

## تبیین اثر بکارگیری نگرش‌های مختلف فنون مذاکره بر ارائه خدمات با کیفیت در حسابرسی

حمید جنگی

دانشجوی دکتری حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بناب، بناب، ایران  
hamid.banki@yahoo.com

نادر رضائی

استادیار گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بناب، ایران (نویسنده مسئول)  
Naderrezaeiandoab@gmail.com

رسول عبدی

استادیار گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بناب، ایران  
abdi\_rasool@yahoo.com

عسگر پاکمرام

دانشیار گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ارومیه، ایران  
Pakmaram@bonabiau.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۲۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۲۴

### چکیده

موفقیت یک سازمان در کنار توانایی‌های فنی مورد نیاز، به توانایی کارکنان در برقراری ارتباط موثر با مشتریان بستگی دارد. افراد در هر شغل، تخصص و حرفه‌ای که باشند درگیر ارتباطات و فرآیندهای مرتبط با آن می‌باشند برای اداره صحیح این ارتباطات گسترده و پیچیده، به ابزار مناسب آن نیاز است، که مذاکره یکی از این ابزارهای اساسی است. موسسات حسابرسی به عنوان بنگاه‌های خدماتی از این موضوع استثنا نبوده و مذاکره با صاحبکار همواره یکی از موضوعات بسیار مهم در این حرفه بوده است. بکارگیری فنون مناسب در مذاکره بین موسسه حسابرسی و صاحبکار، می‌تواند مساعدت مطلوبی به شکل‌گیری کیفیت مطلوب خدمات حسابرسی نماید. در همین راستا هدف این پژوهش، بررسی اثر رویکردهای مختلف فنون مذاکره در حسابرسی بر کیفیت ارائه خدمات می‌باشد. دوره زمانی پژوهش، سال ۱۴۰۰ بوده و داده‌های مورد نیاز برای پاسخ به پرسش پژوهش با توزیع پرسشنامه در بین جامعه حسابداران رسمی جمع‌آوری و داده‌های بدست آمده از ۱۵۶ پرسشنامه تکمیلی و با استفاده از معادلات ساختاری و بکارگیری نرم افزار smartPLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اولاً رویکرد کلامی فنون مذاکره در حسابرسی با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد، ثانیاً رویکرد غیرکلامی فنون مذاکره در حسابرسی با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد و ثالثاً رویکرد اطلاعاتی فنون مذاکره در حسابرسی با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد.

**واژه‌های کلیدی:** مذاکره کلامی، مذاکره غیرکلامی، مذاکره اطلاعاتی، کیفیت خدمات حسابرسی.

## ۱- مقدمه

حسابرسی، بهبود کیفیت افشا و گزارشگری مالی و نیز غنی‌تر شدن محیط اطلاعاتی پیرامون یک شرکت را به دنبال داشته باشد و در نهایت زمینه مناسب‌تری برای اتخاذ تصمیمات اقتصادی مطلوب فراهم آورد (باقری و همکاران، ۱۳۹۸). در هر سازمانی حسابرسی مالی از اولویت‌های آن سازمانی می‌باشد که می‌تواند با ایجاد تناسب بین ارائه خدمات و هزینه‌های انجام شده تعادلی با کسب سودی منصفانه ایجاد نمایند در این فرایند اولین سطح جلب مشتری بستگی به فنون مذاکره دارد که کارکنان چگونه می‌توانند این فرایند را در سازمان ایجاد نمایند (مارینو و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۹).

بدلیل اینکه وجود تضاد بین حسابرس و صاحبکار می‌تواند باعث پیچیده شدن کار حسابرسی شود، انجام مذاکره مابین آنها در فرایند رسیدگی به حساب‌ها به منظور مدیریت تضاد ضرورت دارد. مذاکره زمانی آغاز می‌شود که مدیریت صاحبکار قصد عقد قرار داد با موسسه حسابرسی را دارد و تا پایان کار حسابرسی و ارائه گزارش حسابرسی نیز می‌تواند ادامه داشته باشد. بررسی تحقیقات صورت گرفته در این زمینه نشان می‌دهد تاکنون صاحبکار و حسابرسان را بر حل تضادهای بوجود آمده در فرایند حسابرسی بررسی نموده‌اند این در حالی است که در این پژوهش به مفهوم مذاکره با جزئیات بیشتر و از چندین منظر نگریسته شده و تأثیر ابعاد فنون مذاکره بر کیفیت ارائه خدمات حسابرسی را مد نظر داشته است که این انتظار می‌رود با انجام این تحقیق شکاف مورد نظر در ادبیات تحقیق از بین رفته و مشوق تحقیقات بیشتر در این زمینه باشد. در همین راستا در این مقاله تلاش می‌شود به این سوال پاسخ داده شود که اثر رویکردهای مختلف فنون مذاکره در حسابرسی بر کیفیت ارائه خدمات چیست.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

## ۲-۱. مبانی مذاکره در حسابرسی

پیشرفت جوامع و رشد جمعیت و کوچک شدن جهان از نقطه نظر دسترسی به اطلاعات و معضلات اجتماعی و جنگ قدرت‌ها و محدودیت منابع و تضاد منافع انسانها را ناگزیر به مذاکره می‌کند، زیرا بسیاری از مشکلات پدید جدید نه تنها در بین دولت‌ها و سطح بین المللی مطرح است، بلکه در تعامل افراد حتی تعاملات فردی تأثیر گذار، و بهترین راه حل مشکلات و رفع چالش‌های موجود مذاکره اصولی است (هاشمی و همکاران،

مهارت برقراری ارتباط موثر و کارآمد از مهم‌ترین مهارت‌های لازم برای هر سازمانی به شمار می‌رود (کوتینهو و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). زیرا موفقیت یک سازمان بیش از آن که به توانایی‌های فنی مربوط باشد به توانایی کارکنان در برقراری ارتباط موثر با متقاضی بستگی دارد، در همین راستا بزرگترین عامل شکست سازمان، ضعف مهارت‌های ارتباطی است (عبدلای و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). از طرف دیگر غالب فرآیندهای ارتباطی که نوعی تعامل‌های اجتماعی می‌باشند به صورت ضمنی مبتنی بر فرآیند مذاکره است در علم ارتباطات، مذاکره فرآیندی است که طی آن، طرفین درگیر در مذاکره، منافع، مواضع و اهداف خود را در ترکیبی از ارتباطات کلامی و غیرکلامی برای طرف مقابل شرح داده و به صورت متقابل سعی می‌کنند مواضع، منافع و اهداف طرف مقابل را درک نمایند (مونتته مورو و مک کان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷). مذاکره‌کنندگان برای اجرای اثربخش انواع استراتژی‌ها نیازمند بکارگیری انواع فنون مذاکره می‌باشند (کشتکار و همکاران، ۱۳۹۳). برخی از این فنون که در سه حیطه اساسی کلامی، غیر کلامی و اطلاعاتی جای می‌گیرند عبارتند از: فنون ورود به مذاکره، فنون ایجاد احساس رفتار سازگار، رقابت سکوت، بمباران اطلاعاتی، اعطای امتیاز، بسته پیشنهادات، جمع‌آوری مداوم اطلاعات، به اتمام رساندن مذاکره هستند. هر کدام از فنون‌های دارای مزایا و محدودیت‌هایی می‌باشند و اثربخشی آن‌ها ممکن است در انواع مذاکرات و موقعیت‌های مختلف متفاوت باشد (ویکستروم و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹).

از سویی دیگر نیز ارائه خدمات مناسب هدف نهایی هر سازمانی است که هم می‌تواند بقای خود را تضمین نماید و هم مشتری‌های ثابت را دارا باشد (صادقیان و همکاران، ۱۳۹۶). ارائه خدمات مناسب به صورتی که در فرد احساس رضایت ایجاد کند و از جمله عوامل بسیار مهم در موفقیت سازمان‌های خدماتی است (مونتته مورو و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۹). مونتته مورو و مک کان<sup>۶</sup> (۲۰۱۷) نشان دادند که روش‌های مذاکره بر سطح کیفی خدمات ارائه شده و مدیریت منابع سازمان تأثیر اساسی دارد. با توجه به مطالعات صورت گرفته تا به امروز، این مساله پدیدار می‌گردد که توجه به فنون مذاکره در ارتقاء فروش محصولات و ارائه خدمات تأثیر گذار است.

جامعه در معنای عام آن همواره خواستار دریافت خدمات با کیفیت حسابرسی است زیرا انتظار می‌رود بهبود کیفیت

<sup>5</sup> Montemurro, McCann, BlackBerry

<sup>6</sup> Montemurro, & McCann

<sup>7</sup> Marino, Moiso, & Petracca

<sup>1</sup> Coutinho and et al.

<sup>2</sup> Abdelatey, Elkawkagy, El-Sisi, & Keshk

<sup>3</sup> Montemurro, & McCann

<sup>4</sup> Wikström, Dellenborg, Wallin, Gillespie, & Andersson

فنون می‌توانند برای رفع تضادها و هم چنین متقاعد ساختن صاحبکار به پیروی از استانداردها استفاده نمایند.

## ۲-۲. مبانی کیفیت ارائه خدمات در حسابرسی

ادارک فرد از شیوه و محتوای خدمات ارائه شده توسط سازمان با عنوان کیفیت خدمات یاد می‌شود. کیفیت خدمات عبارت است از ارائه خدمات به صورتی منحصر به فرد به صورتی که در فرد احساس رضایت ایجاد کند. از خدمات تعاریف زیادی ارائه شده ولی تعریف پذیرفته شده خدمات توسط گرونروس (۲۰۰۴)، ارائه شده مبنی بر اینکه خدمات فرآیندی شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌های کم و بیش نامحسوس و معمولی که البته همیشه ضروری نیستند و در اثر تعاملات بین مشتری و کارکنان خدمات و یا منابع فیزیکی یا کالاها و یا سیستم‌های ارائه دهنده خدمات اتفاق می‌افتد، که به عنوان راه حلی برای مشکلات مشتری ارائه شده است (گرونروس، ۲۰۰۴). از این رو در موضوع خدمت، معمولاً ارتباطی که بین مشتری و ارائه دهنده خدمت وجود دارد به عنوان اساسی برای بازاریابی در نظر گرفته می‌شود. موضوع کلیدی برای ارائه دهنده خدمت این است که این رابطه را به گونه‌ای مدیریت کند که نیازها و خواسته‌های مشتریان را برآورده نماید که با کسب وفاداری آنها، سود بلندمدتی برای شرکت ایجاد شود (کاوسی و همکاران، ۱۳۹۳).

پژوهشگران در جستجوی جانشین‌ها یا شاخص‌هایی از کیفیت حسابرسی مانند نظر کارشناسان برای تعیین دروندادهای و نتایج کیفیت حسابرسی هستند (حساس یگانه و جعفری، ۱۳۸۶). بعضی از پژوهشگران از بروندهای عینی به عنوان مبنایی برای ارزیابی کیفیت حسابرسی استفاده می‌کنند. به عنوان نمونه، وجود نرخ پایینی از دادخواهی در مؤسسه حسابرسی یا کسب رتبه خوبی از نظر جایگاه و اعتبار در بررسی همپیشگان، آستانه‌ای برای تعیین کیفیت، قلمداد می‌شوند. در نبود شاخص برای سنجش کیفیت حسابرسی می‌توان از شهرت حسابرسان استفاده کرد (حساس یگانه و غامزاده، ۱۳۹۱). دی-آنجلو در (۱۹۸۱)، پالمروس (۱۹۸۸) نیز کیفیت حسابرسی را در چارچوب سطح اطمینان تعریف کرد.

به نظر دی‌آنجلو (۱۹۸۱) مؤسسات حسابرسی بزرگ حسابرسی بهتری ارائه می‌کنند زیرا از خوش نامی بیشتر و منابع بالاتر برای جذب کارمندان خبره برخوردارند. یافته‌ها نشان می‌دهد مؤسسه‌های بزرگتر، حق‌الزحمه حسابرسی بیشتری نسبت به مؤسسه‌های کوچکتر دریافت کرده‌اند (پیری و همکاران، ۱۳۹۲). پس از دی‌آنجلو (۱۳۹۸۱) بررسی‌های متعددی اندازه مؤسسات حسابرسی (مؤسسات بزرگ و بین‌المللی حسابرسی در برابر دیگر مؤسسات) را به عنوان شاخصی برای سنجش کیفیت

(۱۳۹۶). تشتت آراء هر روز بیشتر می‌شود. مردم درباره خواسته‌ها و بر سر موضوعات مورد علاقه خود صحبت می‌کنند. هر روز از تعداد افراد نا آشنا به اصول تعاملات کمتر می‌شود و پذیرش تصمیمات دیکته شده توسط دیگران کم رنگتر می‌شوند. سلیقه‌ها مختلف است، نگرش‌ها و باور داشتن‌ها نیز مختلف است (شاهسوند و همکاران، ۱۳۹۷). مذاکره، بخش مهمی از یک فرآیند متقاعد کننده است، نه تنها از معاملات تجاری و صنعتی، بلکه در زندگی روزمره است که در ارائه خدمات موثر در سازمان نقش اساسی دارد.

از آنجا که صورت‌های مالی محصول مشترک حسابرسان و صاحبکاران می‌باشد، منطقی به نظر می‌رسد که هدف هر دو طرف در مذاکرات، رسیدن به توافق باشد. در واقع، هر دو طرف از منافع متقابل حاصل از وجود روابط قوی و بلندمدت با دیگری بهره‌مند می‌شوند. وجود ریسک‌ها و انگیزه‌های مالی و غیر مالی در پس قرارداد حسابرسی، منافع مشترکی را هم برای حسابرس و هم برای صاحبکار ایجاد می‌کند. حسابرسان در طول رسیدگی‌ها به شناخت با ارزشی از واحد مورد رسیدگی نائل می‌شوند که آنها را قادر می‌سازد کارشان را بطور اثربخش و کارا انجام دهند و صاحبکاران نیز از هزینه‌های مربوط به تغییر حسابرسان اجتناب می‌کنند. همچنین، گزارش مشروط و مردود از نظر قانون‌گذاران و عموم مردم مطلوب نمی‌باشد و دارای آثار و پیامدهای منفی اقتصادی برای حسابرس و صاحبکار خواهد بود. بنابراین، از آنجا که صدور گزارش مقبول مستلزم دستیابی به توافق است، هر دو طرف برای حل و فصل اختلاف نظرها انگیزه لازم را دارا می‌باشند. در طول فرایند حل و فصل، مدیریت صاحبکار تلاش خواهد نمود تا حسابرس را برای قبول شرایط مورد ادعای خود مجاب کند. نتیجه نهایی برای رفع اختلافات ممکن است مطابق با ترجیحات یکی از دو طرف، حالتی مابین موقعیت‌های اولیه دو طرف یا بیانگر راه حل جدیدی باشد. به هر حال، نتیجه حاصل شده مربوط به نوع قضاوت و تصمیمات انجام شده توسط حسابرس و صاحبکار در روند مذاکرات است. روند مذاکره ممکن است در اثر فشار صاحبکار یا اعتماد بیش از حد حسابرس به توانایی‌های خودش به یک راه حل غیر بهینه منجر شود. راه حل مذکور جریان اطلاعات به سمت استفاده‌کنندگان صورت‌های مالی را تحت تأثیر قرار خواهد داد. در این شرایط ارزش اطلاعات ضعیف‌تر می‌شود و حتی منجر به زیان‌های اقتصادی به ذینفعانی می‌شود که بر اطلاعات مالی گزارش شده اتکا می‌کنند.

در همین راستا نیز آشنایی حسابرسان با فنون مذاکره از جمله فنون کلامی، غیرکلامی و اطلاعاتی می‌تواند به آنان در مدیریت فرآیند حسابرسی از ابتدای آغاز فرآیند حسابرسی تا زمان صدور گزارش حسابرسی مساعدت نماید. حسابرسان از این

مونتو مورو و مک کان<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان مذاکره در اطلاعات مربوط به کیفیت خدمات برای مدیریت نشان دادند که روش‌های مذاکره بر سطح کیفی خدمات ارائه شده و مدیریت منابع سازمان تأثیر اساسی دارد.

وانگ و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان روش پشتیبانی از مذاکره در ارائه خدمات بهینه نشان دادند که روش پشتیبانی از مذاکره در ارائه خدمات بهینه تأثیر دارد و این روش‌های به صورت دوسویه علاوه بر ارائه خدمات بهتر به مشتری می‌تواند بر بهره‌وری سازمانی را ارتقا بخشد.

ویکستروم و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان مطالعه ایمنی: اجرای تکنیک‌ها و مکانیسم‌های تسهیل‌کننده برای مذاکرات و ارائه خدمات نشان دادند که در فرایند سازمانی تکنیک‌ها و فنون مذاکره در بهبود تعامل با خدمات‌گیرنده و کیفیت خدمات ارائه شده تأثیرگذار است.

مونتو مورو و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان مذاکره در مورد کیفیت اطلاعات خدمات برای مدیریت نشان دادند که فنون مذاکره بر کیفیت اطلاعات خدمات برای مدیریت سازمانی و تعامل دوجانبه تأثیر دارد.

ترهادمونو و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان راهبرد مبتنی بر احترام متقابل: روش‌های مذاکره در ارائه خدمات و تهیه وسایل تفریحی سنتی نشان دادند که راهبرد مبتنی بر احترام متقابل بر اساس روش‌های مذاکره محور در ارائه خدمات و تهیه وسایل تفریحی سنتی به افراد تأثیر گذار می‌باشد.

مارینو و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان مذاکره در قرارداد، کشف خدمات و راه حل‌های تأیید اعتبار متقابل: بررسی فنون‌های فعال نشان دادند که فنون مذاکره در کسب نتایج ثمر بخش و ارائه بهترین نوع خدمات در فرایند سازمانی می‌تواند به طور کلی سبب بهبود بهره‌وری سازمانی شود.

سونبرگ و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۱۹) در پژوهش خود به بررسی بی‌طرفی حساب‌برسان در مذاکرات با صاحبکار پرداختند. این محققین به این نتیجه دست یافتند که بی‌طرفی حساب‌برسان در مذاکرات حسابرسی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. حساب‌برسان برای جلوگیری از مشکلات تهدید بی‌طرفی بایستی مذاکرات را با احتیاط صورت دهند.

سو و وو<sup>۱۰</sup> (۲۰۲۰) در مقاله تحقیقی خود با عنوان افشای عمومی هزینه‌های حسابرسی و قدرت چانه زنی بین مشتری و حسابرس، به بررسی تجربی تحقیق در محیط حسابرسی چین

حسابرسی مورد استفاده قرار دادند و در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که مؤسسات بزرگ حسابرسی، به لحاظ شهرت حرفه‌ای، مهارت بالا در ارائه خدمات مشاوره، تعداد قراردادهای بیشتر، کارمندان و حق‌الزحمه بالاتر، از کیفیت بالاتری برخوردارند (اسدی و دارابی، ۱۳۹۱).

کیفیت بالای خدمات به عنوان کلید موفقیت در بازار رقابتی مؤسسات ارائه خدمات در نظر گرفته می‌شود. بسیاری از تحقیقات نشان داده‌اند که کیفیت خدمات ادراکی توسط مشتریان و صاحبکاران به طور مستقیم بر روی رضایت و همچنین اعتماد آن‌ها تأثیر می‌گذارد. احتمالاً مشتریان و صاحبکاران هنگامی که شرکت خدماتی بهتر از آنچه پیش از عقد قرارداد انتظار داشتند ارائه دهد، راضی می‌شوند. اعتماد صاحبکاران زمانی پدیدار می‌شود که کیفیت خدماتی مثبت از شرکت دریافت نمایند و صاحبکاران اعتقاد داشته باشند که شرکت خدمات متمایزی نسبت به دیگر شرکت‌ها به آنها ارائه دهد (مارینو و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹). در همین ارتباط و با توجه به اهمیتی که کیفیت خدمات در توسعه و پایداری کسب و کارها دارد، استفاده از فنون مختلف مذاکره می‌تواند راه‌گشایی برای افزایش کیفیت خدمات حسابرسی باشد. این موضوع در تحقیقات مختلف مورد بررسی قرار گرفته است که استفاده از فنون مناسب در مذاکره در بسیاری از شرکت‌ها و مؤسسات تجاری منجر به ارائه خدمات با کیفیت و مطلوب می‌گردد. مؤسسات حسابرسی از فنون مذاکره می‌توانند به عنوان ابزاری برای ارتقا و رشد کسب و کار خود و جلب رضایت صاحبکاران استفاده نمایند.

### ۳-۲. پژوهش‌های خارجی

عبدلاتی، الکاواگی، السیسی و کشوک<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان چارچوب مذاکره و توافق نامه در سطح ارائه خدمات مبتنی بر عامل چندجانبه نشان دادند که روش‌های متنوع در مذاکره و توافق ایجاد شده در سطح ارائه خدمات بر اساس عامل چندجانبه کسب منفعت مشتری و سازمان تأثیر بسزایی دارد. مانوهاران و ساراسوتی<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان مذاکره مبتنی بر الگوی ابزار چندکاربره برای بهبود کیفیت خدمات: یک روش پیش‌بینی نشان دادند که بین فنون مذاکره با بهبود کیفیت خدمات رابطه وجود دارد و فنون مذاکره و بهره‌وری از آن در فرایند سازمانی توان پیش‌بینی بهبود کیفیت خدمات را در سازمان‌ها دارد.

<sup>6</sup> Wikström, Dellenborg, Wallin, Gillespie, & Andersson

<sup>7</sup> Montemurro, McCann, BlackBerry

<sup>8</sup> Trihadmono, Djatmika, Sumarlam, & Nurkamto

<sup>9</sup> Svanberg and et al.

<sup>10</sup> Su and Wu

<sup>1</sup> Marino, Moiso, & Petracca

<sup>2</sup> Abdelatey, Elkawkagy, El-Sisi, & Keshk

<sup>3</sup> Manoharan, & Saraswathi

<sup>4</sup> Montemurro, & McCann

<sup>5</sup> Wang, et al

مطلوب احراز و ظرافت های آن به ضمیمه درک و مقررات آن به صورت صحیح عمل شود.

شاهسوند و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان رعایت اصول و مبانی مذاکره در مدیریت تدارکات پروژه ها نشان دادند که شخص مذاکره کننده باید توانایی مذاکره با مشتریان را به خصوص در مورد تغییرات در محدوده، برنامه زمان بندی، هزینه ها و استانداردهای عملکردی، و با اعضای تیم در مورد مسایل مربوط به مدیریت پروژه های مختلف در سراسر چرخه عمر پروژه را داشته باشند.

بهبادیان و ایزدی‌نیا (۱۳۹۸) در تحقیق خود با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت حسابرسی از دیدگاه حسابرسان مستقل و مدیران مالی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از چارچوبی تحلیلی مبتنی بر نتایج تحقیقات انجام شده طی سالهای اخیر در خصوص کیفیت حسابرسی، مدلی مفهومی در خصوص کیفیت حسابرسی ارائه شده و عوامل مؤثر بر آن را بررسی نمودند. نتایج تحقیق نشان دهنده عوامل مؤثر بر کیفیت حسابرسی در سه زمینه عملیات حسابرسی، مقررات حسابرسی و گروه حسابرسی بود.

باقری و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان فرهنگ مذاکره تجاری بین المللی با بازرگانان ژاپنی نشان دادند که با توجه به رشد چشمگیر تجارت بین الملل در سطح جهانی، توانایی و مهارت در مذاکرات فروش بین المللی از اهمیت ویژه ای برخوردار شده و به عنوان یک مزیت مهم به شمار می آید.

رضائیان (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان فرهنگ مذاکره تجاری بین المللی با بازرگانان ژاپنی نشان داد که مهارتهای مذاکره مدیران بر میزان تعارض میان کارکنان مراکز آموزشی زبان انگلیسی شهرستان ساری تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین بین هر یک از ابعاد مهارت های مذاکره و تعارض میان کارکنان مراکز آموزش زبان انگلیسی شهرستان ساری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به تحقیقاتی که در بخش ادبیات داخلی و خارجی بیان شد، تحقیقی که به بررسی ارتباط فنون مذاکره و کیفیت خدمات حسابرسی بپردازد وجود ندارد در همین راستا و با توجه به شکاف تحقیقی که وجود دارد در این پژوهش به بررسی تأثیر رویکردهای کلامی، غیرکلامی و اطلاعاتی مذاکره بر کیفیت ارائه خدمات حسابرسی پرداخته می‌شود.

پرداختند. این مقاله به اهمیت مذاکره بین حسابرس و صاحبکار پرداخته است. پژوهش این محققین نشان داد که افشای عمومی حق الزحمه حسابرسی منجر به کاهش حق الزحمه حسابرسی برای مشتری می‌شود که بیش از حد از آنها حق الزحمه دریافت شده است و این موضوع نیز منجر به این می‌شود که صاحبکاران در زمان مذاکره با حسابرسان قدرت چانه زنی داشته باشند.

## ۲-۲. پژوهش‌های داخلی

اسماعیل پور و میرزایی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان شناسایی مهارتهای مذاکره مورد نیاز مدیران بازرگانی برای فروش بیشتر شرکت نشان دادند که مدیران فروش برای دستیابی به موفقیت بیشتر از تکنیک‌هایی در انجام مذاکرات فروش باید استفاده نمایند. استفاده از این تکنیک‌ها به مدیران فروش کمک می‌کند که عملکرد فروش خود را بهبود بخشند.

حساس یگانه و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی به شناسایی عوامل اقتضایی مؤثر بر مذاکره برای حل و فصل اختلاف نظرهای حسابرس با صاحبکار در ارتباط با نحوه گزارشگری مالی پرداختند. نتایج تحقیق نشان م‌دهد که در مجموع از بین عوامل اقتضایی، مکانیزم های حاکمیت شرکتی بیشترین میزان تأثیری را بر انتخاب استراتژی‌های مذاکره داشته است و محدودیت‌ها و شرایط خارجی نیز کمترین میزان تأثیرگذاری را بر فرایند مذاکره داشته است.

صادقیان و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان نقش مهارتهای مذاکراتی مدیران در رشد فروش شرکت های بازرگانی نشان دادند که افزایش مهارت مذاکره مدیران بازرگانی باعث افزایش فروش شرکت می‌شود و هر چه قدراین مهارت بالاتر باشد فروش شرکت نیز بالاتر می‌رود.

هاشمی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان مهارتهای مذاکره، ویژگی های شخصیتی فروشندگان و میزان فروش نشان دادند که بین مهارتهای مذاکره، برونگرایی، باوجدانبودن و گشودگی به تجربه با میزان فروش رابطه مثبت و معنی دار وجود داشت. مهارتهای مذاکره در فرایند فروش نقش دارند، چرا که، فروشنده درصدد است با پیام های غیرکلامی، خریدار را به خرید ترغیب کند.

محموظی و حشمتی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان درآمدی بر اصول مذاکرات و دسته بندی فنون مورد استفاده در مذاکرات تجاری نشان دادند که شخص مذاکره کننده نیز باید متصف به صفت های معین و مشخص باشد که در صورت جمع آن شرایط سهم به سزائی در جلوگیری از تنش و پیشرفت آن خواهد داشت. از این رو باید ارزش واقعی و اهمیت مطلوب این روش به صورت

### ۳. فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مباحثی که پیشتر در مبانی نظری این پژوهش مطرح شد، هدف پژوهش حاضر تبیین ارتباط رویکردهای مختلف فنون مذاکره در حسابرسی با کیفیت ارائه خدمات می‌باشد که در این راستا فرضیات زیر تدوین گردید:

**فرضیه اول:** رویکرد کلامی فنون مذاکره در حسابرسی با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد.

**فرضیه دوم:** رویکرد غیرکلامی فنون مذاکره در حسابرسی با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد.

**فرضیه سوم:** رویکرد اطلاعاتی فنون مذاکره در حسابرسی با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد.

### ۴. روش‌شناسی پژوهش

در این تحقیق پیشنهاد پژوهش‌گران استفاده از روش معادلات ساختاری بود. روش‌های آماری مقدماتی تنها تعداد محدودی از متغیرها را به طور همزمان به حساب می‌آورند که ناتوان از سروکار داشتن با نظریه‌های پیشرفته و پیچیده‌ترند. به کارگیری تعداد کمی از متغیرها، برای فهم پدیده‌های پیچیده موجب محدودیت است. به عنوان مثال کاربرد همبستگی‌های دو متغیره ساده برای آزمون مدل نظری پیچیده کارآمد نیست. در مقابل مدلسازی معادله ساختاری به پژوهشگر اجازه می‌دهد تا پدیده‌های پیچیده را به لحاظ آماری به مدل درآورده و آزمون کند. تکنیکهای مدلسازی معادله ساختاری روش‌هایی برای تایید یا رد مدل‌های نظری به روش کمی هستند. روش مدلسازی معادلات ساختاری بهترین ابزار برای تحلیل تحقیقاتی است که در آنها متغیرهای آشکار دارای خطای اندازه‌گیری هستند و همچنین روابط بین متغیرها پیچیده است. با استفاده از این روش می‌توان از یکسو دقت شاخص‌ها یا متغیرهای قابل مشاهده را اندازه گرفت و از سوی دیگر روابط علی بین متغیرهای نهفته و میزان واریانس تبیین نشده را بررسی کرد. این پژوهش بر حسب هدف کاربردی و بر حسب گردآوری اطلاعات پیمایشی بوده و برای گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نرم افزار SmartPLS و همچنین برای برخی از آزمون‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شرکای موسسات حسابرسی می‌باشند که اطلاعات مربوط به آنها از سایت جامعه حسابداران رسمی استخراج گردید.

براین اساس، از پرسشنامه به عنوان ابزار پژوهش استفاده گردید چراکه به پیروی از پژوهش‌های پیشین روشی موثر در جمع‌آوری داده‌ها از میان یک نمونه بزرگ محسوب می‌شود. همچنین برای جمع‌آوری مبانی تئوری از روش کتابخانه‌ای و

مطالعه‌ی مبانی نظری پژوهش‌های مشابه استفاده شد. دوره‌ی پرسش‌گری از آزمودنی‌ها سال ۱۴۰۰ می‌باشد. تعداد حجم جامعه در زمان توزیع پرسشنامه برابر ۱۲۳۲ حسابدار رسمی شریک موسسه حسابرسی بود.

با استفاده از جدول مورگان اقدام به محاسبه تعداد نمونه نمودیم که نمونه بدست آمده بر اساس این مدل برابر ۲۹۱ نفر می‌باشد. پرسشنامه‌های پژوهش در بین نمونه آماری توزیع گردید که از پرسشنامه‌های تکمیلی تعداد ۱۵۶ مورد قابلیت استفاده داشتند که داده‌های این پرسشنامه‌ها گردآوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### ۵. متغیرهای پژوهش

متغیرهای این پژوهش به منظور آزمون فرضیه‌ها، به دو گروه متغیرهای مستقل و وابسته تقسیم می‌شوند.

#### ۵-۱. متغیر وابسته

##### کیفیت خدمات حسابرسی

کیفیت حسابرسی تابع عوامل متعددی چون توانایی‌های حسابرس (شامل دانش، تجربه، قدرت تطبیق، و کارایی فنی) و اجرای عملیات حرفه‌ای (شامل استقلال، بی‌طرفی، تردید حرفه‌ای، تضاد منافع، و قضاوت) است (نمازی و همکاران، ۱۳۹۰). در بسیاری از پژوهش‌ها، از بین معیارهای مختلف کیفیت حسابرسی مانند حق الزحمه منابع انسانی، دعاوی حقوقی، تجربه صنعت و دوره تصدی‌گری، عامل اندازه مؤسسات حسابرسی به عنوان جانشینی برای محاسبه کیفیت حسابرسی استفاده شده است (اسدی و دارابی، ۱۳۹۱). در این تحقیق معیار کیفیت ارائه خدمات حسابرسی از تحقیق تیمن و ترومن (۱۹۸۶)، نمازی و همکاران (۱۳۹۰) و اسدی و دارابی (۱۳۹۱) برگرفته شده است. ۱۰ پرسش از تحقیقات مذکور برای سنجش متغیر وابسته برگرفته شد و عواملی مانند اندازه موسسه حسابرسی، تجربه در صنعت، تجربه حسابرس، توانایی فنی حسابرس و... مد نظر قرار داده شد.

#### ۵-۲. متغیرهای مستقل

متغیر مستقل این پژوهش رویکردهای فنون مذاکره می‌باشد که: مذاکره کلامی: مذاکره کلامی پیامی که به کمک کلمات برای طرف مقابل ارسال می‌شود، یک پیام کلامی است. در همین راستا سوالاتی در رابطه با استفاده فنون مذاکره کلامی حسابرس مطرح گردید. به این صورت که حسابرسان باید پاسخ می‌دادند که آیا در مذاکره از فنون کلامی مانند استفاده از لحن مناسب، استفاده از کلمات شفاف و صریح، کلمات مثبت، تنفس مناسب و منظم در حین مذاکره و ... استفاده می‌کنند. این سوالات

از طیف لیکرت برای سنجش و امتیازدهی به سوالات استفاده گردید به این صورت که پاسخ‌دهندگان میزان اتکالی خود به فنون مختلف مذاکره را با پاسخ‌دهی از بسیار موافق الی کاملاً موافق ارزش‌گذاری می‌نمودند.

متغیر	شرح	تعداد سوال	منبع
متغیر وابسته	کیفیت خدمات حسابرسی	۱۰ پرسش	اسدی و دارابی (۱۳۹۱)
متغیر مستقل	فنون مذاکره	۱۸ پرسش	مارینو و همکاران (۲۰۱۹)

### ۵. یافته‌های پژوهش

یافته‌های تحقیق در دو بخش ۱- آمار توصیفی و ۲- آمار استنباطی در زیر ارائه شده است.

#### - آمار توصیفی

خلاصه‌ای از جمعیت‌شناسی و ویژگی آنها در جدول زیر بصورت خلاصه فراهم آمده است.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده آمار تحلیلی به دو صورت آمار توصیفی و استنباطی مطرح می‌گردد. در ابتدا با استفاده از آمار توصیفی، شناختی از وضعیت و ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان حاصل گردیده و در ادامه در آمار استنباطی این پژوهش و با استفاده از نرم افزار smartPLS به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود.

برگرفته از تحقیق مارینو و همکاران (۲۰۱۹) و با تغییرات جزئی که مناسب با محیط کشورمان باشد صورت گرفته است.

مذاکره غیرکلامی: مذاکره غیرکلامی پیامی که به کمک ابزاری غیر از کلمات برای طرف مقابل ارسال می‌شود، یک پیام غیرکلامی است. به همین منظور سوالاتی در رابطه با استفاده فنون مذاکره غیرکلامی حسابرسان مطرح گردید. به این صورت که حسابرسان باید پاسخ می‌دادند که آیا در مذاکره از فنون غیرکلامی مانند استفاده از محیط مناسب برای مذاکره، ژست-های حاکی از اعتماد بنفس، استفاده از حرکات بدنی در توضیح موضوع و ... استفاده می‌کنند. این سوالات برگرفته از تحقیق مارینو و همکاران (۲۰۱۹) و با تغییرات جزئی که مناسب با محیط کشورمان باشد صورت گرفته است.

مذاکره اطلاعاتی: کسب اطلاعات در مورد مذاکره به ما کمک می‌کند با قدرت بیشتری به فرایند مذاکره وارد شویم. هر قدر قبل از نشستن بر سر میز مذاکره، اطلاعات بیشتری درباره سازمان و نحوه مدیریت طرف مذاکره، انگیزه طرف مذاکره، میزان قدرت فرد مذاکره کننده در مورد سازمان متبوعش و تحوات احتمالی آتی قابل پیش بینی، معیارهای اقتصادی و سایر معیارهای مرتبط با ماهیت موضوع مذاکره به دست آوریم، سهم ما در سایر موارد مذاکره بیشتر می‌شود. در همین راستا سوالاتی در رابطه با استفاده فنون مذاکره اطلاعاتی حسابرسان مطرح گردید. به این صورت که حسابرسان باید پاسخ می‌دادند که آیا در مذاکره از فنون اطلاعاتی مانند استفاده از بروشورهای حاوی خلاصه مباحث اصلی مذاکره، آشنایی با صنعت شرکت، اطلاع از تاریخچه شرکت، اطلاع از عملکرد جاری و ... استفاده می‌کنند. این سوالات برگرفته از تحقیق مارینو و همکاران (۲۰۱۹) و با تغییرات جزئی که مناسب با محیط کشورمان باشد صورت گرفته است.

جدول ۱: جمعیت‌شناسی پرسشنامه

جنسیت	فراوانی	سن	فراوانی	میزان تحصیلات	فراوانی	تجربه شغلی (سال)	فراوانی
زن	۱۸	۵۰-۴۰	۸۵	لیسانس	۵۲	۱۵-۱۰	۴۳
مرد	۱۳۸	بالای ۵۰ سال	۷۱	فوق لیسانس	۹۳	۲۰-۱۶	۳۵
-	-	-	-	دکتری	۱۱	بالای ۲۰ سال	۶۸
جمع	۱۵۶	جمع	۱۵۶	جمع	۱۵۶	جمع	۱۵۶

جدول ۲: داده‌های توصیفی پژوهش

متغیر	علامت اختصاری	تعداد مشاهده	کمترین	بیشترین	میانگین		انحراف معیار	واریانس
					آماره	خطای معیار		
فنون کلامی	CON	۱۵۶	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۱۱۳۰	۰.۰۷۰۱۹	۰.۹۴۶۰۳	۰.۹۲۶
فنون غیر کلامی	UNC	۱۵۶	۱.۰۰	۵.۰۰	۲.۸۸۳۸	۰.۰۷۴۶۳	۱.۰۱۷۸۱	۱.۰۳۶
فنون اطلاعاتی	INF	۱۵۶	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۸۸۲۶	۰.۰۶۱۴۹	۰.۸۵۹۹۶	۰.۷۴۵
کیفیت خدمات حسابرسی	AUD	۱۵۶	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۱۲۷۴	۰.۰۶۵۳۲	۰.۹۲۶۵۹	۰.۸۶۶

منبع: داده‌های پژوهش

## ۲-۵: آزمون فرضیات پژوهش

### - آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ۰.۷ است و مطابق با یافته‌های جدول فوق این معیارها

در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی پژوهش را تأیید نمود. مطابق با PLS، محاسبه و گزارش ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی صورت گرفته است، که نتایج آن در جدول زیر آمده است.

جدول ۳- نتایج معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پنهان پژوهش

ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7)	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	علامت اختصاری	متغیرهای مکنون
۰.۹۸۸	۰.۸۸۶	CON	فنون کلامی
۰.۸۷۵	۰.۸۶۵	UNC	فنون غیر کلامی
۰.۹۲۵	۰.۸۹۰	INF	فنون اطلاعاتی
۰.۹۶۱	۰.۹۵۳	AUD	کیفیت خدمات حسابرسی

### - روایی همگرا

معیار دوم از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سؤالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد.

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای AVE ۰.۴ است و مطابق با یافته‌های جدول فوق این معیار در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، در نتیجه مناسب بودن روایی همگرای پژوهش تأیید می‌شود.

جدول ۴- نتایج روایی همگرا متغیرهای پنهان پژوهش

میانگین واریانس استخراجی (AVE>0.5)	علامت اختصاری	متغیرهای مکنون
۰.۹۱۰	CON	فنون کلامی
۰.۹۰۶	UNC	فنون غیر کلامی
۰.۷۵۵	INF	فنون اطلاعاتی
۰.۷۵۴	AUD	کیفیت خدمات حسابرسی

### - معیار R Squares یا R2

جدول ذیل به منظور بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. که معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برون‌زا و یک متغیر درون‌زا دارد و ۳ مقدار ۰.۱۹ و ۰.۳۲ و ۰.۶۷ به عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای آن در نظر گرفته می‌شود. نتایج بدست آمده برای متغیرهای این تحقیق در جدول زیر فراهم آمده است.

### برازش مدل کلی

برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که سه مقدار ۰.۰۱، ۰.۲۵ و ۰.۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{\overline{communalities} \times R^2}$$

Communalities از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان پژوهش به دست می‌آید. با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF به میزان ۰/۳۷۶، برازش مدل کلی تأیید می‌شود.

جدول ۵- نتایج معیار R2 برای سازه درون‌زا

R2	علامت اختصاری	متغیرهای مکنون
۰.۴۶۵	AUD	کیفیت خدمات حسابرسی



جدول ۶- میزان Commuality و R2 متغیرهای تحقیق

متغیرهای مکنون	علامت اختصاری	Commuality	R2
فنون کلامی	CON	0.910	0.000
فنون غیر کلامی	UNC	0.906	0.218
فنون اطلاعاتی	INF	0.755	0.126
کیفیت خدمات حسابرسی	AUD	0.754	0.165

جدول ۷- نتایج برازش مدل کلی

GOF	R2	Commuality
0.376	0.170	0.831

آمده تأیید کننده فرضیه‌های اول الی سوم پژوهش است. نتایج بدست آمده از این آزمون‌ها به شرح زیر می‌باشد.  
- سنجش ضرایب معناداری (مقادیر t\_values) و بارهای عاملی:

آزمون فرضیه‌های پژوهش  
برای تأیید یا رد فرضیه اول الی سوم پژوهش از ضرایب معناداری (مقادیر t\_values) و بارعاملی استفاده شده است که نتایج بدست

جدول ۵- ضرایب بارهای عاملی و ضرایب معناداری

عامل	شاخص	بار عاملی	ضریب معناداری
فنون کلامی	CON1	۰.۹۶۴	۵.۱۱۴
	CON2	۰.۷۲۳	۷.۳۱۴
	CON3	۰.۹۱۹	۶.۹۶۵
	CON4	۰.۸۴۷	۵.۱۴۲
	CON5	۰.۹۱۵	۴.۶۱۶
	CON6	۰.۸۶۴	۵.۳۶۲
فنون غیر کلامی	UNC1	۰.۹۸۹	۴.۹۶۳
	UNC2	۰.۹۴۲	۵.۱۹۲
	UNC3	۰.۸۸۵	۷.۲۶۴
	UNC4	۰.۸۱۱	۶.۳۶۷
	UNC5	۰.۹۳۵	۱۱.۴۲۷
	UNC6	۰.۹۱۹	۷.۴۳۳
فنون اطلاعاتی	INF1	۰.۸۰۱	۶.۴۶۶
	INF2	۰.۷۸۹	۵.۴۲۴
	INF3	۰.۸۱۶	۶.۳۶۵
	INF4	۰.۹۶۳	۱۲.۴۵۹
	INF5	۰.۹۶۱	۶.۷۲۱
	INF6	۰.۸۷۸	۴.۴۴۶
کیفیت خدمات حسابرسی	AUD1	۰.۹۲۷	۶.۴۱۲
	AUD2	۰.۹۱۶	۳.۹۶۹
	AUD3	۰.۹۸۹	۵.۹۱۴
	AUD4	۰.۹۶۵	۳.۱۶۸
	AUD5	۰.۸۲۷	۴.۹۶۳
	AUD6	۰.۹۶۳	۲.۹۱۶
	AUD7	۰.۷۵۴	۵.۴۶۹
	AUD8	۰.۹۳۷	۴.۹۶۳
	AUD9	۰.۷۷۳	۸.۹۱۹
	AUD10	۰.۷۸۵	۳.۹۱۱

## نتایج فرضیه اول پژوهش

بر اساس محاسبات انجام شده، بار عاملی استاندارد گویه‌های فنون مذاکره کلامی به ترتیب برابر با ۰/۹۶، ۰/۷۲، ۰/۹۱ و ... بدست آمده است که بالاتر از ۰/۳۰ بوده و مقدار مطلوبی می‌باشد. همچنین آماره t آن‌ها برابر ۵/۱۱، ۷/۳۱ و ۶/۹۶ که بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد در کنار بار عاملی بالای ۰/۳۰ بیانگر تأیید فرضیه اول پژوهش مبنی بر این می‌باشد که رویکرد کلامی فنون مذاکره در حسابداری با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد. نکته‌ای که در این تأیید این فرضیه قابل بیان است که برخی از گویه‌ها از مدل حذف می‌گردند به این دلیل که معناداری ارتباط آنها رد می‌گردد. بر همین اساس نیز پیشنهاد می‌شود در مدل نهایی پیشنهادی گویه‌های رد شده حذف شده و تنها گویه‌های معنادار به عنوان جانشین باقی بمانند. نتیجه بدست آمده از این فرضیه مشابه با نتیجه بدست آمده از تحقیق مارینو و همکاران (۲۰۱۹) می‌باشد.

## نتایج فرضیه دوم پژوهش

بر اساس محاسبات انجام شده، بار عاملی استاندارد گویه‌های چند هویتی بودن به ترتیب برابر با ۰/۹۸، ۰/۹۴، ۰/۸۸ و ... بدست آمده است که بالاتر از ۰/۳۰ بوده و مقدار مطلوبی می‌باشد. همچنین آماره t آن‌ها برابر ۴/۹۶، ۵/۱۹ و ۷/۲۶ که بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد در کنار بار عاملی بالای ۰/۳۰ بیانگر تأیید فرضیه دوم پژوهش مبنی بر این می‌باشد که رویکرد غیرکلامی فنون مذاکره در حسابداری با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد. بر همین اساس نیز نتیجه بدست آمده از این فرضیه هم راستا با نتیجه بدست آمده از تحقیق مارینو و همکاران (۲۰۱۹) می‌باشد.

## نتایج فرضیه سوم پژوهش

از ۶ گویه به عنوان گویه‌های جایگزین برای رویکرد مذاکره اطلاعاتی استفاده شده است که نتایج بدست آمده برای تمام گویه‌ها نشان دهنده بار عاملی بالاتر از ۰/۳۰ بوده و مقدار مطلوبی می‌باشد. همچنین آماره t آن‌ها بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد در کنار بار عاملی بالای ۰/۳۰ بیانگر تأیید فرضیه سوم پژوهش مبنی بر این می‌باشد که رویکرد اطلاعاتی فنون مذاکره در حسابداری با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد. همچنین بایستی اشاره کرد تمامی گویه‌های رویکرد مذاکره اطلاعاتی به عنوان جانشین مورد تأیید قرار می‌گیرد. نتیجه بدست آمده از این فرضیه مشابه با نتیجه بدست آمده از تحقیق مارینو و همکاران (۲۰۱۹) می‌باشد.

## ۶- بحث و نتیجه‌گیری

مذاکره، فرآیندی است که در آن دو یا چند بخش مستقل یا مرتبط ممکن است یک انتخاب مشترک داشته باشند و یا انتخابی نداشته باشند. مذاکره ابزاری برای حل تناقضات می‌باشد. مذاکره یکی از متداول‌ترین روش‌های برقراری ارتباط بین انسان-هاست که در ادبیات روان‌شناسی و علوم اجتماعی جایگاه ویژه‌ای دارد و در سال‌های اخیر نیز در دانش و حرفه حسابداری و حسابرسی مورد توجه بوده است. از سوی دیگر نیز ارائه کیفیت مطلوب خدمات به مشتریان و صاحبکاران منجر به این امر می‌شود که کسب و کارها توسعه یافته و سود پایدار برای سازمان ایجاد گردد. در تحقیقاتی که در سایر علوم مانند مدیریت بازرگانی و بازاریابی و سایر رشته‌ها صورت گرفته است این امر مورد تأیید قرار گرفته است که رویکردهای فنون مذاکره می‌توانند در افزایش کیفیت ارائه خدمات و در همین راستا در ارتقاء رضایت مشتری تأثیرگذار باشد. این موضوع انگیزه تحقیق حاضر شد تا به بررسی این موضوع پرداخته شود که آیا بکارگیری فنون مختلف مذاکره از جمله فنون کلامی، غیرکلامی و اطلاعاتی و کیفیت ارائه خدمات حسابداری با هم ارتباطی دارند یا نه؟

در این تحقیق تلاش گردید مبنای نظری پژوهش با آزمون تجربی در کشور ایران و با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از جامعه حسابداران رسمی اقدام به ارائه نتایج تجربی گردد. بر همین اساس و در این پژوهش در دوره زمانی پژوهش، سال ۱۴۰۰ بوده و داده‌های مورد نیاز برای پاسخ به پرسش پژوهش با توزیع پرسشنامه در بین حسابداران رسمی جمع‌آوری گردید. بر همین اساس داده‌های بدست آمده از ۱۵۶ پرسشنامه تکمیلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های تجربی بدست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که اولاً رویکرد کلامی فنون مذاکره در حسابداری با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد، ثانیاً رویکرد غیرکلامی فنون مذاکره در حسابداری با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد و ثالثاً رویکرد اطلاعاتی فنون مذاکره در حسابداری با کیفیت ارائه خدمات ارتباط دارد. نتایج بدست آمده از این تحقیق با تحقیقات مشابه خارجی مانند تحقیق مونته مورو و همکاران (۲۰۱۹)، مونته مورو و مک کان (۲۰۱۷)، مارینو و همکاران (۲۰۱۹) و مانوهاران و ساراسوتی (۲۰۱۷) در یک راستا می‌باشد. با اینکه از نظر زمینه بررسی تحقیقات مطرح شده در زمینه مدیریت و بازاریابی صورت گرفته است ولی نتیجه مشابه با این تحقیق در آنها حاصل شده است که قابلیت تعمیم موضوع تحقیق به سایر علوم را تأیید می‌نماید. از آنجایی که تحقیق مشابهی در ادبیات داخلی صورت نگرفته است، مقایسه جزئی با تحقیق حاضر نمی‌توان صورت داد ولی تحقیق اسماعیل پور و میرزایی (۱۳۹۴)، حساس یگانه و همکاران (۱۳۹۶)، صادقیان و

\* کشتکار، حسین؛ بحرینی، وحید؛ گرگی زاده، مجید و جوکار، ابوذر (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مهارت مذاکره مدیران بازرگانی با فروش شرکت، اولین همایش ملی حسابداری، حسابرسی و مدیریت، اصفهان، موسسه آموزش عالی جامی.

\* اسماعیل پور، مجید و میرزایی، مهناز (۱۳۹۴). شناسایی مهارتهای مذاکره مورد نیاز مدیران بازرگانی برای فروش بیشتر شرکت، کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار، بصورت الکترونیکی، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.

- \* Aydin, S. and Özer, G. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication Market, *European Journal of Marketing* 39(7-8):910-25.
- \* Abdelatey, A., Elkawkagy, M., El-Sisi, A., & Keshk, A. (2016, October). A Multilateral Agent-Based Service Level Agreement Negotiation Framework. In *International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics*, 4,6, 576-586.
- \* Babbie, E. (2002). *The basics of social research*. 2nd ed. ed. Belmont, Calif; London: Wadsworth /Thomson Learning.
- \* Borges, J. G., Marques, S., Garcia-Gonzalo, J., Rahman, A. U., Bushenkov, V., Sottomayor, M., ... & Nordström, E. M. (2017). A multiple criteria approach for negotiating ecosystem services supply targets and forest owners' programs. *Forest Science*, 63(1), 49-61.
- \* Coutinho, C., Cretan, A., Da Silva, C. F., Ghodous, P., & Jardim-Goncalves, R. (2016). Service-based negotiation for advanced collaboration in enterprise networks. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 27(1), 201-216.
- \* Grönroos, C. (2004). *The Relationship Marketing Process: Communication, Interaction, Dialogue, Value*, *The Journal of Business & Industrial Marketing* 19(2): 99-113.
- \* Hair, J. F. (2008). Publishing research in marketing journals using structural equation modeling. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 16(4), 279-286.
- \* Higginbottom, G. M. (2004). Sampling issues in qualitative research. *Nurse Res*; 12 (1): 7-19. eng
- \* Parasuraman, A., Zeithamal, VA., Berry, LL. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing* 64:12-40.
- \* Kline, R. B. (2010). Promise and pitfalls of structural equation modeling in gifted research.
- \* MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological methods*, 1(2), 110-130.
- \* Manoharan, M., & Saraswathi, S. (2017). Multi-user utility pattern based cloud service negotiation for quality of service improvement: an implicit interest prediction approach. *International Journal of Intelligent Enterprise*, 4(1-2), 3-20.

همکاران (۱۳۹۶) و ... در کلیت نتایج مشابه با تحقیق حاضر را حاصل کرده‌اند.

در نهایت می‌توان امیدوار بود که موسسات حسابرسی و نهادهای فعال در ارائه خدمات مالی تلاش نمایند در کنار تدوین برنامه‌های آموزشی در راستای ارتقای کیفیت کار حسابرسی، تلاش نمایند برنامه‌هایی برای توسعه آموزش فنون مذاکره برای کارکنان خود داشته باشند تا از این طریق به بهبود ارائه خدمات و توسعه کسب و کار کمک نمایند. همچنین به موسسات حسابرسی توصیه می‌شود فضای مطلوبی را در زمان مذاکرات با صاحبکار بوجود آورند که یک حس اطمینان در نزد صاحبکار از کیفیت خدمات ایجاد شود. و لازم به ذکر است که نبایستی نادیده گرفته شود که ایجاد بستر مناسب و دانش در زمینه فنون مذاکره لازمه و پیش نیاز برای توسعه و ارتقاء فعالیت تجاری و خدماتی شان می‌باشد.

در ارتباط با محدودیتهای این پژوهش مباحثی وارد می‌باشد. به این صورت که مفاهیم رفتاری بدلیل پیچیدگی‌های رفتاری بایستی با احتیاط تعمیم داده شوند. از سویی دیگر امکان خطا در سنجش مباحث نظری و رفتاری زیاد است. همچنین استفاده از نمونه گسترده تر به غنای مدل کمک می‌کند و امکان دارد پرسشهای پژوهش جانشینی کامل بر گویه‌ها نباشند.

#### منابع و مأخذ

- \* رضائیان، حدیثه (۱۳۹۸). بررسی رابطه مهارت مذاکره مدیران با میزان تعارض در میان کارکنان مراکز آموزش زبان انگلیسی ساری، پنجمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار، تهران، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.
- \* باقری، سیدعباس؛ یحیی زاده فر، محمود و شیرخدايي، میثم (۱۳۹۸). فرهنگ مذاکره تجاری بین المللی با بازرگانان ژاپنی، پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس.
- \* صادقیان، ابوالفضل؛ احمدی، شهناز و قبله زاده، سیدعلیرضا (۱۳۹۶). نقش مهارتهای مذاکراتی مدیران در رشد فروش شرکت های بازرگانی، نهمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و ششمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، تهران، شرکت همایشگران مهر اشراق.
- \* هاشمی، تورج؛ آقازاده علمداری، منصور و ماشینی عباسی، نعیمه (۱۳۹۶). مهارته ای مذاکره، ویژگی های شخصیتی فروشندگان و میزان فروش، ششمین کنگره انجمن روانشناسی ایران، تهران، انجمن روانشناسی ایران.

- \* Montemurro, M. P., & McCann, S. (2017). Negotiation of quality of service (QoS) information for network management traffic in a wireless local area network (WLAN). U.S. Patent No. 9,615,383. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- \* Marino, F., Moiso, C., & Petracca, M. (2019). Automatic contract negotiation, service discovery and mutual authentication solutions: A survey on the enabling technologies of the forthcoming IoT ecosystems. *Computer Networks*, 148, 176-195.
- \* Montemurro, M.P., McCann, S., BlackBerry Ltd, (2019). Negotiation of Quality of Service (QoS) Information for Network Management Traffic in a Wireless Local Area Network (WLAN). U.S. Patent Application 16/428,350.
- \* Ranaldo, N., & Zimeo, E. (2016). Capacity-driven utility model for service level agreement negotiation of cloud services. *Future Generation Computer Systems*, 55, 186-199.
- \* Shojaiemehr, B., Rahmani, A. M., & Qader, N. N. (2019). A three-phase process for SLA negotiation of composite cloud services. *Computer Standards & Interfaces*, 64, 85-95.
- \* Stevens, S. M. (1994). Estimating neonatal mortality risk: an analysis of clinicians' judgments. *Pediatrics*, 93(6), 945-950.
- \* Trihadmono, E. J., Djatmika, D., Sumarlam, S., & Nurkamto, J. (2019). Politeness Strategies: Negotiation in Procurement Services of Traditional Entertainments. *IJELTAL (Indonesian Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics)*, 3(2), 335-356.
- \* Wikström, E., Dellenborg, L., Wallin, L., Gillespie, B. M., & Andersson, A. E. (2019). The Safe Hands Study: Implementing aseptic techniques in the operating room: Facilitating mechanisms for contextual negotiation and collective action. *American journal of infection control*, 47(3), 251-257.
- \* Wang, C., Dong, L., Seed, D.N., Flynn, W.R., Lu, G., Li, H., Li, Q., Li, X., Mladin, C.M. and Choyi, V.K., Convida Wireless LLC, (2017). Method for supporting negotiation service at a service layer. U.S. Patent Application 15/532,130.



*Accounting Knowledge & Management Auditing*  
Vol. 12/ No. 45/ Spring 2023

## **Explaining effect of different approaches to negotiation techniques in auditing on quality of service delivery**

### **Hamid Jang**

Ph.D. Student of Accounting Islamic Azad university of Bonab Branch, Bonab, Iran  
hamid.banki@yahoo.com

### **Nader Rezaei**

Assistant Professor in Accounting, Islamic Azad university of Bonab Branch, Bonab, Iran  
(Corresponding Author)  
Naderrezaeimiandoab@gmail.com.

### **Rasol Abdi**

Assistant Professor in Accounting, Islamic Azad university of Bonab Branch, Bonab, Iran  
abdi\_rasool@yahoo.com.

### **Asgar Pakmaram**

Associate Professor in Accounting, Islamic Azad university of Urmia, Urmia, Iran  
Pakmaram@bonabiau.ir.

### **Abstract**

Skills in effective and efficient communication is one of the most basic skills needed for any organization and business. Success of an organization along with required technical skills depends on the ability of employees to communicate effectively with customers. Therefore, the biggest failure factor of an organization is weakness of communication skills. Many communication processes, which are a form of social interaction, are implicitly based on negotiation process. Individuals in any job, specialty or profession are involved in communication and related processes. To properly manage this extensive and complex communication, appropriate tools are needed. Auditing firms as service companies are no exception to this issue and negotiating with client has always been one of most important issues in this profession. Applying appropriate techniques in negotiation between auditing firm and client can provide the desired assistance in forming the desired quality of audit services. In this regard, purpose of this study is to investigate effect of different approaches to negotiation techniques in auditing on quality of service delivery. The research period was 1400 and data needed to answer research question were collected by distributing a questionnaire among Certified Public Accountants. Accordingly, the data obtained from 156 supplementary questionnaires were analyzed using structural equations and smartPLS software.

Findings show that firstly verbal approach of negotiation techniques in auditing is related to quality of service delivery, secondly non-verbal approach of negotiation techniques in auditing is related to quality of service delivery and thirdly informational approach of negotiation techniques in auditing is related to service quality.

**Keywords:** Verbal negotiation, Non-verbal negotiation, Informational negotiation, Quality of audit services.

