

Следует отметить специфичность жизненных циклов услуги:

- продолжительность жизненного цикла услуг превышает жизненный цикл товаров. Это связано с большими возможностями в области модификации услуг и разработки новой услуги;
- продолжительность стадий жизненного цикла услуги, на которые приходится основная часть прибыли, больше, чем в условиях товарного рынка;
- период выхода на рынок невелик из-за небольших инвестиционных затрат, а также меньшей трудоемкости процесса производства, т.е. прибыльность достигается намного быстрее, чем в сфере производства;
- степень риска от производства услуги – новинки ниже, чем для товаров. Это связано с более тесными контактами между производителями и потребителями, возможностью отследить реакцию потребителей.

## **Литература**

1. Gronroos, C. Service management and marketing / C. Gronroos. – West Sussex: John Wiley, 2007. -215с.
2. Киреев, И. В. Содержание отдельных составляющих маркетингового комплекса компаний, работающих в сфере услуг/ И. В. Киреев // Маркетинг в России и за рубежом.- 2002. -№3.- С. 3-12.
3. Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии / К. Лавлок. – М.: Вильямс, 2005. -997 с.
4. Песоцкая, Е.В. Маркетинг услуг/ Е.В. Песоцкая. – СПб.: Питер, 2000. -156с.

<http://edoc.bseu.by/> *Ю.И.Акулич, к.э.н., доцент, УО «БГЭУ» (г. Минск)*

## **ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ В СИСТЕМЕ МИКРОЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА.**

Для эффективной реализации управленческих решений необходим непрерывный адекватный внутренний контроль на всех этапах процесса управления.

Исторически в нашей стране сложилось так, что бухгалтерская (финансовая) информация служила только одному государственному пользователю, от лица которого выступали различные министерства и ведомства. С одной стороны, учет собирал, регистрировал и систематизировал различную информацию о совершающихся финансово-хозяйственных фактах, операциях и событиях, что позволяло формировать характеристики экономического субъекта. С другой стороны, с помощью полученной учетной информации осуществлялся непосредственный контроль за экономическим субъектом в соответствии с заданной ему целью. При этом система государственного контроля строилась главным образом на решении задач выявления отклонений от жестко установленных государством моделей финансово-хозяйственной деятельности любых экономических субъектов.

Сложившаяся сегодня в республике Беларусь экономическая модель коренным образом изменила условия функционирования экономических субъектов. Это потребовало от них коренным образом изменить уровень и направленность принимаемых управленческих решений. Возникла необходимость в разработке адекватной современным требованиям, системы формирования как финансовой, так и иной информа-

ции, без которой невозможно дальнейшее обеспечение условий взаимоотношений экономических субъектов с внешней средой.

В рыночных условиях основой стабильного положения любого экономического субъекта является его финансовое состояние. Именно финансовое состояние определяет конкурентоспособность экономического субъекта, его потенциал в деловом сотрудничестве, позволяет оценить степень гарантий экономических интересов как самого экономического субъекта, так и его партнеров по финансовым и иным отношениям. Таким образом, на первый план в современных условиях выходит вопрос управления финансовыми ресурсами экономического субъекта как основным и приоритетным видом ресурсов. Чтобы эффективно управлять финансовыми ресурсами управленческому персоналу, необходимо прежде всего уметь реально оценивать финансовое состояние как своего экономического субъекта, так и его существующих и потенциальных партнеров.

Процесс управления строится на определенном роде информационных потоках, основу которого составляет финансовая информация. Процесс управления представляет собой процесс преобразования информации. Чем сложнее структура внутренней среды экономического субъекта и чем сложнее и изменчивее взаимоотношения с внешней средой, тем больше информации необходимо для принятия эффективных управленческих решений. В этой связи возрастает роль современной системы учета, являющейся основным информационным источником процесса управления. В то же время существуют некоторые ограничения, связанные с интерпретацией получаемых учетных данных, входящих в основной информационный поток, на основе которого принимаются управленческие решения.

К таким ограничениям можно отнести: во-первых, то, что сама финансовая информация относительно трудно воспринимается неквалифицированными пользователями из-за специфики ее формирования. При этом чаще всего учетную информацию формируют с целью осуществления какого-либо управленческого воздействия. Иными словами, данный информационный поток не совсем нейтрален. Во-вторых, любая учетная информация подвержена влиянию как человеческого фактора, являющегося предметом отдельных исследований, так и неточностей, свойственных несовершенству самой системы учета. Это позволяет ей быть не настолько достоверной, как следовало бы ожидать. В-третьих, значительное влияние на принятие эффективных управленческих решений оказывает существующая до настоящего времени проблема существенности учетной информации. Корень этой проблемы лежит в субъективности понимания составителями финансовой информации, классифицирующими или даже игнорирующими исходные данные на основе их субъективного мнения о том, что они понимают под существенными данными. Невозможно установить единый критерий, позволяющий однозначно оценить степень существенности информации как самими составителями, так и заинтересованными пользователями, непосредственно принимающими управленческие решения. Несмотря на то, что система учета постоянно совершенствуется, однако ее прямые функции, в силу вышеуказанных причин, а также постоянно меняющаяся нормативно-регулирующая база не позволяют в достаточной мере сформировать достоверную, отражающую объективные финансово-хозяйственные процессы, бухгалтерскую (финансовую) информацию.

Служба внутреннего контроля, определяя эффект от каждой финансово-хозяйственной операции, интерпретируя изменения в конкретных статьях отчетности, фор-

мирует определенные выводы и дает необходимые рекомендации для принятия или корректировок управленческих решений экономического субъекта. Так как процесс управления экономическим и систему внутреннего контроля невозможно отделить друг от друга, не нарушив при этом стройность и эффективность всей системы управления, то возникает потребность не в эпизодическом применении контрольных процедур, а в постоянно действующей и эффективной структуре, входящей в систему управления в качестве неотъемлемой ее части. Прежде чем определить место системы внутреннего контроля в процессе управления экономическим субъектом, рассмотрим основные характерные черты этой системы.

Согласно существующим как в белорусской, так и в международной практике положениям система внутреннего контроля состоит из трех основных элементов:

- надлежащим образом организованной системы бухгалтерского учета;
- контрольной среды;
- отдельных средств контроля.

Исходя из этого, под надлежащим образом организованной системой бухгалтерского учета экономического субъекта следует понимать систему учета, формирующую достаточно полную, своевременную и достоверную информацию о финансово-хозяйственной деятельности, обеспечивающую контроль за наличием и движением имущества, а также предотвращающую возможность появления злоупотреблений.

Под контрольной средой следует понимать общее отношение руководства экономического субъекта к необходимости организации и осуществления внутреннего контроля за функционированием данного субъекта и, как следствие, принимаемые в этой связи действия.

И наконец, под отдельными средствами контроля подразумевается в данном случае принятая руководством экономического субъекта политика, процедуры и иные действия, призванные обеспечить возможность выявления или предотвращения и исправления искажений информации в системе бухгалтерского учета, а также всего процесса управления экономическим субъектом с целью достижения его стратегических целевых установок.

Прежде чем определить схему организации внутреннего контроля в рамках любого экономического субъекта, необходимо понять его основную цель, от достижения которой зависит эффективность его функционирования. Так как внутренний контроль является составляющим элементом системы управления, то его стратегическая направленность должна быть прежде всего адекватной целевым установкам этой системы.

Целью системы внутреннего контроля является обеспечение процесса управления экономическим субъектом разнообразными, надлежащим образом обработанными и проанализированными внутренними и внешними информационными потоками, необходимыми для достижения целей функционирования экономического субъекта. По этой причине цель внутреннего контроля на современном этапе развития экономических отношений можно определить как многофункциональное содействие системе управления экономическим субъектом в реализации его эффективного функционирования.

На современном этапе целевая установка внутреннего контроля должны смещаться от контрольно-подтверждающей к контрольно-регулирующей что, в свою очередь, коренным образом меняет характер и масштабы решаемых им задач.

В обобщенном виде задачей внутреннего контроля на современном этапе его развития является обеспечение процесса управления экономическим субъектом достаточной и уместной контрольно-регулирующей информацией, позволяющей принимать наиболее эффективные управленческие решения, а также оперативно и своевременно проводить корректировку ранее принятых решений.

Так как цель и задачи какой-либо деятельности характеризуют главным образом лишь ее основную направленность, то для более глубокого понимания сущности этой деятельности важно определить основополагающие принципы, на которых она базируется. По этой причине следующим, не менее важным аспектом, определяющим условия функционирования внутреннего контроля, является установка и характеристика тех принципов, которые предопределяют его особенность и требования, предъявляемые к нему со стороны системы управления экономическим субъектом.

К этим принципам относят: независимость, честность, добросовестность, объективность, конфиденциальность, профессиональную компетентность, профессиональное поведение.

Функционирование внутреннего контроля, исходя из принципа независимости, должно базироваться на особом организационном статусе этой службы. Иными словами, служба внутреннего контроля должна быть независима от организационной структуры, чью деятельность она контролирует. При этом важно не допускать вмешательства любых лиц в определение объема контрольных процедур, а также формирование выводов и отчетных форм. Кроме того, представляется необходимым исключить материальную зависимость внутренних контролеров, проверяющих то или иное направление деятельности экономического субъекта, от результатов этой деятельности.

Важным условием, способствующим повышению уровня независимости внутреннего контроля, является исключение из его функций ответственности за организацию и проведение тех или иных корректировок управленческих решений, которые возможны после выявления тех или иных отклонений. Кроме того, следует исключать возможность участия внутреннего контролера в проверке того направления деятельности экономического субъекта, в котором он мог являться непосредственным исполнителем. В то же время в задачи внутреннего контроля входит консультирование персонала экономического субъекта по всем аспектам, входящим в его компетенцию. По этой причине наиболее приемлемым является участие в работе службы внутреннего контроля нескольких квалифицированных в этой области специалистов.

Принцип честности представляет собой не честность в обычном понимании этого слова, а, скорее, соблюдение внутренним контролером его профессионального долга и общих норм морали, а также истинности в выражении своих суждений. Соблюдение данного принципа предопределяет доверие окружающей среды к деятельности всей службы внутреннего контроля.

Следующим принципом является принцип объективности, который требует беспристрастного и свободного от личных интересов и конфликтов сторон подхода к проведению контроля любого направления деятельности экономического субъекта.

Принцип добросовестности предполагает обязательность проведения внутреннего контроля, основываясь на ответственном отношении контролера к своим профессиональным обязанностям и выполнению своих функций с определенной должной тщательностью, внимательностью и оперативностью. В то же время данный принцип не может гарантировать абсолютной точности результатов контроля, он лишь уменьша-

ет степень информационного риска, под которым понимается риск того, что любая информация, подвергаясь проверке, несет в себе некоторую неопределенность, то есть ряд искажений, возникающих вследствие тех или иных объективных и субъективных факторов.

Информация, входящая в информационные потоки, исследуемые этими службой внутреннего контроля, должна носить закрытый или, точнее сказать, конфиденциальный характер как для внешней среды, так и для ряда служащих субъекта, которым по роду их деятельности закрыт доступ к подобной информации. К такой информации, например, можно отнести прогнозные показатели реализации или продаж, смету на новую продукцию или услуги, затраты на рекламу, маркетинг, защиту электронной информации и прочее.

Принцип профессиональной компетентности предполагает выполнение внутренними контролерами своих заданий на должном профессиональном уровне. При этом сама структура внутреннего контроля должна обладать в своей совокупности знаниями и навыками, необходимыми для осуществления своей роли в системе управления экономического субъекта. Данный принцип предполагает необходимость постоянного повышения профессионализма всех сотрудников службы, что обусловлено постоянным изменением условий финансово-хозяйственной деятельности экономического субъекта, а также нормативно-правовой базы, являющейся основой функционирования внутреннего контроля.

И наконец, последним из фундаментальных принципов аудита в целом и внутреннего контроля в частности является принцип профессионального поведения. Несмотря на то, что система управления экономическим субъектом ожидает от внутреннего контроля безошибочных результатов его деятельности, однако, постоянно следует помнить, что внутренние контролеры не могут гарантировать абсолютной точности своих выводов и рекомендаций. В то же время любой аудитор, в том числе и внутренний, должен соблюдать приоритет интересов той социально-экономической системы, которой он служит, и поддерживать высокую репутацию своей профессии: Кроме того, внутренний контролер обязан на всех этапах своей деятельности, решая те или иные поставленные перед ним задачи, исходить из известной позиции профессионального скептицизма, понимая, что существует вероятность того, что вся информация, получаемая им из различных источников, может нести некоторый уровень недостоверности.

*И.Л. Акулич, д.э.н.,*

*В.С. Голик, к.э.н., БГЭУ (Минск)*

## **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТОВ**

Интернет-проект представляет собой идею, реализованную с помощью программных средств для определенной целевой аудитории Интернета. Коммерческий интернет-проект разрабатывается на основании бизнес-плана, который включает описание некоторой модели бизнеса в Интернете.

Интернет-проект, как и товар, имеет свой жизненный цикл, который включает стадии внедрения, роста, зрелости и спада. Его эффективность зависит от уровня интереса целевой аудитории к нему и выбранной модели бизнеса.

Основными факторами выбора интернет-проекта из альтернативных являются уровень интереса целевой аудитории, модель интернет-бизнеса, срок окупаемости,