

КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАТРАТ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ ПО БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМ

Статья посвящена классификации затрат по бизнес-процессам организаций телекоммуникационной отрасли. Авторы на основе обобщения многообразия расходов, связанных с оказанием телекоммуникационных услуг, обосновывают свою позицию по группировке этих расходов по различным видам бизнес-процессов (основным, вспомогательным и бизнес-процессам управления и развития стратегии компании). Рассмотрены содержание этапов учетного процесса по формированию управленческой информации по выделенным бизнес-процессам и порядок их распределения по предоставляемым услугам телекоммуникационных компаний.

Ключевые слова: телекоммуникационные компании, операторы связи, бизнес-процессы, управленческий учет, центры финансовой ответственности, биллинговая система, услуги присоединения, услуги по пропуску трафика.

Развитие конкуренции в телекоммуникационной индустрии, предъявление все более высоких требований к многообразию и качеству услуг связи обуславливают необходимость повышения эффективности деятельности телекоммуникационных компаний и поиска внутренних резервов достижения конкурентных преимуществ.

Одним из колоссальных резервов для повышения конкурентоспособности хозяйствующих субъектов в данной сфере экономики является управление бизнес-процессами и последующее их совершенствование, что справедливо подчеркивается современными авторами [5], [6], [8], [9], [10]. Особую значимость приобретает в этих условиях формирование информации в разрезе бизнес-процессов, получение которой возможно в системе управленческого учета.

По нашему мнению, рациональная организация учета затрат по бизнес-процессам в телекоммуникационных компаниях на выделении следующих этапов учетного процесса:

- 1) определение бизнес-процессов, назначение их «владельцев» и исполнителей;
- 2) группировка затрат по бизнес-процессам;
- 3) распределение затрат по видам услуг связи;
- 4) формирование себестоимости услуг связи.

В этой связи считаем целесообразным подразделение бизнес-процессов телекоммуникационных компаний для цели управленческого учета на следующие группы: основные бизнес-процессы, вспомогательные бизнес-процессы,

бизнес-процессы управления и бизнес-процессы развития стратегии компании.

Содержание и структура указанных бизнес-процессов телекоммуникационных компаний более подробно рассмотрены нами в другой публикации, где, в частности, обосновано дополнительное общепринятого подхода к классификации бизнес-процессов исследуемых компаний за счет выделения бизнес-процессов развития стратегии компании [7, с. 374–375].

На данном этапе назначается «владелец» каждого бизнес-процесса, то есть должностное лицо, отвечающее за результативность этого процесса, и определяются его исполнители. В качестве владельцев бизнес-процессов в телекоммуникационной компании могут выступать начальники отделов.

Другим принципиальным вопросом, требующим решения на данном этапе учетного процесса, является составление матрицы распределения ответственности за выполнение конкретных бизнес-процессов телекоммуникационной компании между функциональными подразделениями организации.

Авторский подход к составлению данной матрицы применительно к крупным телекоммуникационным компаниям представлен в таблице 1.

Особенностью данной матрицы является участие нескольких подразделений компании в выполнении тех или иных бизнес-процессов, от совместной деятельности которых зависит достижение единого результата – удовлетворение потребностей клиентов в услугах связи с минимальными издержками для компании.

Бизнес-процессы, структурированные по указанным группам, и распределение ответственности за оказание телекоммуникационных услуг в рамках осуществляемых бизнес-процессов, служат основой для выделения центров финансовой ответственности (ЦФО).

В качестве центров финансовой ответственности выделены подразделения организации, осуществляющие комплекс различных функций по выполнению основных бизнес-процессов в телекоммуникационных компаниях (рисунок 1).

Как видно из рисунка, в один ЦФО объединены такие подразделения, как отдел продаж, служба сервисной поддержки и отдел маркетинга, которые тесно взаимодействуют между собой и подчиняются коммерческому директору.

В данном случае бизнес-процессы являются объектами учета затрат, а объектом калькулирования выступают виды предоставляемых услуг связи.

Особенностью учета по выделенным центрам ответственности в телекоммуникационных

Таблица 1. Матрица распределения ответственности между подразделениями за бизнес-процессы в телекоммуникационных компаниях

Наименования бизнес-процессов	Исполнители бизнес-процессов												
	Дирекция	Отдел продаж	Отдел сервисной поддержки	Отдел маркетинга	Отдел материального обеспечения	Административно-хозяйственный отдел	Транспортный отдел	Технический отдел	Отдел информационных технологий	Юридический отдел	Отдел кадров	Финансово-экономический отдел	Бухгалтерия
1. Основные бизнес-процессы:													
– предоставление услуг связи;		x		x				x					
– обеспечение качества услуг связи;			x										
– определение объемов и стоимости услуг связи, выставление счетов клиентам для их оплаты (биллинг);													x
– эксплуатация оборудования и линий связи.								x					
2. Вспомогательные бизнес-процессы:													
– эксплуатация зданий и сооружений;						x							
– эксплуатация транспортных средств;							x						
– эксплуатация других объектов внеоборотных активов.									x				
3. Бизнес-процессы управления:													
– общее руководство компанией;	x												
– управление внешними связями;										x			
– управление финансами;												x	
– управление персоналом;											x		
– управление материально-техническим снабжением.					x								
4. Бизнес-процессы развития стратегии компании:													
– стратегическое управление;	x											x	
– развитие технологий;				x				x					
– управление проектами.				x									

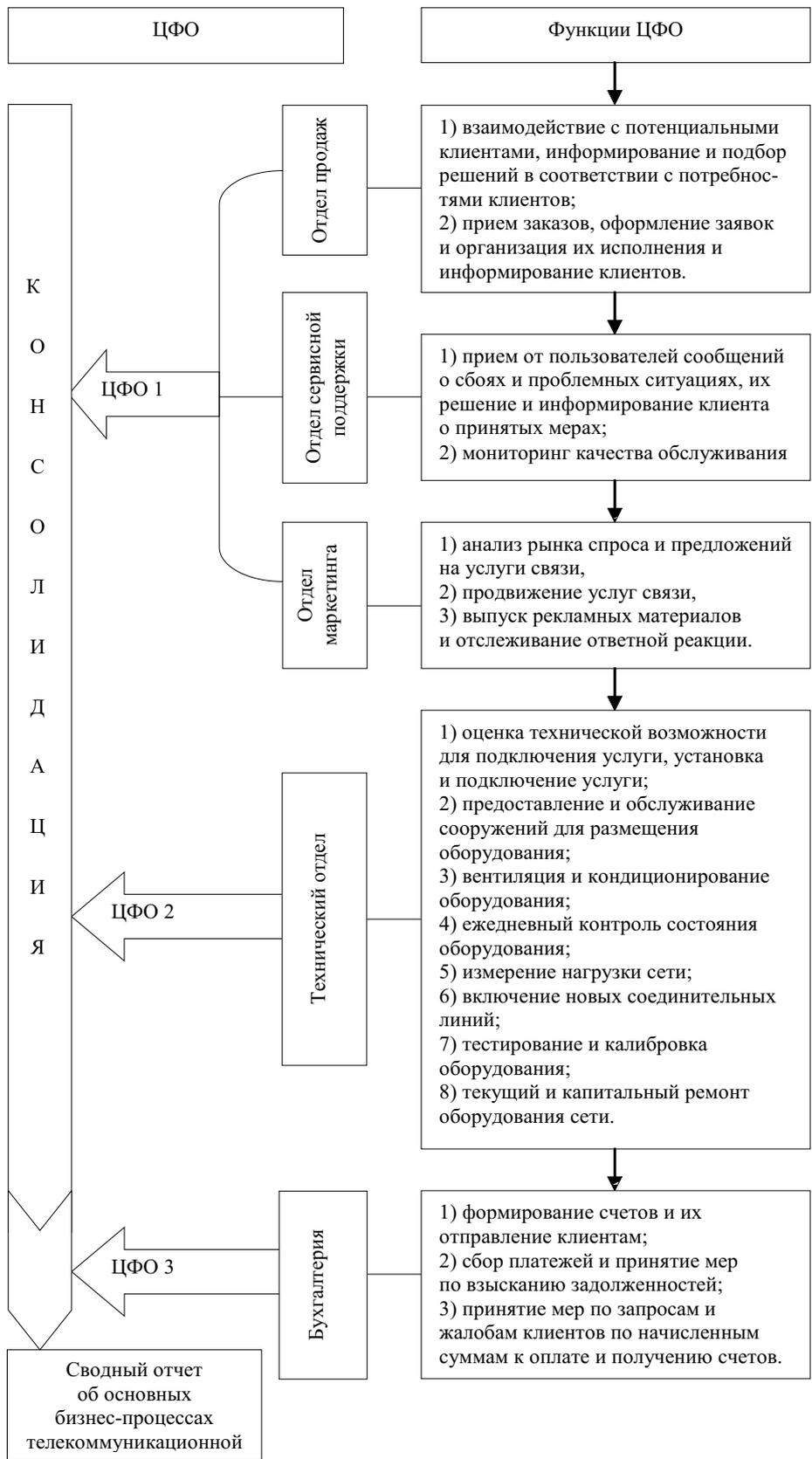


Рисунок 1. Центры и функции финансовой ответственности по выполнению основных бизнес-процессов в телекоммуникационных компаниях

компаниях является «подстраивание» организационно-производственной структуры компании под бизнес-процессы, что повышает в конечном итоге эффективность ведения учета как одной из важнейших функций управления. Здесь акцентируется не столько выполнение определенных производственных или финансовых операций конкретным отделом, а сколько результативность бизнес-процессов, в которых задействованы эти отделы.

Для цели управленческого учета целесообразно присвоение идентификационных номеров по каждому бизнес-процессу и центру финансовой ответственности, на основании которых в последующем осуществляется сбор информации о расходах по процессам и по подразделениям.

Выполнение бизнес-процессов телекоммуникационными компаниями связано с использованием различных видов ресурсов, а именно трудовых ресурсов, оборудования и линий связи, сетей связи, основных и вспомогательных материалов, зданий и сооружений, оргтехники, программных средств, информационных систем и др.

Использование указанных ресурсов в стоимостном измерении, отражаемых в качестве расходов телекоммуникационных компаний, зависит от целей планирования, учета, анализа.

На втором этапе учета производится группировка затрат по выделенным бизнес-процессам. Систематизация затрат по основным бизнес-процессам телекоммуникационной компании, представлена в таблице 2.

На подпроцесс «Предоставление услуг связи» рекомендуется относить затраты на оплату труда производственного персонала (специалистов технических служб, отделов продаж и маркетинга) с отчислениями страховых взносов от заработной платы. Кроме того, в составе затрат, учитываемых в разрезе указанного подпроцесса, отражаются стоимость материалов (кабеля и других специальных видов материалов), расходуемых на оказание услуг тех или иных видов услуг.

Одной из характерных особенностей функционирования телекоммуникационных компаний является сетевой характер оказания услуг. Объекты и линии связи могут принадлежать различным операторам, что приводит к необходимости их взаимодействия в процессе оказания конкретной услуги связи. К затратам по услугам межсетевого взаимодействия относятся расходы по оплате услуг присоединения и пропуску трафика, оказываемые другими телекоммуникационными компаниями.

Под услугой присоединения понимается деятельность, направленная на удовлетворение

Таблица 2. Предлагаемая группировка затрат по основным бизнес-процессам в телекоммуникационных компаниях

Подпроцессы	Состав затрат
Предоставление услуг связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оплата труда производственного персонала с отчислениями по страховым взносам 2. Материалы, расходуемые на оказание услуг связи 3. Услуги межсетевого взаимодействия 4. Госпошлина и другие обязательные платежи 5. Расходы на рекламу
Обеспечение качества услуг связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повышение качества средств связи и их эксплуатации 2. Повышение качества предоставления услуг связи и работы с клиентами 3. Совершенствование технологических процессов, труда и управления
Определение объемов и стоимости по видам услуг связи, выставление счетов клиентам для их оплаты (биллинг)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Затраты на эксплуатацию и обслуживание автоматизированных систем расчетов 2. Амортизация оборудования биллинговой системы 3. Затраты по рассылке счетов
Эксплуатация оборудования и линий связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заработная плата рабочих, занятых эксплуатацией оборудования и линий связи с отчислениями по страховым взносам 2. Материалы на ремонт и эксплуатацию оборудования и линий связи 3. Амортизация оборудования и линий связи 4. Капитальный ремонт оборудования и линий связи 5. Техническое обслуживание и текущий ремонт оборудования и линий связи 6. Страхование оборудования связи 7. Электроэнергия на технологические цели

потребностей операторов связи в организации взаимодействия сетей электросвязи, при котором становятся возможными установление соединения и передача информации между пользователями сетей электросвязи.

Услуга по пропуску трафика – деятельность, направленная на удовлетворение потребности операторов связи в пропуске трафика – нагрузки, создаваемой потоком сигналов, поступающих на средства связи между сетями электросвязи. Затраты по данным услугам рекомендуется относить также на подпроцесс «Предоставление услуг связи».

Деятельность в области связи осуществляется на основании лицензий, за выдачу которых, а также за продление срока их действия и переоформление взимается государственная пошлина в размере и порядке, устанавливаемом Правительством РФ о налогах и сборах. К другим обязательным платежам телекоммуникационных компаний включают платежи за выделение ресурса нумерации, плату за использование радиочастотного спектра и отчисления в резерв универсального обслуживания.

В настоящее время оператору связи выделяется ресурс нумерации, то есть цифровое, буквенное, символьное обозначения или их комбинация для однозначного определения сети связи и ее узловых или оконечных элементов, являющийся частью национального ресурса. Регулирование данного ресурса, его распределение и использование в единой сети электросвязи производится на уровне Правительства Российской Федерации. Телекоммуникационные компании оплачивают государственную пошлину за получение ресурса нумерации.

Для функционирования радиоэлектронных средств или высокочастотных устройств организации связи производят разовые и ежегодные платежи за пользование совокупностью радиочастот, разрешение на которую выдается Государственной комиссией по радиочастотам (ГКРЧ).

Одним из специфичных видов расходов в телекоммуникационных компаниях являются отчисления в резерв универсального обслуживания. Такой резерв создается в соответствии с рекомендациями Миинформсвязи РФ в целях обеспечения возмещения операторам убытков от оказания универсальных услуг связи (телефонной связи через таксофоны, предоставление

доступа и передача данных по сети «Интернет» через пункты коллективного доступа).

Таким образом, в составе расходов подпроцесса «Предоставление услуг связи» телекоммуникационной компании рекомендуется учитывать указанные виды обязательных платежей и резервов, а также расходов на рекламу.

Выделение подпроцесса «Обеспечение качества услуг связи» обусловлено тенденциями повышения требований к качеству услуг связи и ужесточения конкуренций между телекоммуникационными компаниями. Качество услуг связи зависит во многом от качества применяемых средств связи и качества их эксплуатации, а также от качества организации сетей связи, технологических процессов, труда и управления. В составе затрат на обеспечение качества услуг связи могут отражаться такие затраты, как стоимость контроля и испытаний, расходы по предупреждению и уменьшению отказов и сбоев, по удовлетворению жалоб клиентов, а также затраты, связанные с поиском и устранением неисправностей.

На подпроцесс «Определение объемов и стоимости услуг связи, выставление счетов клиентам для их оплаты (биллинг)» рекомендуется относить затраты на эксплуатацию и обслуживание автоматизированных систем расчетов, в том числе затраты на ремонт и администрирование баз данных АСР; а также затраты на рассылку счетов, амортизационные отчисления по оборудованию биллинговой системы. В состав этой системы включаются: серверы, системы хранения данных, сетевое оборудование, вспомогательное и прочее оборудование биллинговой системы.

Затратами подпроцесса «Эксплуатация оборудования и линий связи» являются: заработная плата рабочих, материалы, амортизация, техническое обслуживание, текущий и капитальный ремонт, страхование, электроэнергия и другие расходы, связанные с эксплуатацией оборудования и линий связи.

Предлагаемая группировка затрат по вспомогательным бизнес-процессам в телекоммуникационных компаниях представлена в таблице 3.

В составе затрат вспомогательных процессов в разрезе выделенных подпроцессов рекомендуется учитывать затраты, связанные с эксплуатацией зданий и сооружений, транспорт-

ных средств и других объектов внеоборотных активов: оплата труда работников с отчислениями на страховые взносы, материалы, амортизация, капитальный и текущий ремонт и др.

Рекомендуемая группировка затрат по бизнес-процессам управления и развития стратегии в телекоммуникационных компаниях представлена в таблице 4.

Затраты по бизнес-процессам управления и развития стратегии в телекоммуникационных компаниях рекомендуется распределять на основные бизнес-процессы, в соответствии с использованием конкретных ресурсов в тех или иных бизнес-процессах.

Для более точного отнесения затрат при регистрации первичных документов по бизнес-процессам необходимо указывать код бизнес-процесса и статьи затрат.

Третий этап учетного процесса состоит в дальнейшем распределении затрат по бизнес-процессам. Основным содержанием данного этапа является последовательное осуществление следующих учетных процедур:

1) распределение расходов вспомогательных бизнес-процессов по основным бизнес-процессам и бизнес-процессам управления;

2) распределение расходов бизнес-процессов развития стратегии компании на основные бизнес-процессы;

3) распределение расходов бизнес-процессов управления на основные бизнес-процессы;

4) распределение расходов основных бизнес-процессов между услугами связи;

5) формирование себестоимости видов услуг связи.

Перечень предлагаемых баз распределения вспомогательных бизнес-процессов приведен в таблице 5.

При выборе баз распределения нами был использован опыт функционирования телекоммуникационных компаний Республики Казахстан, которые ведут раздельный учет доходов и затрат согласно утвержденным Правилам [4].

В частности, затраты по подпроцессу «Эксплуатация зданий и сооружений» вспомогательного бизнес-процесса рекомендуется полностью распределять на все остальные бизнес-процессы с использованием базы распределения «Площадь помещений»; затраты подпроцесса «Эксплуатация транспортных средств» – с помощью базы распределения «Пробег / время работы транспорта», а подпроцесса «Эксплуатация вне-

Таблица 3. Предлагаемая группировка затрат по вспомогательным бизнес-процессам в телекоммуникационных компаниях

Подпроцессы	Состав затрат
Эксплуатация зданий и сооружений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оплата труда работников административно-хозяйственного отдела с отчислениями по страховым взносам 2. Материалы (инструменты, приспособления и инвентарь) 3. Амортизация зданий и сооружений 4. Капитальный ремонт зданий и сооружений 5. Текущий ремонт зданий и сооружений 6. Коммунальные услуги 7. Электрическая и тепловая энергия 8. Охрана зданий и сооружений 9. Аренда зданий и сооружений
Эксплуатация транспортных средств	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оплата труда работников транспортного отдела с отчислениями на страховые взносы 2. Материалы на эксплуатацию транспортных средств (топливо и ГСМ; запасные части) 3. Амортизация транспортных средств 4. Страхование транспортных средств 5. Капитальный ремонт транспортных средств 6. Техническое обслуживание и текущий ремонт транспортных средств
Эксплуатация других объектов внеоборотных активов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оплата труда работников отдела информационных технологий с отчислениями на страховые взносы 2. Расходные материалы 3. Амортизация других объектов внеоборотных активов 4. Техническое обслуживание и текущий ремонт офисной техники 5. Обслуживание персональных компьютеров 6. Техническое и материальное обеспечение информационных и автоматизированных систем управленческой деятельности

оборотных активов» – в зависимости от процента использования каждым бизнес-процессом.

Затраты бизнес-процессов развития стратегии компании считаем целесообразным распределять на основные бизнес-процессы пропорционально доходам от оказания отдельных видов услуг связи.

Расходы основных бизнес-процессов, связанных с оказанием услуг связи, рекомендуется распределять по видам услуг связи с использованием баз распределения «Количество тарификационных записей в автоматизированной системе расчетов» или «Количество сформированных счетов по видам услуг».

На последнем этапе затраты относятся на объекты калькулирования и формируется полная себестоимость услуг связи.

Применение биллинговой системы обеспечивает получение практически любых показателей, характеризующих оказание той или иной услуги связи. Поэтому, зная общую себестоимость конкретного вида услуги связи, себестоимость отдельной услуги связи можно определить путем деления общей себестоимости на время соединения (мин.) или объем проходящего за отчетный период трафика (Мбт).

Таким образом, изложенная выше последовательность этапов учета затрат в телекомму-

Таблица 4. Предлагаемая группировка затрат по бизнес-процессам управления и развития стратегии в телекоммуникационных компаниях

Бизнес-процессы	Подпроцессы	Состав затрат
Бизнес-процессы управления	Общее руководство компанией	1. Оплата труда административно-управленческого персонала с отчислениями по страховым взносам 2. Налоги, включаемые в состав себестоимости услуг связи 3. Командировочные расходы 4. Оплата услуг связи сторонних компаний
	Управление внешними связями	1. Оплата труда работников с отчислениями на страховые взносы 2. Представительские расходы 3. Юридические услуги
	Управление финансами	1. Оплата труда работников финансово-экономического отдела с отчислениями по страховым взносам 2. Аудиторские услуги 3. Услуги банка
	Управление персоналом	1. Оплата труда работников отдела кадров с отчислениями по страховым взносам 2. Подготовка кадров 3. Охрана труда и техника безопасности
	Управление материально-техническим снабжением	1. Оплата труда работников отдела с отчислениями на страховые взносы 2. Услуги стороннего транспорта 3. Командировочные расходы
Бизнес-процессы развития стратегии компании	Стратегическое управление	1. Информационные услуги 2. Консультационные услуги
	Развитие технологий	1. Строительно-монтажные и пусконаладочные работы 2. Совершенствование технологии и организации производств 3. Модернизация основных фондов
	Управление проектами	1. Исследования и разработки 2. Расходы на привлечение новых клиентов

Таблица 5. Базы распределения вспомогательных бизнес-процессов телекоммуникационной компании

Наименование бизнес-процессов	Вспомогательные бизнес-процессы		
	Эксплуатация зданий и сооружений	Эксплуатация транспортных средств	Эксплуатация внеоборотных активов
Основные бизнес-процессы	площадь помещений	пробег, (км) / время работы транспорта, (ч)	% использования
Бизнес-процессы управления	площадь помещений	пробег, (км) / время работы транспорта, (ч)	% использования

никационных компаниях и их группировка по выделенным видам бизнес-процессов является основой формирования информации для принятия эффективных управленческих решений. Их внедрение в учетную практику телекомму-

никационных компаний будет способствовать повышению качества управления и созданию единой интегрированной информационной системы для осуществления постоянного мониторинга бизнес-процессов.

20.04.2013

Список литературы:

1. О связи : федер. закон : [принят Гос. Думой 18.06.2003 №126-ФЗ : по состоянию на 07.07.2003] (ред. от 05.04.2010) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=148670>
2. Приказ Мининформсвязи России от 02.05.2006 №54 «Порядок ведения операторами связи раздельного учета доходов и расходов по осуществляемым видам деятельности, оказываемым услугам связи и используемым для оказания этих услуг частям сети электросвязи» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rsoc.ru/chamber-of-commerce/svyaz/p478/>
3. Приказ Мининформсвязи России от 21.03.2006 №33 «Об утверждении Методических рекомендаций по ведению операторами связи раздельного учета доходов и расходов по осуществляемым видам деятельности, оказываемым услугам связи и используемым для оказания этих услуг частям сети электросвязи» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://news-city.info/akt/zakony-88/tekst-um-pravitelstvo-parlament/page6.htm>
4. Приказ и.о. Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию естественных монополий и защите конкуренции от 12 декабря 2003 года №312-ОД «Об утверждении Правил ведения раздельного учета доходов, затрат и задействованных активов операторами связи по регулируемым видам услуг телекоммуникаций и услуг, технологически связанных с предоставлением услуг телекоммуникаций» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 05.04.2007 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.arem.gov.kz>. – Дата обращения : 12.06.2013.
5. Коптелов, А. К. Совершенствование бизнес-процессов телекоммуникационной компании / А. К. Коптелов // Мобильные телекоммуникации. – 2006. – № 7 (65). – С. 45–51.
6. Самуйлов, К. Е. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении телекоммуникационными компаниями / К. Е. Самуйлов, А. В. Чукарин, Н. В. Яркина. – Москва : Альпина Паблишерз, 2009. – 442 с.
7. Туякова, З. С. Содержание и структура бизнес-процессов телекоммуникационных компаний как объектов управленческого учета / З. С. Туякова, Т. В. Черемушникова // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2012. – № 13. – С. 369–375.
8. Хаммер, М. Реинжиниринг корпорации : Манифест революции в бизнесе : пер. с англ. / М. Хаммер, Дж. Чампи. – СПб. : Изд-во СПб ун-та, 1999. – 332 с.
9. Чаадаев, В. К. Бизнес-процессы в компаниях связи / В. К. Чаадаев. – Москва : Эко-Трендз, 2004. – 176 с.
10. Шеер, А. В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы / А. В. Шеер. – издание 2-е, переработанное и дополненное ; пер. с англ. – Москва : Весть – МетаТехнология, 1999.

Сведения об авторах:

Туякова Зауреш Серккалиевна, заведующий кафедрой бухгалтерского учета, анализа и аудита Оренбургского государственного университета, доктор экономических наук, профессор
Черемушникова Татьяна Викторовна, аспирант Оренбургского государственного университета
460018, г. Оренбург, пр-т Победы, 13, ауд. 6510, ogubua@mail.ru

UDC 657.471.7:654:658.5

Tuyakova Z.S., Cheremushnikova T.V.

Orenburg state university, e-mail: ogubua@mail.ru

CLASSIFICATION OF COSTS FOR BUSINESS – PROCESSES IN TELECOMMUNICATION COMPANIES

The article focuses on the classification of costs in telecommunications companies for business processes. The authors have reviewed the variety of expenses related to the provision of telecommunications services, justify their position by grouping these costs for different types of business processes (basic, support and business process of management and development strategy of the company.) The contents of the accounting process stages for the formation of management information for dedicated business processes and procedures of their distribution on services provided by telecommunications companies are discussed.

Key words: telecommunications companies, telecom operators, business processes, management accounting, financial responsibility centers, billing system, connection services, traffic transfer services.