

صاحبکاران چه انتظاراتی از حسابرسان مستقل دارند؟

یکی از ویژگیهای بارز صاحبکاران در عصر حاضر تلاش در جهت کسب خدمات مالی و عملیاتی بکر و خلاق و نوین در تمام زمینه‌هاست.

M.Pallais & L.Good

ترجمه حسن محمودی

کارشناس حسابداری

صاحبکاران دارای کارایی بهتر و موثرتری می‌باشند. یکی از ویژگیهای بارز صاحبکاران در عصر حاضر تلاش در جهت کسب خدمات مالی و عملیاتی بکر و خلاق و نوین در تمام زمینه‌هاست و اما آیا این خدمات نوین جدا از خدمات فعلی و سنتی است که هم اینک از طرف حسابرسان مستقل ارائه می‌شود؟ و آیا خدمات فعلی قادر به رفع نیازهای صاحبکاران می‌باشد؟

انجمن حسابداران رسمی آمریکا کمیته ویژه‌ای را مسئول تحقیق در این زمینه نمود که آیا حسابرسان مستقل



هر گاه یک موسسه حسابرسی بخواهد دامنه فعالیت‌های شغلی و حرفه‌ای خود را گسترش دهد برای انجام این کار دو راه در پیش رو دارد: راه اول: تلاش در جهت گسترش و تنوع بخشیدن به خدمات حرفه همراه با کیفیت بالا برای صاحبکاران فعلی؛ راه دوم: جذب صاحبکاران و مشتریان جدید و بالا بردن کمیت تعداد مشتریان.

کدام از این دو راه از کارایی و بازدهی بیشتری در دنیای واقعی برخوردار است؟ فرض این است که راه اول به لحاظ سابقه کاری و آشنایی نسبی دو طرف از نیازهای یکدیگر و آشنایی

آمادگی این را دارند که نیازهای جدید صاحبکاران را برطرف کنند و همچنین آیا صاحبکاران از خدمات فعلی حسابرسان راضی و خشنود هستند؟ و اگر نیستند، موانع و عوامل اصلی کدام است؟ به عبارت دیگر چرا صاحبکاران به دنبال خدمات جدید از طرف حسابرسان مستقل هستند؟

مؤسسات حسابرسی نیز به طور گسترده علاقه مند هستند که بدانند صاحبکاران چه نیازهایی دارند تا بتوانند خدمات مناسب را به نحو مطلوبتری ارائه نمایند.

حسابرسان، مشاوران قابل اتکا

تمایل روزافزون صاحبکاران جهت دریافت خدمات جدید از حسابرسان مستقل جدا از آنچه به عنوان حسابداری سنتی، حسابرسی و خدمات مالیاتی می نامیم، همه نشانه بارزی از اطمینان آنها به خدمات حسابداران مستقل می باشد.

کمیت تحقیقاتی نیز توجه خود را روی دیدگاهها و نیازهای صاحبکاران متمرکز ساخته تا مشخص کند چه مواردی برای صاحبکاران دارای اهمیت می باشد. کمیت تحقیقاتی برای اثبات فرضیه خود صاحبکارانی را به عنوان نمونه انتخاب نمود که از خدمات موسسه حسابرسی جهت بررسی و مشاوره مالیاتی، مشاوره مالی و تجاری، برنامه ریزی راهبردی (استراتژیکی)، خدمات آموزشی، تلفیق گزارشات، خدمات رایانه ای و غیره استفاده کرده اند. بسیاری از آنها مؤسسات حسابرسی را به عنوان یکی از منابع شاخص و معتبر جهت رفع نیازهای مالی و عملیاتی خود

می شناختند.

مؤسسات حسابرسی نقش واسطه را میان مردم و شرکتها ایفا می کنند. صاحبکارانی که در زمره نمونه های انتخابی کمیته تحقیقاتی بودند بر این نکته تاکید داشتند که کیفیت ارتباط بین مؤسسات حسابرسی و صاحبکاران نقش بزرگی در رفع نیاز صاحبکاران دارد و باعث سهولت و روانی ارتباط شرکتها با اشخاص بیرون سازمان می گردد.

بسیار ضروری است که مابین صاحبکاران و مؤسسات حسابرسی ارتباطی دو جانبه در جهت تبادل اطلاعات و دیدگاههای یکدیگر وجود داشته باشد.

آنها از رویه افراطی و توجیه ناپذیر تغییراتی که در کادر گروه حسابرسان هر سال رخ می دهد ناراضی بودند و اذعان داشتند که این کار آثار زیانباری بر کیفیت ارتباط ما بین آنها دارد و این کار باعث ضایع شدن تجربیات کادر قبلی و اتلاف وقت در حسابرسی بعدی می گردد. بسیار ضروری است که مابین صاحبکاران و مؤسسات حسابرسی ارتباطی دو جانبه در جهت تبادل اطلاعات و دیدگاههای یکدیگر وجود داشته باشد و این کار میسر نمی گردد مگر اینکه هر دو طرف از هم شناخت و اطمینان کافی داشته باشند. گفتنی است هنگامی که این نوع ارتباط از مسیر طبیعی خود خارج شود و یا در حال ضعیف شدن باشد،

حسابرسان باید در حرفه خود از درجه تخصصی بالایی برخوردار باشند و بتوانند مشکلات و مسائل صاحبکاران را به نحو احسن شناسایی و حل نمایند.

تغییرات در کادر گروه حسابرسی لازم و ضروری است. زیرا پیش نیاز یک ارتباط سالم وجود حس اعتماد نسبت به یکدیگر است و این شگردی جهت حفظ ارتباط صحیح و ثمربخش با صاحبکاران

است.

صاحبکارانی که جزو نمونه های مورد بررسی بودند، نقطه ضعفهای مؤسسات حسابرسی را بازگو نمودند که اهم آنها در ادامه آمده است:

- عدم به کارگیری راههای کوتاه و کم هزینه در حین کار؛
- نداشتن علاقه نسبت به حرفه حسابرسی و بی توجهی به مقاصد و خواسته های صاحبکاران؛
- بی توجهی به وضع ظاهر و بی توجهی نسبت به نظم و آرامش محیط کار؛
- نداشتن مسئولیت نسبت به انجام کامل تعهداتشان؛
- نداشتن حس خلاقیت و ابتکار هنگام مواجه شدن با مشکل.

کلید ارتباط با صاحبکار

عوامل اصلی جهت ایجاد یک ارتباط سالم به قرار زیر می باشد:

۱- رفتار با صاحبکار: تفاهم و درک متقابل همراه با اطمینان متقابل در روابط برای صاحبکاران بسیار اهمیت دارد که در این ارتباط:

الف) مؤسسات حسابرسی باید طوری برنامه ریزی و رفتار کنند که در هر حال و در هر زمان صاحبکاران از وجود آنها احساس اطمینان و رضایت خاطر کامل داشته باشند و به راحتی بتوانند با آنها ارتباط برقرار نمایند.

ب) حسابرسان باید تعهدات و مسئولیتهایی را

که بر عهده گرفته اند به طور کامل انجام دهند. در اکثر موارد صاحبکاران از اینکه مؤسسات حسابرسی فقط علاقه مند به کسب سود و منافع شخصی خود هستند و یا اینکه هدف خود را اتمام هر چه

سرریزتر کار قرار می دهند گله و شکایت دارند.

ج) حسابرسان باید در حرفه خود از درجه تخصصی بالایی برخوردار باشند و بتوانند مشکلات و مسائل صاحبکاران را

به نحو احسن شناسایی و حل نمایند و از بیان جملاتی مانند اینکه: "ما قادر به ارائه بعضی از خدمات نیستیم و یا نمی‌دانیم" به شدت دوری کنند.

صاحبکاران حسابرسان

مستقلی را خواهانند که دارای حس خلاقیت و ابتکار باشند و بتوانند مفیدترین و کوتاهترین راه حل را پیدا نمایند نه اینکه فقط قادر به انجام کارهای تکراری و یکسان باشند.

۲- دانش و مهارت: صاحبکاران از حسابرسان مستقل انتظار دارند که مجهز به تکنیکهای پیشرفته حسابداری و حسابرسی و مهارتهای مالیاتی باشند که در این ارتباط:

الف) دارا بودن اطلاعات وسیع و مفید همراه با نگرش عملیاتی در مورد شرکت و صنعت خاصی که شرکت در آن زمینه فعالیت می‌کند بسیار ضروری است.

ب) حسابرسان باید دارای نگرش چندبعدی باشند و بتوانند مسائل را از زوایای مختلف بررسی کنند.

ج) موسسات حسابرسی باید به جمع‌آوری تجربیات مفید در زمینه کاری بپردازند و سعی کنند تجربیات خود را در صنایع مختلف با وضعیتهای متنوع افزایش دهند و هنگام مواجه شدن با مشکلات مشابه سایر شرکتهای به ارائه پیشنهادات مفید و کم هزینه بپردازند.

۳- خصوصیات شخصی: حسابرس واقعی شخصی است متخصص با پشتکار زیاد که کار خود را با جدیت هر چه تمامتر

انجام می دهد و پیگیری می نماید و دارای چنان نگرشی است که در هنگام مواجه شدن با مسائلی که هیچ‌گونه استاندارد و ضابطه‌ای در ارتباط با آن وجود ندارد بتواند به ارائه راه حل بپردازد که در این ارتباط:

الف) حسابرسان باید از پیشنهادات و اظهارنظرهای صاحبکاران استقبال کنند و نباید منتظر بمانند که صاحبکاران به ارائه مشکل بپردازند بلکه آنها

باید شخصاً به مشکلات و ضعفهای شرکت پی برده و راه حل مطلوب ارائه دهند. صاحبکاران از (مشکل‌یابی و حل مشکل) را انجام دهند. اگر حسابرسان این کار را انجام دهند رویکرد جدیدی در ارائه خدمات مالی ایجاد خواهد شد و یکی از عمده‌ترین نیازهای صاحبکاران را برطرف خواهند نمود.

ب) موسسات حسابرسی باید خود را برای ارائه خدمات جدید آماده کنند.

ج) از دیگر وظایف موسسات حسابرسی این است که در عمل و بیان نشان دهند که علاقه و دلبستگی زیادی نسبت به صاحبکاران خود دارند.

این جمله به این معنی است که هرکاری را به بهترین شکل برای صاحب کار انجام دهند و ایجاد یک محیط دوستانه همراه با حس صداقت

مابین حسابرسان و صاحبکاران ضروری است و موسسات حسابرسی باید مقدمات ارائه خدمات جدید را فراهم آورند که این عمل در طول زمان زیربنای محکم ارتباطی مابین موسسات

حسابرسی و صاحبکاران ایجاد خواهد نمود.

د) حسابرسان باید دارای مهارتهای خاص اجتماعی باشند. کسانی می‌توانند از پله‌های ترقی حسابرسی بالا روند که شنونده‌ای خوب و ماهر باشند. یک حسابرس تا زمانی که مشکل و مسئله را درک نکرده باید از ارائه راه حل خودداری نماید و بهترین راه حل، آن است که تا رسیدن به جواب نهایی در مورد آن سکوت اختیار نماید.

و) و بالاخره اینکه تعداد زیادی از حسابرسان مستقل که در حرفه خود موفق شده‌اند اشخاصی برونگرا و اجتماعی هستند و این مهارتی نیست که بتوان آن را تحصیل کرد در عوض تعداد زیادی از حسابرسان درونگرا شنوندگان بسیار خوبی هستند و این وظیفه حسابرسان مستقل است که نقطه تعادل مابین این دو حالت را به دست آورند. موارد یاد شده کلید شناسایی نیازهای صاحبکاران است.

توصیه چند تکنیک

تکنیکهایی وجود دارد

که حسابرسان مستقل با استفاده از آنها می‌توانند صاحبکاران را در جهت رسیدن به هدفهایشان یاری دهند که از میان آنها ده تکنیک را در اینجا بازگو می‌کنیم. در نظر داشته باشید که این تکنیکها فقط مربوط به شرکای موسسات حسابرسی نیست، بلکه کلیه کارکنان

باید در اجرای آن کوشا باشند.

۱- تلاش جهت بهبود بخشیدن به خدمات و افزایش فهرست کارهای حسابداری و حسابرسی و خدمات مالیاتی.

۲- کوشش برای ابراز صداقت و صمیمیت خود به صاحبکار و ایجاد یک ارتباط مستمر با او به طور مثال در ازای کارهای جزئی و کوچک مانند مرور و بازنگری اظهارنامه مالیاتی تهیه شده توسط صاحبکار و جهی از صاحبکار دریافت نکند.

۳- شرکای موسسات حسابرسی باید به طور مداوم اثربخشی، کارایی و کیفیت ارتباط را با صاحبکاران زیر نظر داشته و آنرا کنترل نمایند. جلسه‌های گفتگو به صورت دوره‌ای و منظم با صاحبکار ترتیب دهند و در مورد کیفیت ارتباط و موضوعات کاری و نکات مورد علاقه با یکدیگر صحبت کنند.

۴- کلیه افراد گروه حسابرسی به لحاظ صرف بهینه زمان در محل کار جهت انجام امور حسابرسی یا ارائه خدمات دیگر مورد تشویق قرار گیرند.

۵- حسابرسان باید دارای مهارتهایی در زمینه مدیریت زمان جهت تخصیص بهینه وقت نسبت به کار داشته باشند و زمان خود را روی مسائل سطحی و ساده صرف نکنند و به عکس هنگام مواجه شدن با مسائل و مشکلات بنیادی و بااهمیت زمان کافی صرف انجام آن نمایند. کسب مهارتهای تخصیص زمان یکی از ضرورتهای حرفه حسابرسی می‌باشد.

۶- کل کادر موسسه از سطوح پایین تا راس هرم باید دارای نگرش بازاریابی جهت جذب مشتریان باشند و بدانند که این مسئولیت سنگینی است. مدیران ارشد موظفند کل کادر موسسه را با طیف وسیع خدماتی که موسسه ارائه می‌دهد آشنا سازند.

۷- هر موسسه حسابرسی باید در کل فصول کاری با ایجاد یک سیستم پویا و بهبود مداوم آن جهت جذب مشتریان جدید و پیگیری کارهای خود کوشا و

ساعی باشد.

۸- آموزشهای لازم جهت دستیابی به مهارتهای فردی و اجتماعی مانند مصاحبه کردن، توانایی سخنرانی، دفاع و تبلیغات جهت معرفی و فروش خدمات به کادر حسابرسی ارائه شود. در این زمینه حتماً از شرکای باتجربه و موفق خواسته شود مشورتهای لازم را به کارکنان حسابرسی ارائه دهند.

۹- جلسات و سمینارهایی در ارتباط با حرفه حسابرسی، انواع خدمات مالی که موسسات قادر به ارائه آن می‌باشند برگزار شود.

۱۰- و بالاخره تحقیق و پژوهش را در جهت بهبود خدمات جاری و خلق ایده‌های جدید در سرلوحه کارهای موسسه قرار گیرد.

کدام صاحبکاران خواستار افزایش بهبود خدمات حسابرسی هستند؟

خصوصیات و ویژگیهای صاحبکارانی که خواستار و متمایل به جذب خدمات جدید و پیشرفته هستند کدام است؟

برای رسیدن به پاسخ این سوال با شرکای موسسات حسابرسی تبادل نظر شد و براساس آن عمده‌ترین مشخصات زیر حاصل شد:

۱- شرکتهای سودآور و در حال رشد: راس هرم مدیریت این‌گونه شرکتهای پیشنهادات حسابرسان بسیار استقبال می‌کنند و این نشان‌دهنده ارزشی است که آنها به ماهیت کار حسابرسی می‌دهند. این‌گونه شرکتهای برعکس شرکتهایی هستند که مایل به انجام دادن هر چه سریعتر کار حسابرسی بوده و در نهایت نسبت به صورت حساب کارهای انجام شده از خود خست بیش از حدی نشان می‌دهند.

۲- صاحبکاران تکنوکرات: این نوع

شرکتهای فرصت و اطلاعات کافی در اختیار حسابداران خبره قرار می‌دهند و از آنان برای ارائه خدمات و یا راه‌حل کمک می‌گیرند.

۳- شرکتهایی که مدیران منصفی دارند: بالاخره این نوع شرکتهای دارای خصوصیات مانندی: صداقت و انصاف و ایده‌های مثبت و نوآوری هستند و موسسات حسابرسی از کارکردن با آنها احساس رضایت می‌کنند.

کلام آخر

یک روش موفقیت‌آمیز مستلزم تلاش و کوشش شرکا و کارمندان در جهت ایجاد یک ارتباط سالم با صاحبکاران است؛ راه دیگر برای تقویت ارتباط، تلاش مشاوران مالی و حسابرسان مستقل شرکتهای جهت نشان دادن ارزش واقعی کار حسابرسان مستقل و تاثیر کار آنها بر امور شرکتهای می‌باشد. مشاوران مالی و حسابرسان مستقل نباید فقط منتظر این باشند که به پرسشهای صاحبکاران پاسخ دهند. بلکه باید در پی این باشند که برای شرکت چه سوالات و مسائل بااهمیتی وجود دارد، قبل از اینکه صاحبکاران از آنها سوال کنند. پیدا کردن و فهم درست مشکل و ضعف شرکتهای از پیدا کردن جواب آنها بااهمیت‌تر است.

پی‌نوشت

1- Check list

منبع

Journal of Accountancy Dec 1996

تسلیت

آقایان دکتر محمدعلی اکباتانی و مجید فخردای از اعضای انجمن هر یک به سوگ عزیزی نشسته‌اند. مصیبت وارده را به ایشان تسلیت گفته و برایشان صبر و بردباری آرزو داریم.

انجمن حسابداران خبره ایران