

Аналитический обзор рынка аутсорсинга бухгалтерских услуг на Дальнем Востоке России

Елена Селезнева, Кристина Тимошенко, Юлия Баликаева,
Руслан Назиров, Кирилл Пак

Дальневосточный федеральный университет, Владивосток, Россия

Информация о статье

Поступила в редакцию:

09.02.2021

Принята
к опубликованию:

13.04.2021

УДК 338.1

JEL M21, M31, M41

Ключевые слова:

аутсорсинг, бухгалтерские услуги, учётные функции, эффективность, преимущества, недостатки, Дальний Восток

Keywords:

outsourcing, accounting services, accounting functions, efficiency, advantages, disadvantages, the Far East

Аннотация

Рассмотрено текущее состояние рынка аутсорсинга бухгалтерских услуг на Дальнем Востоке России. Сформулировано авторское понятие «аутсорсинга». Обозначена роль аутсорсинга бухгалтерских услуг в деятельности компаний. В ходе реализации одноименного проекта изучены «спрос» и «предложение» на данном рынке с применением количественных и качественных методов исследования. На основе анализа ответов респондентов и интервьюируемых авторами выявлены преимущества и недостатки передачи учётной функции на аутсорсинг, а также сформулированы тезисы о том, как продавать услуги аутсорсинга бухгалтерии на рынке Дальнего Востока.

Analytical Review of the Accounting Outsourcing Market in the Russian Far East

Elena Selezneva, Kristina Timoshenko, Yulia Balikaeva,
Ruslan Nazirov, Kirill Pak

Abstract

The article describes research of the accounting outsourcing market in the Russian Far East. The purpose of this article is to study the outsourcing market of accounting services in the Russian Far East: to obtain information on the state of this type of market, trends, and opportunities for the provision of such types of services, to assess the constraints and threats to the development of the activities of consulting companies. The uniqueness of this study is that it is the first attempt to analyze the current state of the accounting outsourcing market in the Far East. The survey shows that competition in the Far East accounting outsourcing market is growing, many companies offering accounting outsourcing services and seeking to expand their market shares and client bases. The role of accounting work in organizations is noted. The main types of outsourcing of accounting are considered. The actual concept of outsourcing is given. The authors analyzed the supply and demand in the outsourcing market of accounting services in the Far East. A survey of entrepreneurs was carried out. In-depth interviews were conducted with entrepreneurs (clients or potential clients of consulting companies), as well as with heads of companies providing accounting services. Based on the results of interviews, questionnaires and literature

analysis, the main advantages and four disadvantages of outsourcing the accounting function were identified. Analysis of publications in industry and scientific journals, questionnaires and in-depth interviews made it possible to formulate general recommendations on the sale of accounting outsourcing services.

Введение

Текущее состояние и перспективы развития национальной экономики во многом зависят от результативности деятельности коммерческих организаций. Именно поэтому важным аспектом успешного функционирования организаций является повышение эффективности деятельности, в том числе на основе оптимизации ведения бухгалтерского учёта.

Нельзя не отметить, что роль учётной работы в организациях трансформируется, видоизменяется [1]. Процесс принятия управленческих решений базируется на обработке и систематизации данных бухгалтерского учёта, который становится одним из важных инструментов управления бизнесом. Своевременность отражения фактов хозяйственной жизни повышает оперативность деятельности компании в целом, а эффективность деятельности во многом обеспечивается использованием достоверной бухгалтерской информации.

В настоящее время аутсорсинг является одним из наиболее востребованных способов организации учёта в бизнес-среде. Под аутсорсингом понимается передача части внутренних работ организации сторонней организации за определённое денежное вознаграждение [2]. Увеличение количества компаний, которые признают аутсорсинг оптимальным способом ведения учёта, способствует росту популярности консалтинговых компаний, оказывающих подобные услуги.

Целью данной статьи является аналитический обзор рынка аутсорсинга бухгалтерских услуг на Дальнем Востоке России на основе полученных авторами сведений о состоянии данного рынка, выявление тенденций и возможностей оказания таких видов услуг, оценка влияния сдерживающих факторов и угроз на развитие деятельности консалтинговых компаний.

Исследование показывает, что конкуренция на дальневосточном рынке аутсорсинга бухгалтерских услуг растёт: множество компаний предлагают оказание услуг аутсорсинга учётных функций, стремятся расширить рыночные доли и клиентские базы. Эффективно развивать бухгалтерский бизнес, правильно расставить приоритеты, сконцентрировать усилия именно на тех направлениях, которые принесут максимальную прибыль, – это непростая задача. Уникальность данного эмпирического исследования состоит в том, что оно является первой попыткой проанализировать структуру и текущее состояние рынка аутсорсинга бухгалтерских услуг на Дальнем Востоке России.

Материалы исследования

По мнению экспертов, малым и средним предприятиям экономически целесообразно использование услуг аутсорсинга [3]. Ведение учёта, расчёт заработной платы, предоставление отчетности контролирующим органам и многие другие функции являются неотъемлемой частью работы бухгалтера. Однако содержание штатного бухгалтера влечёт за собой соответствующие расходы на оплату его труда, отчисления в фонды, покупку программного обеспечения и т.д. У организации, обратившейся к услугам аутсорсера, нет необходимости содержать штат бухгалтерии, а, следовательно, появляется возможность экономии на затратах. Таким образом, переход на аутсорсинг бухгалтерских услуг означает для компании-клиента высвобождение финансовых ресурсов [4].

Наиболее популярными для передачи на аутсорсинг являются такие функции, как: ведение бухгалтерского и налогового учёта, кадровый учёт, необходимые юридические услуги, составление отчётности по МСФО, бюджетирование,

планирование и т.д. Таким образом, можно выделить основные виды аутсорсинга бухгалтерии.

1. Бухгалтерское консультирование - оказание консультационных услуг на платной основе;

2. Выборочный аутсорсинг - передача сторонней организации отдельных функций бухгалтерии. Часть функций компания-клиент выполняет самостоятельно, например, работу с первичными документами. Такой метод наиболее популярен среди руководителей, которые хотят оставить за собой возможность контролировать действия своих сотрудников [5];

3. Полный аутсорсинг предполагает, что ведение учёта в полном объеме возлагается на стороннюю организацию. Таким образом, компания имеет возможность отказаться от штатной бухгалтерии.

4. Ведение учёта от лица главного бухгалтера предполагает, что бухгалтер компании-аутсорсера имеет право подписывать различные документы учёта, тем самым освобождая клиента от работы с документацией. Однако подобный способ, в отличие от выборочного аутсорсинга, лишает клиента возможности контролировать учётные процессы [6].

Сущность понятия «аутсорсинг» изучали многие авторы. Однако на сегодняшний день нет единства в понимании данного термина, поэтому авторами предложено собственное определение понятия «аутсорсинг», наиболее полно отражающее его сущность. Аутсорсинг, по мнению авторов данной статьи, – это передача на основании договора полномочий по осуществлению отдельных функций (частично или полностью) сторонней организации, которая обладает профессиональным опытом в данной области и соответствующей квалификацией.

Методология исследования

В процессе выполнения работы использованы общенаучные подходы (системный, логический) и методы (наблюдение, сравнение, выборочное измерение, систематизация). Основой исследования является сочетание анализа источников информации, находящихся в открытом доступе (веб-сайтов компаний, данных годовых отчётов участников рынка, публикаций в отраслевых и научных изданиях) и проведения полевых исследований. Дополнение применения кабинетного метода (поиск информации в открытых источниках) последующей верификацией данных, полученных путём качественных (глубинные интервью) и количественных (анкетирование) исследований, позволило авторам сформировать информационную основу для формулирования достоверных выводов и разработки практически значимых рекомендаций для компаний - аутсорсеров.

Для анализа «спроса» на рынке аутсорсинга бухгалтерских услуг на Дальнем Востоке авторами была разработана анкета для предпринимателей. Телефонный дозвон руководителям компаний, пользующихся и не пользующихся услугами аутсорсинга бухгалтерии, позволил в сжатые сроки собрать достаточное (информационно-значимое) количество откликов на электронную анкету.

На начальном этапе исследования авторы ознакомились с информацией о том, какое количество компаний вообще функционирует на рынке Дальнего Востока. Данная информация позволила сделать выводы о соотношении микро, малых, средних и крупных предприятий на рынке.

На следующем этапе авторы обобщили данные и проанализировали информацию о компаниях, функционирующих на рынке аутсорсинга бухгалтерских услуг Дальнего Востока, определили структуру рынка и выявили регионы, лидирующие по количеству действующих аутсорсинговых компаний.

Далее авторы проанализировали спектр услуг, оказываемых функционирующими на данном рынке компаниями, и выявили доступную и достаточно перспективную область оказания услуг, которая в настоящий момент является практически свободной рыночной нишей.

Результаты проведенного исследования позволили сделать вывод о том, что рынок аутсорсинга бухгалтерских услуг Дальнего Востока развивается, и растет заинтересованность клиентов в использовании аутсорсинга бухгалтерских услуг.

Для выявления преимуществ и недостатков передачи учётной функции на аутсорсинг авторами были проведены глубинные интервью с предпринимателями (клиентами или потенциальными клиентами консалтинговых компаний), а также с руководителями компаний, оказывающих услуги бухгалтерского учёта.

На основе анализа результатов анкетирования и проведенных глубинных интервью авторами был разработан перечень преимуществ и недостатков передачи учётной функции на аутсорсинг, а также сформулированы рекомендации по продаже услуг аутсорсинга бухгалтерского учёта на Дальнем Востоке России.

Полученные результаты

На рынке Дальневосточного Федерального округа функционирует всего 241723 компании. Использование материалов Федеральной службы государственной статистики, находящихся в открытом доступе, позволило обобщить данные о структуре рынка ДФО. Данные представлены в табл. 1.

Таблица 1

Структура рынка ДФО по масштабам деятельности предприятий, 2018 г.

Вид предприятий	Количество, шт.	Удельный вес, %
Крупные	292	0,1
Средние	601	0,3
Малые	125 679	52,0
Микропредприятия	115 151	47,6
Итого	241 723	100

Источник: составлено авторами на основе [7, 8]

Таким образом, удельный вес крупных и средних предприятия на рынке Дальнего Востока составляет менее одного процента от общего числа предприятий. При этом наибольшие удельные веса приходятся на малые предприятия (52 %) и микропредприятия (47,6 %).

Анализ данных о компаниях, функционирующих на рынке аутсорсинга бухгалтерских услуг, показал, что 421 компания ДФО оказывает услуги аутсорсинга бухгалтерии [9]. Структура рынка аутсорсинга бухгалтерских услуг такова: Приморский край – 98 компаний; Республика Бурятия – 64 компании; Республика Саха (Якутия) – 63 компании; Амурская область – 60 компаний; Хабаровский край – 43 компании; Забайкальский край – 37 компаний; Камчатский край – 25 компаний; Сахалинская область – 22 компании; Магаданская область – 5 компаний; ЕАО – 4 компании.

Таким образом, Приморский край, Республика Бурятия и Республика Саха (Якутия) занимают лидирующие позиции по количеству действующих аутсорсинговых компаний.

Анализ спектра услуг, оказываемых данными компаниями, показал, что из 421 компании бухгалтерские услуги с указанием спектра услуг предоставляют 16,9% компаний. В то время, как составлением бизнес-планов для резидентов

ТОР и СПВ занимается лишь 0,4% компаний. Это свидетельствует о том, что рыночная ниша оказания бухгалтерских услуг резидентам ТОР и СПВ в настоящее время практически не занята. Следует обратить внимание на тот факт, что по состоянию на 30 декабря 2020 г. реестр резидентов ТОР насчитывал 494 компании, а в реестре резидентов СПВ содержалось 2123 компании [10]. Данный сегмент рынка доступен и достаточно привлекателен.

На 1581 обращение (анкету), разработанную авторами для анализа «спроса» на рынке аутсорсинга бухгалтерских услуг на Дальнем Востоке, получено 350 откликов, что составляет 22% от общего числа обращений [11]. На основании анализа ответов респондентов сделаны следующие выводы:

- 50,2% респондентов являются представителями малого бизнеса, 41,8% - микропредприятия;
- на представителей среднего бизнеса приходится 7,3% от общего количества респондентов, на крупный бизнес - 0,7%;
- более половины опрошенных (50,5%) занимаются производством продукции, работ, услуг;
- 74,6% из 350 компаний изучали условия аутсорсинга бухгалтерских услуг;
- 131 респондент из 350 не использует услуги аутсорсинга бухгалтерского учёта.

Наибольшую популярность среди видов аутсорсинга бухгалтерских услуг имеет полный аутсорсинг, его предпочитают 104 предприятия из 350. Бухгалтерское консультирование используют 93 компании. На аутсорсинг отдельных функций бухгалтерии приходится 47 компаний. Ведение учёта на условиях аутсорсинга «от лица вашего бухгалтера» использует лишь 31 компания. К услугам частных бухгалтеров прибегает только 19 респондентов из 350.

Компании, не использующие услуги аутсорсинга бухгалтерского учёта, наиболее часто указывают причину – непрозрачность деятельности компании-аутсорсера (93 компании из 350). 89 респондентов считают, что цены на услуги аутсорсинга слишком высоки. 55 опрошенных опасаются риска утечки конфиденциальной информации. 33 компании могут позволить себе содержание штатной бухгалтерии.

На основе анализа результатов анкетирования и проведённых глубинных интервью был разработан перечень преимуществ и недостатков передачи учётной функции на аутсорсинг.

1. Минимизация затрат в сравнении с содержанием штатного бухгалтера: расходы на зарплату штатного бухгалтера, аудитора, юридического консультанта, курсы повышения квалификации для сотрудников, приобретение дорогостоящего программного обеспечения для ведения бухгалтерского учёта, офисное оборудование для сотрудников – эти затраты сводятся к нулю при использовании бухгалтерского обслуживания [12]. Заказывая бухгалтерское сопровождение, клиент платит только за услуги, которые действительно выполняются, тогда как штатный бухгалтер нередко большую часть рабочего времени может быть не загружен работой.

2. Возможность для предпринимателя всецело сосредоточиться на развитии бизнеса: больше нет необходимости беспокоиться о том, справится ли ваш бухгалтер с профессиональными обязанностями [13]. Заказывая сопровождение в надёжной компании, клиент передает решение рутинных и сложных задач квалифицированным бухгалтерам, которые ежедневно занимаются этой работой и специализируются на предоставлении бухгалтерских услуг.

3. Уменьшение количества проблемных ситуаций с контролирующими органами: бухгалтерское обслуживание осуществляется на основании договора, в

котором чётко закреплены взаимные права, обязанности и ответственность заказчика и аутсорсера [14]. Компания, занимающаяся аутсорсингом, несёт полную ответственность за вред, который причинен в процессе предоставления бухгалтерских услуг по причине ошибок, утраты и повреждения документов, а также непредумышленного нарушения положений действующего закона.

4. Минимизация риска банкротства предприятия: оперативное реагирование на изменение законодательства и владение современными пакетами правовых и бухгалтерских программ повышают качество оказываемых услуг и гарантируют правильное и своевременное оформление и оптимизацию ведения учёта.

К недостаткам, в свою очередь, можно отнести следующие.

5. Непрозрачность деятельности компании аутсорсера: неоднозначный недостаток, так как без соответствующих знаний даже штатного бухгалтера трудно контролировать [15]. Более того, аутсорсеры с репутацией для предоставления качественных услуг чаще всего используют многоуровневые системы внутреннего контроля. Данный недостаток возможно устранить посредством предоставления клиенту удаленного доступа к программе, в которой сторонний бухгалтер ведет учёт.

6. Риски утечки конфиденциальной информации: при передаче учётных функций сторонней организации, так или иначе, существует проблема безопасности, связанная с утратой конфиденциальности. Консалтинговая компания должна приложить максимум своих усилий для того, чтобы обеспечить клиенту безопасность передаваемых данных.

7. Возможность столкнуться с недостаточно квалифицированным бухгалтером: всегда присутствует риск влияния человеческого фактора [16]. Избежать возникновения данной проблемы можно, если изначально обратиться к компании, которая имеет устойчивую положительную рыночную репутацию. За наличие ошибок при оказании бухгалтерских услуг ответственность несет консалтинговая компания, что обычно прописано в договоре об оказании услуг.

8. Территориальная удаленность бухгалтера и руководителя предприятия: штатный бухгалтер может мгновенно реагировать на поступающие запросы. В свою очередь, аутсорсинговая компания тратит некоторое время на процессы коммуникации. Такие издержки незначительны и могут быть минимизированы на основе принципа взаимозаменяемости исполнителей: помощник стороннего бухгалтера достаточно оперативно может решать вопросы клиента в случае необходимости.

Анализ источников, находящихся в открытом доступе, анкетирование и проведение глубинных интервью позволили сформулировать рекомендации по продаже услуг аутсорсинга бухгалтерского учёта.

1. Гибкая ценовая политика и высокое качество оказываемых услуг. Руководители бизнеса ошибочно полагают, что аутсорсинг – это очень дорого. Данный стереотип во многом подпитывается деятельностью частных бухгалтеров, которые не дают клиенту никаких гарантий, подтверждённых договорными обязательствами, поэтому стоимость их услуг низкая. Предприниматели чаще всего ищут на рынке бухгалтерских услуг оптимальное соотношение цены и качества. Чтобы отличаться от конкурентов, необходимо предлагать нужные потребителю услуги и удобный формат сотрудничества, что выгодно будет отличать вашу компанию - аутсорсера от конкурентов в современных условиях развития информационно-коммуникационных технологий.

2. Уникальное торговое предложение.

Необходимо отличаться от массы конкурентов уникальностью торгового предложения.

Обслуживание клиентов в формате «одного окна» с ориентацией на наиболее полное удовлетворение потребностей клиентов. Необходимо обеспечить максимально широкий спектр услуг, чтобы у клиента не возникала необходимость обращаться к конкурентам за услугами, которые вы оказать не можете.

Занять практически свободную рыночную нишу, например составление бизнес-планов для резидентов ТОР и СПВ. Это направление перспективного роста, на которое на рынке есть спрос, но мало компаний оказывают данную услугу.

Работа не только с юридическими, но и с физическими лицами. Например, оказание услуг по заполнению декларации для получения вычета по НДФЛ и т.д.

3. Наличие сайта.

Наличие удобного и качественно сделанного сайта обязательно. Необходимо представить весь «ассортимент» услуг и предоставить посетителям сайта возможность узнать всё о квалификации ваших сотрудников - разместите их фотографии и краткие биографии [17]. Помимо контактов по электронной почте и телефону дайте потенциальным потребителям услуг возможность связаться с вами онлайн - с помощью чата на сайте. Для бухгалтерских компаний онлайн-чат – особенно полезный инструмент для работы с потенциальными клиентами. Посетители, найдя ваш сайт в интернете, часто заходят, ищут нужную информацию (например, не там, где она есть) и уходят к конкуренту [18]. Если в первый же момент к посетителям сайта обращается менеджер чата с вежливым приветствием и предложением помощи, вы увеличиваете конверсию клиентов на этом этапе. Для того чтобы продемонстрировать клиентам свою репутацию и экспертизу, можно разместить на сайте публикации, в том числе в СМИ с вашим участием, вступить в профессиональные ассоциации и обязательно использовать их логотипы на вашем сайте. Целесообразно договориться с партнёрами об обмене логотипами: вы разместите на своем сайте их лого как пример успешного кейса, а они - ваш как партнера. Демонстрация наличия именитых клиентов поможет вобретении прочной репутации.

4. Наличие городского номера телефона.

Заведите для вашей компании отдельный номер телефона. Мобильный номер будет отталкивать потенциальных клиентов, к тому же, сим-карта обычно заводится на сотрудника, а не на компанию. Сотрудник вполне может уйти из компании. Обеспечив компанию городским номером телефона, вы обеспечите себе некий статус, а также уберёжете клиента от внеплановых затрат на мобильную связь, ведь клиент не знает, в каком регионе зарегистрирован данный номер.

5. Пакеты услуг.

Создайте на сайте пакеты услуг, состоящие из 3 кратких и понятных пунктов: количество сотрудников, число операций за месяц и минимальная стоимость пакетов услуг в месяц (эконом, стандарт и премиум). Исходя из результатов анализа ценовой политики компаний, представленных на рынке, пакеты услуг могут выглядеть следующим образом:

- пакет «эконом»: до 5 сотрудников, до 50 операций в месяц, стоимость – от 15 000 руб.;

- пакет «стандарт»: до 50 сотрудников, до 500 операций в месяц, стоимость – от 30 000 руб.;

- пакет «премиум»: до 100 сотрудников, до 1000 операций в месяц, стоимость – от 50 000 руб.;

Таким образом, информация будет работать на вас. Клиент увидит, затраты каких объемов он понесет в случае обращения к вам. Для этого ему не нужно будет тратить ни своё, ни ваше время на звонки и переписку.

6. Digital-маркетинг.

Для привлечения клиентов необходимо показывать себя: участвовать в различных форумах, конференциях, профессиональных семинарах, проводить обзорные лекции в университетах [19]. Иными словами, необходимо всегда находиться в информационном поле:

- давать контекстную рекламу, например, в «Яндекс.Директ», на площадках города, региона и округа.

- обращаться к лидогенераторам: через онлайн-формы потенциальные клиенты сообщают, какие именно им нужны услуги, а лидогенератор направляет эти запросы наиболее подходящим компаниям из своей базы. Оплата производится за конкретное действие - заявку клиента.

- Завести группу/страничку в социальных сетях. Там вы можете делиться ссылками на публикации с упоминаниями о вашей компании, экспертными мнениями по актуальным темам. Пишите полезные материалы, которые помогут клиентам не совершать ошибки, не попадать на штрафы и не наступать на «грабли». Делитесь статьями на своих страницах в социальных сетях. Также можете отвечать на вопросы читателей бесплатно. Такая «горячая линия» привлечет к вам потенциальных клиентов. В целом эта работа направлена на формирование положительной репутации, что необходимо компаниям в условиях конкуренции.

- «Холодные» звонки и электронные рассылки. Продажи – это искусство, которому необходимо обучить свой персонал. Однако этот способ дает хорошие результаты. Именные письма с персональным предложением иногда намного эффективнее рекламного объявления.

7. Воронка продаж.

Механизм воронки прост: на верхнем ее уровне (широком) количество попыток привлечь клиента (потенциальных клиентов), на нижнем (узком) — реальный результат (продажи) [20]. Например, вы решили запустить новую услугу. Тогда в верхней части воронки будут те, кто попал под ваши «холодные» звонки или рассылки писем. В центре воронки будут те, кто совершил обратный звонок или ответил на письмо. В самом низу – те, кто согласился подключить к своему обслуживанию дополнительную услугу. Таким образом, вы сможете понять, на каком этапе вы получаете максимум продаж, и усилить именно его.

8. Эффективное коммерческое предложение.

Предположим, что вы занимаетесь рассылкой писем компаниям, которые являются вашими потенциальными клиентами. Очень важно сделать подачу вашего коммерческого предложение эффективным:

- Постарайтесь сделать его уникальным, не пишите разным компаниям один и тот же текст. Каждый новый читающий должен видеть, что вы изучили именно его потребности [21].

- Сделайте текст предложения кратким и четким. Излишние вступления отпугнут читающего. - Укажите конкретные выгоды для клиента по системе smart.

- Избегайте громких фраз, не несущих в себе смысла.

- Укажите свои преимущества. Почему клиент из множества компаний должен выбрать именно вас?

- Обязательно укажите цену за свои услуги. Как бы ни был хорош ваш текст, конкретика, особенно в отношении цифр, необходима.

- Закончите свое предложение призывом к действию. Не пишите «спасибо, что уделили время». Эта фраза означает конец коммуникации. Лучше, например, «Позвоните нам по телефону... Мы всегда на связи» [22].

9. Впустить клиента в вашу работу.

Часто бухгалтеры опасаются совместной работы с клиентом. Они думают, что клиент, допущенный к базе, разберется в тонкостях бухучета и уйдет от них

в «самостоятельное плавание» [23]. Однако многие предприниматели слишком заняты своим бизнесом, чтобы искать ошибку в работе бухгалтера. Клиент, который видит базу и ваши действия в системе, понимает и ценность работы бухгалтера. Он осознает, какой объём работ вы выполняете, насколько это все ему не под силу и проникается уважением к вашему труду. Так вовлеченный в систему клиент становится более лояльным [24]. Есть еще один ценный момент совместной работы в бухгалтерской базе: когда два человека занимаются одним делом, это их объединяет. Двое вырабатывают шаблон отношений, привыкают и «притираются», осознают ценность сотрудничества. У них складываются определенные эмоциональные отношения. И если эти отношения комфортны и все обязательства выполняются, то у клиента нет желания прерывать их и обращаться за услугами к другому бухгалтеру. Его всё устраивает, он готов рекомендовать вас коллегам, что особенно важно для вашей репутации.

10. Маркетинговые сервисы.

Подключите маркетинговые сервисы и узнайте точно, с какой рекламы приходят обращения: звонки (коллтрекинг), чаты (чат-трекинг), заявки и даже письма (email-трекинг). В дальнейшем возможно вложение средств только в работающую рекламу и снижение затрат на привлечение клиентов.

Заключение

Таким образом, впервые авторы исследовали и проанализировали структуру и состояние рынка аутсорсинга бухгалтерских услуг Дальнего Востока России, выявили преимущества и недостатки передачи учётной функции на аутсорсинг, а также сформировали тезисы о том, как продавать услуги аутсорсинга бухгалтерского учёта на рынке Дальнего Востока. Результаты данного исследования могут быть применены в качестве информационно-аналитической основы для разработки программы продвижения аутсорсинга бухгалтерских услуг и создания модели коммуникационного взаимодействия компании-аутсорсера с потребителем.

Список источников / References

1. Tsygalov Y.M., Dorozhkina E.E., Dorozhkin A.V., Ordinartsev I.I. Corporate outsourcing evaluation financial mechanisms. *Journal of Reviews on Global Economics*, 2018, vol. 7, no. 2, pp. 768-773. Available at: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85059318427&origin=inward&txGid=c8576846e0d05725db8011cdb8fe7a9f>
2. Байкалова К.В. Анализ факторов выбора фирмой аутсорсинга бухгалтерии. *Сибирский торгово-экономический журнал*, 2016, № 2 (23), сс. 69-71. [Baikalova K.V. Analiz faktorov vybora firmoi outsorsinga bukhgalterii [Analysis of the factors of choice of outsourcing of accounting by the firm]. *Sibirskii torгово-ekonomicheskii zhurnal = Siberian trade and economic journal*, 2016, no. 2 (23), pp. 69-71.]
3. Peukert C. Determinants and heterogeneity of switching costs in IT outsourcing: estimates from firm-level data. *European Journal of Information Systems*, 2019, vol. 28, no. 4, pp. 291-317. Available at: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85055508540&origin=inward&txGid=b423f3a27b866690c334f0208ba7a7fd>
4. Федорова Е.А. Анализ современных тенденций в аутсорсинге бухгалтерского учета. *Финансовая аналитика: проблемы и решения*, 2016, № 27 (309), сс. 2-12. [Fedorova E.A. Analiz sovremennykh tendentsii v outsorsinge bukhgalterskogo ucheta [Analysis of current trends in accounting outsourcing]. *Finansovaya analitika: problemy i resheniya = Financial analytics: problems and solutions*, 2016, no. 27 (309), pp. 2-12.]
5. Камилова Р.Ш. Бухгалтерский аутсорсинг – фактор эффективного развития предприятия. *Актуальные вопросы современной экономики*, 2019, № 6-2, сс. 745-749. [Kamilova R.Sh. Bukhgalterskii outsorsing – faktor effektivnogo razvitiya predpriyatiya [Accounting outsourcing is a factor of effective enterprise development]. *Aktual'nye*

- voprosy sovremennoi ekonomik = Topical issues of modern economy*, 2019, no. 6-2, pp. 745-749.]
6. Kuzmina D.D. Efficiency assessment of outsourcing transactions. *Journal of Economics and Economic Education Research*, 2016, volume 17, no. 2, pp. 54-62. Available at: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85004081579&origin=inward&txGid=048b8733975d74981c9a2dac1500a7ac>
 7. БГД – Регионы России. Социально-экономические показатели – 2019 г. [BGD – Regiony Rossii. Sotsial'no-ekonomicheskie pokazateli – 2019 g. [BGD - Regions of Russia. Socio-economic indicators - 2019]]. Available at: https://rosstat.gov.ru/bgd/regl/b19_14p/Main.htm
 8. Малое и среднее предпринимательство в России [Maloe i srednee predprinimatel'stvo v Rossii [Small and Medium Business in Russia]]. Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/132233>
 9. Компании Дальневосточного федерального округа России [Kompanii Dal'nevostochnogo federal'nogo okruga Rossii [Companies of the Far Eastern Federal District of Russia]]. Available at: <https://dfo.spr.ru/>
 10. Реестр резидентов ТЕР и СПВ [Reestr rezidentov TOR i SPV [Register of residents of priority development territories and the free port of Vladivostok]]. Available at: <https://erdc.ru/>
 11. Анкета для предпринимателей [Anketa dlya predprinimatelei [Questionnaire for entrepreneurs]]. Available at: https://docs.google.com/forms/d/1EJvbOrGyIfАНOpN5T_Elc3Dwxc8SfLN6qu_m1ovTu70/edit
 12. Яковлева Т. А. Развитие рынка аутсорсинга бухгалтерских услуг: анализ, проблемы, решения. *Владимирский государственный университет имени А. Г. и Н. Г. Столетовых*, 2018, №4, сс. 681 — 684. [Yakovleva T. A. Razvitie rynka autsorsinga bukhgalterskikh uslug: analiz, problemy, resheniya [Development of the accounting services outsourcing market: analysis, problems, solutions]. *Vladimirskii gosudarstvennyi universitet imeni A. G. i N. G. Stoletovykh = Vladimir State University named after A.G. and N.G. Stoletovs*, 2018, no. 4, pp. 681-684.]
 13. Микрюкова В.С. Бухгалтерский аутсорсинг как инструмент оптимизации затрат организаций. *Социально-экономические и технические системы: исследование, проектирование, оптимизация*, 2020, № 1 (84), сс. 180-185. [Mikryukova V.S. Bukhgalterskii autsorsing kak instrument optimizatsii zatrat organizatsii [Accounting outsourcing as a tool to optimize the costs of organizations]. *Sotsial'no-ekonomicheskie i tekhnicheskie sistemy: issledovanie, proektirovanie, optimizatsiya = Socio-economic and technical systems: research, design, optimization*, 2020, no. 1 (84), pp. 180-185.]
 14. Лищук Е. Н. Аутсорсинг бухгалтерских услуг: преимущества и недостатки. *Вестник сибирского университета потребительской кооперации*, 2016, №3, сс. 30-35. [Lishchuk E. N. Outsorsing bukhgalterskikh uslug: preimushchestva i nedostatki [Accounting outsourcing: advantages and disadvantages]. *Vestnik sibirskogo universiteta potrebitel'skoi kooperatsii = Bulletin of the siberian university of consumer cooperation*, 2016, no. 3, pp. 30-35.]
 15. Григорьева Д. Р. Эффективность аутсорсинга бухгалтерского учета на малом предприятии. *Социально-экономические и технические системы: исследование, проектирование, оптимизация*, 2019, № 3 (82), сс. 166-173. [Grigor'eva D. R. Effektivnost' autsorsinga bukhgalterskogo ucheta na malom predpriyatii [Effectiveness of outsourcing accounting for a small business]. *Sotsial'no-ekonomicheskie i tekhnicheskie sistemy: issledovanie, proektirovanie, optimizatsiya = Socio-economic and technical systems: research, design, optimization*, 2019, no. 3 (82), pp. 166-173.]
 16. Мялкина А. Ф. Мода на аутсорсинговое бухгалтерское сопровождение: позитивные и отрицательные стороны. *Социально-экономические явления и процессы*, 2017, № 6, сс. 211-219. [Myalkina A. F. Moda na autsorsingovoe bukhgalterskoe soprovozhdenie: pozitivnye i otritsatel'nye storony [Fashion for outsourced accounting support: positive and negative aspects]. *Sotsial'no-ekonomicheskie yavleniya i protsessy = Socio-economic phenomena and processes*, 2017, no. 6, pp. 211-219.]

17. Варфоломеева А. О. *Информационные системы предприятия*. Москва, ИНФРА-М, 2019. 330 с. [Varfolomeeva A. O. *Informatsionnye sistemy predpriyatiya* [Enterprise information systems]. Moscow, Infra-M Publ., 2019. 330 p.]
 18. Карпова Т.П. Направления развития бухгалтерского учета в цифровой экономике. *Известия Санкт-Петербургского Государственного Экономического Университета*, 2018, №3 (111), сс. 57-64. [Karpova T.P. *Napravleniya razvitiya bukhgalterskogo ucheta v tsifrovoi ekonomike* [Directions for the development of accounting in the digital economy]. *Izvestiya Sankt-Peterburgskogo Gosudarstvennogo Ekonomicheskogo Universiteta* = *Bulletin of St. Petersburg State University of Economics*, 2018, no. 3 (111), pp. 57-64.]
 19. Карпова Т.П. Аутсорсинг как форма партнерских отношений и перспективы формирования новых объектов бухгалтерского учета. *Петербургский экономический журнал*, 2019, № 3, сс. 86-94. [Karpova T.P. *Autsorsing kak forma partnerskikh otnoshenii i perspektivy formirovaniya novykh ob"ektov bukhgalterskogo ucheta* [Outsourcing as a form of partnership and the prospects for the formation of new accounting objects]. *Peterburgskii ekonomicheskii zhurnal* = *Petersburg economic journal*, 2019, no. 3, pp. 86-94.]
 20. Божук С. Г. *Маркетинговые исследования: учебник для академического бакалавриата*. Москва, Издательство Юрайт, 2018. 304 с. [Bozhuk S. G. *Marketingovyie issledovaniya: uchebnik dlya akademicheskogo bakalavriata* [Marketing Research: A Textbook for Academic Bachelor's Degree]. Moscow, Yurayt Publ., 2018. 304 p.]
 21. Фетюхина О. Н. Метод анкетирования в маркетинговых исследованиях. *Science time*, 2016, №2(26), сс. 582-587. [Fetyukhina O. N. *Metod anketirovaniya v marketingovykh issledovaniyakh* [The method of questioning in marketing research]. *Время науки* = *Science time*, 2016, no. 2(26), pp. 582-587.]
 22. Ермаков В. А. Маркетинговые исследования в информационной сфере. *Научные исследования: от теории к практике*, 2016, №1(7), сс. 129-135. [Ermakov V. A. *Marketingovyie issledovaniya v informatsionnoi sfere* [Marketing research in the information sphere]. *Nauchnye issledovaniya: ot teorii k praktike* = *Scientific research: from theory to practice*, 2016, no. 1(7), pp. 129-135.]
 23. Китова О. В. *Цифровой бизнес*. Москва, ИНФРА-М, 2019. 418 с. [Kitova O. V. *Tsifrovoi biznes* [Digital business]. Moscow, Infra-M Publ., 2016. 418 p.]
- Умение работать в облаке – важное преимущество бизнеса. *Журнал «Дальневосточный капитал»*. [Umenie rabotat' v oblake – vazhnoe preimushchestvo biznesa [The ability to work in the cloud is an important business advantage]. *Zhurnal «Dal'nevostochnyi kapital»* = *Dalnevostochnyi kapital magazine*]. Available at: https://dvkapital.ru/regionnow/primorskij-kraj_08.06.2020_16411_umenie-rabotatv-oblake--vazhnoe-preimushchestvo-biznesa.html

Сведения об авторах / About authors

Селезнева Елена Юрьевна, кандидат исторических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета, анализа и аудита, Школа экономики и менеджмента, Дальневосточный федеральный университет. 690922 Россия, г. Владивосток, о-в Русский, кампус ДВФУ, корпус G. *E-mail: selezneva.eyu@dvfu.ru*

Elena Y. Selezneva, Candidate of Historical Sciences, Associate Professor, Department of Accounting, Analysis and Audit, School of Economics and Management, Far Eastern Federal University. Bldg. G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok, Russia, 690922.
E-mail: selezneva.eyu@dvfu.ru

Тимошенко Кристина Николаевна, магистрант, Школа экономики и менеджмента, Дальневосточный федеральный университет. 690922 Россия, г. Владивосток, о-в Русский, кампус ДВФУ, корпус G. *E-mail: timoshenko.kn@students.dvfu.ru*

Kristina N. Timoshenko, Master Student, School of Economics and Management, Far Eastern Federal University. Bldg. G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok, Russia, 690922.
E-mail: timoshenko.kn@students.dvfu.ru

Баликаева Юлия Владиславовна, магистрант, Школа экономики и менеджмента, Дальневосточный федеральный университет. 690922 Россия, г. Владивосток, о-в Русский, кампус ДВФУ, корпус G. *E-mail: balikaeva.iuv@students.dvfu.ru*
Julija V. Balikaeva, Master Student, School of Economics and Management, Far Eastern Federal University. Bldg. G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok, Russia, 690922.
E-mail: balikaeva.iuv@students.dvfu.ru

Назирова Руслан Эльманович, магистрант, Школа экономики и менеджмента, Дальневосточный федеральный университет. 690922 Россия, г. Владивосток, о-в Русский, кампус ДВФУ, корпус G. *E-mail: nazirov.re@students.dvfu.ru*
Ruslan Je. Nazirov, Master Student, School of Economics and Management, Far Eastern Federal University. Bldg. G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok, Russia, 690922.
E-mail: nazirov.re@students.dvfu.ru

Пак Кирилл Сергеевич, магистрант, Школа экономики и менеджмента, Дальневосточный федеральный университет. 690922 Россия, г. Владивосток, о-в Русский, кампус ДВФУ, корпус G. *E-mail: pak.kse@students.dvfu.ru*
Kirill S. Pak, Master Student, School of Economics and Management, Far Eastern Federal University. Bldg. G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok, Russia, 690922.
E-mail: pak.kse@students.dvfu.ru