підприємством / Л.Ю. Сагер // Маркетинг та менеджмент інновацій. – 2011. – № 1. – С. 128–136.
6. Сиротина К.В. Как обеспечить взаимодействие ... / К.В. Сиротина // Управление человеческим потенциалом. – 2006. – № 1. – С. 36–40.
7. Феденя А.К. Менеджмент: электронный учебно-методический комплекс / А.К. Феденя. – Минск, 2006. – 180 с.
8. Фисун А.В. Внутрикорпоративные коммуникации: проблемы построения эффективной системы / А.В. Фисун // Управление человеческим потенциалом. – 2007. – № 1 (9). – С. 24–35.