



ЕТИКЕТ У ДІЛОВИХ СТОСУНКАХ БУХГАЛТЕРА

*М.В. Нечваль, факультет економіки та менеджменту,
спеціальність «Облік і аудит», 3 курс*

*Науковий керівник — В.І. Хомич, к.ф.н., доцент кафедри соціально —
гуманітарних дисциплін ВП Національного
університету біоресурсів і природокористування України
«Ніжинський агротехнічний інститут»*

Анотація: з'ясовано теоретичне підґрунтя ділового етикету та подано рекомендації щодо його використання в діяльності бухгалтера.

Ключові слова: бухгалтер, етикет, відповідальність, грамотність

Нині в професії бухгалтера виокремлюються нові навички, зокрема вміння вести ділові бесіди. Адже грамотний бухгалтер, використовуючи знання етикету, зможе переконати податкового інспектора або аудитора в правильності своїх розрахунків. Питання про етикет у ділових стосунках досліджували Семенов В.Л.[6], Афанасьєв І.[4], Галушко В.П.[5], Бутинець Ф.Ф.[2] та інші. Проте залишається ще ряд невіршених питань, зокрема питань етикету в діяльності бухгалтера. Це й стало завданням нашої роботи.

Бухгалтер виконує роботу по веденню бухгалтерського обліку майна, здійснює прийом і контроль первинної документації. Він несе особисту відповідальність за всі документи, які підписує та здає в податкову інспекцію; проводить нарахування та перерахування податків і зборів у державний, регіональний і місцевий бюджети, страхових внесків у державні позабюджетні соціальні фонди, платежів у банківські установи, коштів на фінансування капітальних вкладень, заробітної плати робітників і службовців. Від бухгалтера, крім бездоганних професійних знань, потрібна юридична грамотність, а найбільш цінним фахівцем вважається той, хто вміє знизити податкові платежі в рамках законодавчих норм. Бухгалтеру необхідно постійно підвищувати свою кваліфікацію. Більшість бухгалтерів, крім своїх прямих обов'язків ведення обліку, часто спілкуються по телефону з контрагентами. Про те, як домогтися взаєморозуміння з невидимим співрозмовником, потрібно належно володіти мовним етикетом. Телефонні співрозмовники бухгалтера це, як правило, важливі для компанії люди: партнери, постачальники, операціоністи банку. Налагодити ділові відносини з ними нелегко, а от зіпсувати простіше простого. Достатньо одного телефонного конфлікту, щоб втратити довіру контрагента і заслужити погану репутацію. При цьому образити по телефону може кожен, і часто, не бажаючи цього просто тому, що потрапив чоловік під гарячу руку. Адже реакція бухгалтера на телефонний дзвінок може бути різною. Вона залежить від того, яка атмосфера панує в бухгалтерії, чим зайнятий фахівець у момент дзвінка і в якому він настрої. Не трапляється цього, мабуть, тільки з тими бухгалтерами, які володіють навичками телефонної психології. Наприклад, на перший сигнал телефону потрібно відкласти справи, на другий — налаштуватися на розмову, і тільки після третього — приступити до бесіди в повній готовності. Буває і так, що бухгалтер може мимоволі сам спровокувати конфлікт, навіть у тому випадку, якщо подзвонить йому людина він повинен був налаштований позитивно. Адже фінансові працівники практично завжди знаходяться в напрузі, іноді просто не можуть контролювати свої емоції. Однак, незважаючи на ці цілком об'єктивні причини, треба пам'ятати, що є ряд слів і виразів, здатних викликати в людини обурення. Наприклад «Не ображайтеся», «Заспокойтеся», «Як можна цього не знати». Саме цих фраз потрібно позбутися у телефонному спілкуванні (на думку бізнес — тренерів). Утім, як і безапеляційність — прояв самовпевненості. Перешкодити взаєморозумінню можуть будь які висловлювання, виголошені категоричним тоном, зокрема такі, як «Я вважаю», «Я впевнена». Словом, все те, що може принизити співрозмовника.

СЕКЦІЯ 3

«Гуманітарна складова становлення кваліфікаційних фахівців» «Освітні інновації та формування сприятливого соціального середовища»



Замість них безпечніше вживати дієслова, що відрізняються меншим напором: «Я думаю», «Мені здається», «У мене склалося враження, що ... ». Особливу делікатність потрібно проявити, якщо вам терміново потрібно перервати бесіду. Можна використовувати фрази типу: «Дуже приємно з вами розмовляти, але мені зараз треба зробити термінову справу. Можна, я сам передзвоню вам пізніше? », « Ви знаєте, я перервав переговори, коли ви подзвонили. Пробачте, мені треба їх продовжити ». Обов'язково поясніть співрозмовнику причину роз'єднання, це стане запорукою взаєморозуміння при наступній телефонній розмові [9].

Головний бухгалтер має знати, що в будь-якому договорі повинні бути завжди вказані істотні умови: предмет договору, умови, які названі в законі або інших правових актах як істотні або необхідні для договорів даного виду, а також усі ті умови щодо яких за заявою однієї із сторін має бути досягнуто згоди. Будьте пильні: ви повинні чітко розуміти, з якою організацією або фізичною особою ви укладаєте договір. Мати справу необхідно з партнером, який вказаний в якості сторони за договором і чією печаткою скріплений договір. Цією ж печаткою повинні бути скріплені всі фінансові документи, що впливають з договору. Головний бухгалтер повинен обов'язково звернути увагу на останній розділ будь-якого договору.

У невеликій фірмі бухгалтерію може вести одна людина. А ось в середній або великій зазвичай працюють кілька бухгалтерів, розділяючи функції між собою. У такого підрозділу обов'язково є керівник — головний бухгалтер, який несе відповідальність за формування облікової політики, веде бухгалтерський облік у повному обсязі, займається оптимізацією оподаткування. У його обов'язки також входить оформлення податкових документів та складання балансу — основного звітного документа підприємства. Без підпису головного бухгалтера не дійсний жоден фінансовий документ.

Самовладання забирає часто багато душевних і фізичних сил. Для того, щоб не стати жертвою конфліктної поведінки, бухгалтери повинні вміти виходити з стресових ситуацій. Приміром, досить просто давати собі відпочинок. Професія бухгалтера — одна з найпоширеніших і затребуваних як в Україні, так і в усьому світі. Адже жодне підприємство сьогодні не може обійтися без бухгалтерії як способу документального ведення господарського обліку. Головний бухгалтер і фахівець з фінансів повинні бути технічно освідченими співробітниками, володіти кількома інформаційними програмами — бухгалтерськими, аналітичними, правовими, без яких зараз неможливо уявити собі діяльність жодного малого розвиненого підприємства. Ідеально, коли бухгалтер зможе запропонувати співрозмовнику конкретний вихід із ситуації, та може підтримувати ділові бесіди.

«Якщо ви відчуваєте, що це не допомагає, візьміть тайм — аут. Для бухгалтерів такий прийом буде особливо корисний, оскільки в силу специфіки роботи буває дуже складно надати відповіді на питання, задані, наприклад, контрагентом. У цьому випадку можна сказати: "Мені необхідно обміркувати ситуацію. Я вам обов'язково передзвоню через десять хвилин, і ми обговоримо цю проблему ". Принаймні це дасть вам час обміркувати свою поведінку і знайти рішення конфлікту» [8].

Збільшення масштабу підприємства і підвищення ступеня особистої відповідальності за підсумки діяльності, відповідно, значно збільшують рівень заробітної платні. Тому ті, хто бажає зробити кар'єру в бухгалтерській сфері, повинні заздалегідь самотійно дбати про підвищення свого професійного рівня.



У цілому ж, підводячи підсумки, можна сказати, що, скільки б не говорили про перевиробництво бухгалтерів, сьогодні на ринку праці зберігається рівновага між попитом і пропозицією. А отже, бухгалтер — це та професія, яку варто отримувати.

Таким чином, бухгалтер — це, за великим рахунком, партнер керівника, незалежно від того, має він офіційно частку в бізнесі чи ні. Від його кваліфікації, грамотності, поінформованості, гнучкості, етикету часто залежить доля персоналу й компанії в цілому.

Список літератури

1. Афанасьев І. — К.: Діловий етикет, 1998. — с.78.
2. Бондар М. Я. Аудит в АПК: Навч. посібник. — К: КНЕУ, 2003. — с.142.
3. Бутинець Ф. Ф., Усач Б. Ф. Аудит і ревізія підприємницької діяльності. — Житомир: Рута, 2001. — с.54.
4. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навч. посіб. — Вінниця: Нова книга, 2002. — с.121.
5. Дорош Н. І. Аудит: методологія і організація. — К.: Знання, КОО, 2001. — с.64.
6. Семенов В. Л. Практика дипломатического протокола и этикета. — М.: Международное агентство "А.Б & Т2", 2002. — с.32.
7. Улищенко О. Н. Секреты хороших манер и поведения. — Харьков, 1995. — с. 98.
8. <http://www.hr-portal.ru/article/pravila-etiketa-dlya-bukhgaltera>
9. <http://www.allbest.ru/>
10. http://knowledge.allbest.ru/ethics/3c0a65625b3ac68b5c43b89421306c37_0

Аннотация: выяснено теоретические основы делового этикета и даны рекомендации по его использованию в деятельности бухгалтера.

Ключевые слова: бухгалтер, этикет, ответственность, грамотность

Annotation: clarified theoretical basis of business etiquette and submitted recommendations for its use of an accountant.

Keywords: accountant, etiquette, responsibility, literacy

ETIQUETTE IN BUSINESS RELATIONSHIPS ACCOUNTING

M. V. Nechval