

Dezvoltarea abordărilor privind definirea, clasificarea și evaluarea „decalajului așteptărilor” în contextul extins al misiunilor furnizate de către auditorii autorizați

Nataliia SHALIMOVA,
Șef Departament Audit și Impozite,
Universitatea Tehnică Națională din Ucraina Centrală,
Kropyvnytskyi, Ucraina,
e-mail: nataliia.shalimova@gmail.com

Iryna ANDROSHCHUK,
Profesor Asociat Departamentul Audit și Impozite,
Universitatea Tehnică Națională din Ucraina Centrală,
Kropyvnytskyi, Ucraina, e-mail: GM_GM@ukr.net

Rezumat

Această lucrare propune definirea conceptului denumit „decalajul așteptărilor” [en. "expectations gap"], ținând cont de toate misiunile guvernate de Standardele Internaționale. Se elaborează sistemul de analiză privind nivelul satisfacției utilizatorilor referitor la misiunile furnizate de auditorii autorizați. Se ține cont de algoritmul pentru considerarea nevoilor informaționale ale utilizatorilor privind rezultatele muncii auditorilor în timpul derulării diferitelor tipuri de misiuni, precum și clasificarea și caracteristicile nevoilor informaționale. Se analizează așteptările utilizatorilor misiunilor furnizate de auditorii autorizați. Se stabilesc trăsăturile diferitelor niveluri de servicii (servicii «dorite» și «minime» și «aria de toleranță») în timp ce se derulează misiunile furnizate de auditorii autorizați. Sunt definite cele cinci niveluri ale decalajului (în conturarea așteptărilor utilizatorilor, în cunoaștere, în standarde, în servicii și comunicare), cauzele apariției lor și modurile de depășire ale acestora. O caracteristică distinctă a modelului propus constă în selecția a două componente ale „decalajului în formarea așteptărilor” și ale „decalajului în comunicare”: nivelul societății și nivelul interacțiunii auditorilor cu utilizatorii destinați, partea responsabilă și managementul. Constatările cercetării vor servi ca bază pentru determinarea direcțiilor de dezvoltare ale misiunilor furnizate de auditorii autorizați (audit, revizuire limitată, alte misiuni de asigurare, servicii conexe) și la îmbunătățirea calității acestora.

Cuvinte-cheie: misiuni de asigurare, decalajul așteptărilor, nevoile informaționale ale utilizatorilor, așteptările utilizatorilor

Clasificare JEL: R14, D18, P2

Vă rugăm să citați acest articol astfel:

Shalimova, N., Androshchuk, I. (2018), Development of approaches to definition, classification and evaluation of "expectations gap" in the broader context of engagements provided by certified auditors, Audit Financiar, vol. XVI, no. 4(152)/2018, pp. 553-570, DOI: 10.20869/AUDITF/2018/152/024

Link permanent pentru acest document:

<http://dx.doi.org/10.20869/AUDITF/2018/152/024>

Data primirii articolului: 13.08.2018

Data revizuirii: 19.10.2018

Data acceptării: 24.10.2018