ISSN 2354-0575

DỊCH VỤ KẾ TOÁN - THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP VỀ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ KẾ TOÁN TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY

Đào Thị Quỳnh
Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 22/04/2019
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 17/05/2019
Ngày bài báo được duyệt đăng: 05/06/2019

Tóm tắt:

Xu thế hội nhập kinh tế quốc tế đã đưa đến nhiều cơ hội, song cũng đặt ra những thách thức, khó khăn cho các doanh nghiệp dịch vụ kế toán Việt Nam. Với mục tiêu là sẽ hội nhập toàn diện, bình đẳng với quốc tế, các doanh nghiệp dịch vụ kế toán luôn chú trọng phát triển nâng cao chất lượng, nâng cao năng lực nghề nghiệp để từng bước khẳng định vị trí hoạt động nghề nghiệp kế toán trên thị trường quốc tế. Bài viết thông qua việc khái quát thực trạng dịch vụ kế toán và phân tích những hạn chế, tồn tại của loại hình dịch vụ này trong điều kiện hiện nay, đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ kế toán tại Việt Nam trước những biến động mới. Để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ kế toán, hệ thống các giải pháp được đưa ra bao gồm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực kế toán, nâng cao nhận thức về chất lượng dịch vụ kế toán, tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán, tăng cường áp dụng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp kế toán. Đặc biệt là việc tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán phải có sự phối kết hợp đồng bộ của người thực hiện dịch vụ, người được cung cấp dịch vụ và các cơ quan quản lý, hiệp hội nghề nghiệp liên quan với các chiến lược toàn diện, linh hoạt, hiệu quả.

Từ khóa: *dịch vụ kế toán, chất lượng dịch vụ kế toán.*

1. Đặt vấn đề

Cùng với sự đổi mới kinh tế tài chính, hoạt động kế toán, kiểm toán của Việt Nam ngày càng đổi mới, hoà nhập với nguyên tắc và chuẩn mực phổ biến trên thế giới. Số lượng doanh nghiệp có nhu cầu cung cấp dịch vụ kế toán có sự gia tăng rất lớn. Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt đó, các doanh nghiệp một mặt tiếp tục phát triển về số lượng, quy mô các tổ chức dịch vụ, đồng thời chú trọng phát triển chất lượng, nâng cao năng lực nghề nghiệp sẽ từng bước khẳng định vị trí hoạt động nghề nghiệp kế toán trên thị trường quốc tế. Vì vậy, chất lượng dịch vụ kế toán có vai trò quan trọng trong việc cung cấp sản phẩm kịp thời, chính xác, gia tăng tính cạnh tranh giữa các doanh nghiệp dịch vụ kế toán trong điều kiện hiện nay.

Các công trình nghiên cứu về hoạt động dịch vụ kế toán được thực hiện rất nhiều và xuyên suốt trong thời gian dài với nhiều hướng tiếp cận khác nhau. Tuy nhiên, mỗi nghiên cứu đi sâu vào một khía cạnh mà chưa đề cập đến cơ sở lý thuyết. Bài viết thông qua việc thu thập số liệu từ các nghiên cứu trước, tiến hành tổng hợp, mô tả thực trạng hoạt động dịch vụ kế toán để từ đó hệ thống hoá và đề xuất giải pháp phát triển, nâng cao chất lượng dịch vụ.

2. Mục tiêu, đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu: Phân tích thực trạng hoạt động dịch vụ kế toán ở Việt Nam hiện nay; từ đó đề xuất một số giải pháp hữu hiệu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ kế toán tại Việt Nam hiện nay.

Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng hoạt động dịch vụ kế toán tại VN

Phương pháp nghiên cứu: Thu thập số liệu thứ cấp từ các nghiên cứu trước

Phương pháp phân tích: Thông qua dữ liệu thu thập được tiến hành tổng hợp, thống kê, so sánh, đối chiếu và phân tích nội dung; từ đó rút ra được thực trạng hoạt động thực tế của dịch vụ kế toán hiện nay.

3. Một số vấn đề chung về hoạt động dịch vụ kế toán

3.1. Các khái niệm và sản phẩm của dịch vụ kế toán

Theo luật kế toán số 88/2015/QH13 ngày 20 tháng 11 năm 2015, hoạt động kinh doanh dịch vụ kế toán là việc cung cấp dịch vụ kế toán, làm kế toán trưởng, lập báo cáo tài chính, tư vấn kế toán và các công việc khác thuộc nội dung công tác kế toán. Tổ chức, cá nhân có đăng ký kinh doanh dịch vụ kế toán được thực hiện các dịch vụ kế toán sau: làm kế toán; làm kế toán trưởng; thiết lập cụ thể hệ thống kế toán cho đơn vị; cung cấp vật tư và tư vấn áp dụng công nghệ thông tin về kế toán; bồi dưỡng nghiệp vụ kế toán, cập nhật kiến thức kế toán; tư

vấn tài chính; kê khai thuế và các dịch vụ khác về kế toán theo quy định của pháp luật [2]

Khái niệm về chất lượng dịch vụ: Chất lượng dịch vụ là việc các nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng mức độ nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng với dịch vụ đó. Vì thế, chất lượng dịch vụ chủ yếu do khách hàng xác định, mức độ hài lòng của khách hàng càng cao thì chất lượng dịch vụ càng tốt.

3.2. Nhu cầu và nội dung cung cấp dịch vụ kế toán

Hoạt động kế toán thực tế trong nền kinh tế thị trường hiện nay nảy sinh các nhu cầu về:

- Tập hợp chứng từ, xử lý chứng từ kế toán và ghi chép sổ sách kế toán.
- Soát xét và hoàn thiện chứng từ, sổ sách và lập báo cáo kế toán.
- Đánh giá mức độ trung thực, khách quan của các báo cáo tài chính, báo cáo kế toán của một chủ thể nhất định phục vụ mục đích nộp thuế, tham gia liên doanh, liên kết, hợp đồng hợp tác kinh doanh,…
- Tư vấn đối với tổ chức và vận hành bộ máy kế toán (trực tiếp hoặc gián tiếp) của một chủ thể nhất định sao cho có hiệu quả cao nhất, phù hợp với quy định của pháp luật.
- Tư vấn các quyết định kinh doanh dựa trên thông tin, tài liệu kế toán.
- Cung cấp và tư vấn sử dụng phần mềm kế toán.
- Tuyển dụng và đào tạo kế toán viên, kế toán trưởng cho các chủ thể doanh nghiệp,…

Các hoạt động đáp ứng nhu cầu trên là các loại dịch vụ có liên quan đến các hoạt động kế toán, hay còn gọi là dịch vụ kế toán, nội dung bao gồm:

- Dịch vụ soát xét báo cáo tài chính: Là dịch vụ soát xét các báo cáo tài chính hàng năm, hàng kỳ và các thông tin kế toán khác.
- Dịch vụ lập báo cáo tài chính: Là việc lập báo cáo tài chính từ các thông tin khách hàng cung cấp.
- Dịch vụ ghi sổ kế toán: Là loại dịch vụ bao gồm hoạt động phân loại, ghi chép các giao dịch kinh doanh theo đơn vị tiền tệ hoặc các đơn vị đo lường khác vào sổ kế toán.
- Các dịch vụ kế toán khác: Như là chứng nhận, đánh giá, lập các báo cáo không chính thức.

Đối với doanh nghiệp việc được cung cấp dịch vụ kế toán bởi những công ty cung cấp dịch vụ kế toán uy tín sẽ giúp đánh giá đúng thực trạng tài chính của mình, từ đó có các quyết định quản trị thích hợp sao cho hoạt động kinh doanh hiệu quả và đáng tin cậy nhất.

Đối với các nhà đầu tư, các cơ quan quản lý kinh tế, dịch vụ kế toán tạo điều kiện cho họ có cái nhìn khách quan, trung thực về tình hình tài chính của các doanh nghiệp mà họ quan tâm. Đây là cơ sở quan trọng để họ thực hiện hoặc điều chỉnh các quyết định kinh tế, các cơ chế chính sách.

3.3. Các yếu tố chi phối đến chất lượng dịch vụ kế toán

Chất lượng dịch vụ do khách hàng quyết định nên chất lượng ở đây sẽ mang tính chất chủ quan, phụ thuộc vào mức độ nhu cầu cùng mong đợi của khách hàng, vì vậy mỗi dịch vụ sẽ có những cảm nhận khác nhau, dẫn đến chất lượng cũng khác nhau.

Chất lượng dịch vụ kế toán có một số đặc trưng của hoạt động dịch vụ. Đó là, khách hàng sử dụng dịch vụ thường gặp khó khăn trong việc ra quyết định lựa chọn dịch vụ, việc kiểm tra đánh giá dịch vụ kế toán thường khó khăn bởi khách hàng chỉ có thể xác nhận sau khi dịch vụ hoàn thành và đã sử dụng.

Thêm vào đó, chất lượng dịch vụ kế toán thường phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố mang tính biến động như công nghệ, trình độ kế toán viên, khách hàng…do đó sẽ kéo theo tính bất ổn khó xác định chính xác chất lượng dịch vụ kế toán.

Các nhà nghiên cứu đã đưa ra 5 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, đó là:

*) Mức độ tin cậy: Khả năng đảm bảo dịch vụ đã hứa hẹn một cách chắc chắn và chính xác

*) Thái độ nhiệt tình: Thái độ sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và đảm bảo dịch vụ nhanh chóng

*) Sự đảm bảo: Trình độ chuyên môn và thái độ nhã nhặn của nhân viên và khả năng họ gây được tín nhiệm và lòng tin

*) Sự thông cảm: Thái độ tỏ ra lo lắng, quan tâm đến khách hàng

*) Yếu tố hữu hình: đó là các phương tiện vật chất, trang thiết bị, con người và tài liệu thông tin. [3]

Đây là những yếu tố luôn luôn biến động đòi hỏi phải đổi mới và cập nhật liên tục và thậm chí các yếu tố này có thể thay đổi khác nhau tuỳ vào thời kỳ và các nước khác nhau. Do vậy, sự nhanh nhạy, thích ứng của doanh nghiệp cũng ảnh hưởng rất nhiều đến chất lượng dịch vụ kế toán. Dịch vụ kế toán cung cấp cho khách hàng phải có được sự tín nhiệm, được xã hội thừa nhận và phải phù hợp tương thích trong từng điều kiện cụ thể. Như vậy, có thể nói các yếu tố quyết định chất lượng của sản phẩm dịch vụ kế toán là: Môi trường pháp lý; trình độ chuyên môn và khả năng cập nhật của nhân viên cung ứng dịch vụ; trình độ hiểu biết và sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng.

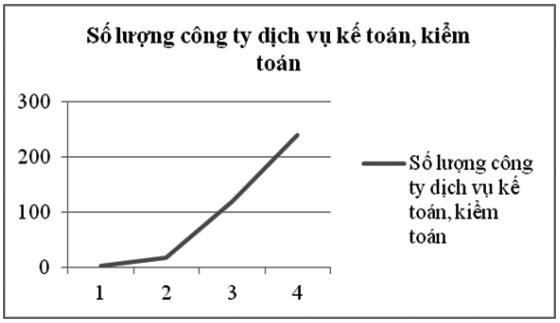
4. Thực trạng hoạt động dịch vụ kế toán tại Việt Nam hiện nay

4.1. Thực trạng hoạt động dịch vụ kế toán tại Việt Nam hiện nay

Thực tế trong những năm qua cho thấy, dịch vụ kế toán đang chất chứa tiềm năng phát triển mạnh mẽ. Trên thế giới, người ta coi dịch vụ kế toán là dịch vụ cao cấp mang tính chuyên nghiệp cao. Sự kiện quan trọng đánh dấu sự xuất hiện chính thức của thị trường dịch vụ kế toán, kiểm toán ở nước ta là sự ra đời của hai công ty cung cấp dịch vụ kế toán-kiểm toán đầu tiên tại Việt Nam năm 1991: Công ty Kiểm toán Việt Nam - VACO và Công ty Dịch vụ tư vấn Tài chính kế toán và Kiểm toán - AASC.

SỐ LƯỢNG CÁC CÔNG TY DỊCH VỤ KẾ TOÁN, KIỂM TOÁN

Năm	1991	2008	2017	2018
Số lượng công ty dịch vụ kế toán, kiểm toán	2	18	120	240



Nguồn: ACCA

Hình 1. *Số lượng các công ty dịch vụ kế toán, kiểm toán (1991-2018)*

Thị trường dịch vụ kế toán và kiểm toán Việt Nam ban đầu hình thành gặp không ít khó khăn và thử thách: Chế độ kế toán lạc hậu nhiều so với thực tế đòi hỏi, khuôn khổ pháp lý điều chỉnh hoạt động kế toán nói chung và hoạt động cung cấp dịch vụ kế toán nói riêng chưa tạo ra được hành lang pháp lý cần thiết cho sự phát triển của thị trường dịch vụ kế toán. Vượt qua những khó khăn và thách thức ban đầu đó, thị trường dịch vụ kế toán, kiểm toán của Việt Nam từ chỗ chỉ có 2 doanh nghiệp dịch vụ kế toán, kiểm toán năm 1991, đến nay, cả nước đã có gần 240 doanh nghiệp dịch vụ kế toán, kiểm toán, với doanh thu khoảng 5.000 tỷ đồng/năm, nộp ngân sách khoảng 700 tỷ đồng/năm. [2] Đồng thời, với sự hiện diện của các công ty nước ngoài đã thúc đẩy quá trình cạnh tranh hơn nữa giữa các công ty dịch vụ kế toán và bước đầu khẳng định vị thế của các công ty này trên thị trường quốc tế. Thêm vào đó, sự phát triển của hai hội nghề nghiệp lớn là Hội kế toán và kiểm toán Việt Nam và hội kiểm toán viên hành nghề Việt Nam đã tạo ra diễn đàn về chuyên môn nghiệp vụ, phổ biến các chính sách kiến thức mới… góp phần nâng cao trình độ cho các kế toán viên.

Theo đánh giá của các tổ chức nghề nghiệp quốc tế cho thấy, những năm gần đây, nguồn nhân lực trong lĩnh vực kế toán của Việt Nam ngày càng được cải thiện đáng kể. Chất lượng đào tạo về lĩnh vực kế toán ngày càng chuyên nghiệp. Nhiều sinh viên học tại Việt Nam đã chứng tỏ được năng lực qua các kỳ tuyển dụng và quá trình công tác, không thua kém với các sinh viên được đào tạo ở nước ngoài...

Năm 2017, Bộ Tài chính đã phối hợp với Ngân hàng Thế giới công bố Báo cáo Đánh giá sự tuân thủ các chuẩn mực và quy tắc lĩnh vực kế toán, kiểm toán, đi kèm với việc tăng cường tổ chức các hội thảo về định hướng, lộ trình triển khai cũng như bổ trợ kiến thức về Chuẩn mực Báo cáo Tài chính Quốc tế tại Việt Nam. Qua đó, nâng cao hơn nữa niềm tin từ các nhà đầu tư quốc tế đối với thị trường tài chính tại Việt Nam.

Năm 2018 và các năm tiếp theo, với kỳ vọng Chính phủ sẽ ra quyết định liên quan đến việc áp dụng Chuẩn mực Báo cáo Tài chính Quốc tế tại Việt Nam đã tạo động lực hội nhập sâu rộng với khu vực và thế giới. Thị trường dịch vụ kế toán và kiểm toán thống nhất đang hình thành trong khu vực các nước ASEAN cũng sẽ mở ra cơ hội mới cho sự phát triển và nhất thể hoá nghề kế toán, kiểm toán trong khu vực…

Tuy nhiên, có không ít thách thức khi Cộng đồng kinh tế ASEAN bắt đầu triển khai việc tiến tới thừa nhận chứng chỉ hành nghề giữa các quốc gia tạo thách thức lớn nhất đối với kế toán Việt Nam chính là vấn đề đào tạo, cập nhật các chuẩn mực quốc tế, nâng cao năng lực kế toán viên. Môi trường pháp lý yêu cầu ngày càng cao, đòi hỏi phải gia tăng cả về số lượng, quy mô và chất lượng dịch vụ kế toán, các doanh nghiệp dịch vụ kế toán sẽ gặp khó khăn khi giữ chân nhân viên chủ chốt, nhiều kinh nghiệm, đặc biệt là những người có chứng chỉ quốc tế, đáp ứng tốt yêu cầu các tổ chức và tập đoàn lớn trong và ngoài nước.

Tuy số lượng các công ty cung cấp dịch vụ kế toán, kiểm toán tăng nhanh song chỉ một số công ty có khả năng về quy mô, phạm vi và chất lượng hoạt động. Các công ty cung cấp dịch vụ kế toán đang tập trung hoạt động ở một số thị trường lớn như: Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh. Các doanh nghiệp kế toán sẽ đối mặt với nhiều thách thức trong việc tăng cường niềm tin của công chúng, các doanh nghiệp, nhà đầu tư vào chất lượng dịch vụ kế toán

cũng như việc duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng với yêu cầu thị trường trong nước và quốc tế… Sự cạnh tranh không chỉ giữa các công ty đang cung cấp dịch vụ kế toán - kiểm toán truyền thống, mà còn với cả các doanh nghiệp phi truyền thống và các doanh nghiệp công nghệ, đặc biệt khi công nghệ Blockchain được ứng dụng rộng rãi trong lĩnh vực tài chính.

4.2. Một số tồn tại trong hoạt động dịch vụ kế toán ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Mặc dù có những bước phát triển, nhưng thị trường dịch vụ kế toán vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế

Thứ nhất, về môi trường pháp lý:

Thị trường dịch vụ kế toán đã được hình thành và phát triển cho đến nay đã dần đi vào nề nếp; khuôn khổ pháp lý tương đối đồng bộ và ngày càng được hoàn thiện, tạo môi trường kinh doanh minh bạch, lành mạnh.

Nghị định 105/2013/NĐ-CP của Chính phủ ban hành về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực kế toán, kiểm toán đã góp phần làm rõ hơn trách nhiệm pháp lý của kế toán viên khi cung cấp dịch vụ kế toán. Ngoài ra, nhiều văn bản pháp luật khác có liên quan đến doanh nghiệp Nhà nước, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, doanh nghiệp tư nhân. Luật Kế toán sửa đổi số 88/2015/QH13, ngày 20/11/2015,... đã ban hành, sửa đổi, nhằm hoàn thiện môi trường pháp lý, tạo cơ sở tăng cường chất lượng dịch vụ kế toán. Đồng thời, Chính phủ đã ban hành các quy định về kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán kiểm toán như Quyết định số 32/2007/QĐ-BTC về Quy chế kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán, kiểm toán.

Tuy nhiên, hệ thống pháp luật và việc thực thi pháp luật liên quan đến hoạt động dịch vụ kế toán, kiểm toán của Việt Nam chưa đồng bộ và tính hiệu lực không cao. Nhiều doanh nghiệp, cá nhân chưa nắm vững, chưa hiểu rõ và chưa quan tâm thực hiện. Chuẩn mực kế toán chưa đồng bộ với hệ thống luật pháp khác của Việt Nam như Luật Đầu tư, Luật Doanh nghiệp... chưa tương thích với hệ thống pháp luật của nhiều quốc gia trên thế giới. Các quy định pháp lý liên quan đến cung cấp dịch vụ kế toán chưa tạo nên tính ổn định, lâu dài; hiện tượng cá nhân, tổ chức thực hiện cung cấp dịch vụ kế toán nhưng không có chứng chỉ hành nghề, không đăng ký hành nghề, không ký xác nhận trên báo cáo tài chính vẫn còn phổ biến. Theo luật kế toán quy định, dịch vụ kế toán là lĩnh vực kinh doanh có điều kiện, song có rất nhiều người đang hành nghề kế toán tự do và hầu hết những người này đều không có chứng chỉ kế toán. Tham gia lực lượng này là các kế toán doanh nghiệp, cán bộ thuế, các kế toán viên không làm việc toàn thời gian ở một doanh nghiệp, sinh viên chưa tìm được việc làm và thậm chí cả các đại lý thuế. Lực lượng này đã cạnh tranh gay gắt với doanh nghiệp dịch vụ kế toán với phí rất thấp và đương nhiên do không đăng ký hành nghề nên cơ quan quản lý nhà nước có liên quan và Hội Kế toán-Kiểm toán Việt Nam không thể kiểm tra, giám sát được chất lượng dịch vụ; tình trạng vi phạm pháp luật và đạo đức nghề nghiệp đã xảy ra một cách phổ biến.

Bên cạnh đó, tình trạng cạnh tranh không lành mạnh, theo Nghị định 105 trước đây và theo luật kiểm toán độc lập các công ty kiểm toán được phép cung cấp dịch vụ kế toán nên các công ty phần lớn đều có cả dịch vụ kế toán, các công ty này dễ dàng tranh giành khách hàng với các công ty cung cấp dịch vụ kế toán đơn thuần. Không ít trường hợp các công ty kiểm toán đã lách luật để thực hiện kiểm toán các báo cáo tài chính do chính bộ phận kế toán của mình lập ra, một hành vi phạm pháp luật một cách nghiêm trọng.

Một điều đáng lo ngại là số lượng các doanh nghiệp dịch vụ kế toán đã đăng ký hành nghề với hội còn rất ít. Một nguyên nhân quan trọng của vấn đề này là sự buông lỏng trong kiểm tra giám sát, những doanh nghiệp không đăng ký hành nghề, không bị kiểm tra giám sát, không phải nộp phí hàng năm mà không một cơ quan có thẩm quyền nào kiểm tra.

Thứ hai, trình độ chuyên môn và khả năng cập nhật của nhân viên cung ứng dịch vụ kế toán:

Theo đại diện Vụ Kế toán Kiểm toán cho biết, một trong những thách thức lớn nhất trước thềm hội nhập là lực lượng kế toán, kiểm toán của Việt Nam còn mỏng. Hiện chỉ có gần 5.000 người có chứng chỉ kế toán kiểm toán quốc tế. Số lượng này so với những quốc gia trong khu vực như Singapore và Thái Lan còn quá khiêm tốn. [4]

Ngành dịch vụ kế toán vẫn còn không ít khó khăn bất cập về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm hành nghề. Trình độ chuyên môn của đội ngũ hành nghề dịch vụ kế toán chưa phù hợp yêu cầu và còn thấp so với trình độ của các nhân viên làm tại các công ty nước ngoài. Một số kế toán viên còn làm việc theo hình thức kiêm nhiệm dẫn tới chưa chuyên tâm đến công việc. Việc cập nhật kiến thức, trao đổi thông tin giữa các hội viên hành nghề chưa thường xuyên. Bên cạnh đó, các đối tượng cung cấp dịch vụ chưa thực hiện đầy đủ quy định của chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp mà đang đặt lợi ích kinh tế cao hơn đạo đức nghề nghiệp.

Công tác đào tạo bồi dưỡng đội ngũ kế toán viên hành nghề có đủ chứng chỉ theo quy định của pháp luật chưa được quan tâm đúng, chiến lược phát triển nhân sự của các doanh nghiệp cung cấp

dịch vụ kế toán cũng chưa rõ ràng.

Thứ ba, trình độ hiểu biết và sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng:

Phần lớn doanh nghiệp vẫn hướng đến việc tự tổ chức công tác kế toán cho đơn vị mình, đối với những doanh nghiệp đã sử dụng dịch vụ thì không ít doanh nghiệp đòi hỏi quá cao về tính phù hợp, tính hiệu quả mà coi nhẹ tính tuân thủ trong sử dụng dịch vụ kế toán. Điều này đã gây cản trở đến sự bền vững và tính minh bạch của thông tin dịch vụ kế toán. Một phần nữa từ môi trường pháp lý vẫn chưa thực sự tạo ra được môi trường vận dụng hiệu quả các quy định để kiểm soát chất lượng sản phẩm dịch vụ kế toán dẫn đến chưa tạo được niềm tin cho các doanh nghiệp thuê dịch vụ. Điều này gây nên việc các doanh nghiệp không mặn mà với việc thuê dịch vụ kế toán với chất lượng đảm bảo, có đủ điều kiện pháp lý theo quy định mà chỉ cần thuê người làm kế toán với giá phí thấp mà không quan tâm nhiều đến chất lượng dịch vụ

Bên cạnh đó còn tồn tại nhóm khách hàng còn nhận thức về dịch vụ kế toán chưa đầy đủ; họ thường chỉ nghĩ dịch vụ kế toán chỉ là ghi sổ và lập báo cáo thuế mà chưa biết đến các dịch vụ khác như soát xét chứng từ, sổ sách kế toán, tư vấn thuế, tư vấn tài chính kế toán… Nhận thức về lợi ích của việc thuê các dịch vụ kế toán từ các tổ chức bên ngoài chưa cao và họ chưa thực sự yên tâm về vấn đề bảo mật thông tin khi giao cho các đơn vị, cá nhân bên ngoài thực hiện.

5. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tư vấn, hành nghề kế toán trong điều kiện hiện nay

Là một loại hình dịch vụ mà chất lượng phụ thuộc rất lớn vào trình độ, năng lực của cán bộ công nhân viên trong công ty cũng như trình độ công nghệ được sử dụng. Vì vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ kế toán, doanh nghiệp phải xây dựng chiến lược toàn diện, đồng bộ từ khâu tuyển dụng, đào tạo cho đến việc cập nhật kiến thức. Bên cạnh đó, đây là loại hình dịch vụ pháp lý nên chất lượng cũng phụ thuộc vào môi trường pháp luật của nhà nước. Do vậy, một số nhóm giải pháp hữu hiệu sau sẽ nâng cao chất lượng dịch vụ kế toán.

5.1. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực kế toán

Doanh nghiệp cần coi trọng việc tuyển dụng và duy trì nhân sự chủ chốt. Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thì doanh nghiệp cần phải có một thương hiệu tốt trên thị trường; có quy trình sử dụng minh bạch; cần có chiến lược dài hạn về nhân lực thể hiện trong chiến lược phát triển và đào tạo, đào tạo lại chuyên môn nghiệp vụ cũng như kỹ năng nghề. Đồng thời, doanh nghiệp cũng cần tạo ra môi trường làm việc thân thiện, được tôn trọng, được tham gia vào quá trình ra quyết định của doanh nghiệp và có cơ hội phát triển toàn diện.

Doanh nghiệp dịch vụ kế toán cũng cần chú trọng đào tạo cập nhật kiến thức cho những người hành nghề kế toán. Việc đào tạo và cập nhật kiến thức, huấn luyện nghiệp vụ phải được tiến hành thường xuyên kết hợp với việc kiểm tra, đánh giá rút kinh nghiệm và không ngừng đề cao năng lực, trách nhiệm cá nhân của người hành nghề. Bên cạnh đó, bắt buộc vấn đề ngoại ngữ phải đặc biệt quan tâm thì mới đáp ứng được yêu cầu dịch chuyển dịch vụ kế toán khu vực, quốc tế.

5.2. Nhóm giải pháp nâng cao nhận thức về chất lượng dịch vụ kế toán

Tăng cường hơn nữa công tác tuyên truyền về dịch vụ kế toán bao gồm cung cấp dịch vụ, sử dụng dịch vụ kế toán, kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán,.. Đối với việc cung cấp dịch vụ kế toán, ngày càng tăng cường nâng cao chất lượng giúp tăng cường tính cạnh tranh trong cung cấp dịch vụ, nâng cao sự nhận thức về giá trị pháp lý của thông tin kế toán được cung cấp. Đối với khách hàng, việc nâng cao hiểu biết sẽ đảm bảo được quyền lợi của họ khi sử dụng dịch vụ đồng thời tự bản thân khách hàng tự kiểm tra được chất lượng dịch vụ sẽ bắt buộc doanh nghiệp tìm mọi cách nâng cao chất lượng.

Nhận thức về kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán bao gồm nhận thức về tuân thủ các quy định của Nhà nước về cung cấp dịch vụ kế toán và nhận thức về chất lượng và quản lý chất lượng dịch vụ kế toán. Kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán cần dựa vào những tiêu thức nhất định đã được xây dựng, để có sự đánh giá khắc phục, phát huy những kết quả sẵn có. Vấn đề mấu chốt để nâng cao quản lý chất lượng dịch vụ kế toán là lựa chọn xây dựng hệ thống văn bản pháp luật, thỏa mãn yêu cầu của kinh tế thị trường Việt Nam, phù hợp thông lệ và chuẩn mực quốc tế phổ biến, đảm bảo tính pháp lý và thống nhất cao, bao quát đầy đủ, toàn diện các mặt quản lý lĩnh vực hoạt động. Phải nhanh chóng triển khai đưa các văn bản đã ban hành vào thực tiễn. Thông qua đó phải rà soát, xem xét các quy định đã bị cũ, không còn phù hợp với điều kiện hiện tại, điều chỉnh những điểm còn chưa thống nhất; tổng kết những điểm chưa phù hợp để bổ sung những văn bản đã có và ban hành thêm các văn bản mới. Việc hoàn thiện văn bản pháp luật trước hết là trách nhiệm của cơ quan Nhà nước, nhưng Hội nghề nghiệp và các đối tượng hành nghề kế toán, kiểm toán cũng phải tích cực tham gia để lựa chọn mô hình quản lý phù hợp với thực tế.

5.3. Nhóm giải pháp tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán

Kiểm soát chất lượng từ phía Hội Kế toán và Kiểm toán Việt Nam: VAA cần sớm hoàn chỉnh quy trình chi tiết về thủ tục và mẫu biểu thống nhất liên quan đến hành nghề và kiểm soát chất lượng hành nghề, để các công ty thực hiện thống nhất; Hoàn chỉnh và hướng dẫn thống nhất cách chấm điểm trên bảng chấm điểm kiểm soát chất lượng. Quy định về giá trị pháp lý của dịch vụ kế toán, từ đó gắn trách nhiệm của kế toán viên với chất lượng dịch vụ và đây cũng là biện pháp đưa dần việc cung cấp dịch vụ tuân thủ theo pháp luật, để loại trừ dần các công ty không đăng ký hành nghề mà vẫn cung cấp dịch vụ kế toán.

Kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán từ phía các công ty cung cấp dịch vụ kế toán: Các công ty cần từng bước ổn định và tăng cường số lượng kế toán viên hành nghề, tăng dần quy mô hoạt động; xem xét lại và hoàn chỉnh quy chế kiểm soát chất lượng hoạt động cung cấp dịch vụ chung cho toàn công ty và tiến tới từng loại hợp đồng dịch vụ; tiếp tục hoàn chỉnh quy trình cung cấp và kiểm soát chất lượng dịch vụ chi tiết cho các loại dịch vụ. Cần cân nhắc tính hiệu quả và lợi ích kinh tế khi thương lượng phí dịch vụ, để đảm bảo chất lượng dịch vụ khi cung cấp.

5.4. Giải pháp tăng cường áp dụng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp kế toán trong chất lượng dịch vụ kế toán

Thực tiễn cho thấy, chất lượng dịch vụ kế toán, kiểm toán với chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp kế toán là hai vấn đề có liên quan hữu cơ mật thiết với nhau, tác động chế ngự nhau, trong những trường hợp nhất định nếu không kiểm soát chặt chẽ những nguyên tắc cơ bản của đạo đức nghề nghiệp, nó có thể để lại hậu quả nghiêm trọng. Chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp kế toán kiểm toán đề ra những nguyên tắc cơ bản gồm: độc lập; chính trực; khách quan; năng lực chuyên môn và tính thận trọng; tính bảo mật; tư cách nghề nghiệp và tuân thủ chuẩn mực chuyên môn.

6. Đề xuất, kiến nghị

Thị trường dịch vụ kế toán đang trở thành ngành kinh tế quan trọng và chiếm tỷ trọng đáng kể trong thương mại của từng quốc gia và toàn cầu. Để nâng tầm phát triển và nâng cao chất lượng của lĩnh vực kế toán, cần chú trọng một số dung sau:

- Về phía cơ quan quản lý: Đẩy mạnh đào tạo, cập nhật kiến thức trên cơ sở tiếp thu thông lệ quốc tế, điều kiện cụ thể của Việt Nam. Sớm chuẩn hóa chương trình đào tạo, chuẩn hóa và chính thức hóa chứng chỉ nghề nghiệp kế toán - kiểm toán của Việt Nam cho phù hợp với chuẩn mực đào tạo nghề nghiệp quốc tế. Tăng cường cơ chế kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ kế toán, đạo đức hành nghề và chất lượng hành nghề kế toán …

- Về phía cơ sở đào tạo đại học: Tiếp tục đổi mới chương trình, nội dung, phương thức và nâng cao chất lượng đào tạo kế toán ở mọi trình độ, mọi cấp độ. Đặc biệt, trước những yêu cầu từ việc hội nhập và Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, các cơ sở đào tạo cần nghiên cứu đặc điểm của cuộc cách mạng này để từ đó đề xuất đổi mới trên tất cả các mặt, đặc biệt là đổi mới phương pháp đào tạo.

- Về phía hiệp hội nghề nghiệp: Tổ chức nghề nghiệp cần có giải pháp tăng cường vai trò và chất lượng hoạt động, đổi mới mạnh hơn, nhiều hơn cả về tổ chức, phương thức hoạt động và nội dụng hoạt động để làm tốt chức năng là nơi tập hợp và kiểm soát nghề nghiệp. Đồng thời, thực hiện tốt chức năng quản lý chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ những người hành nghề kế toán. Tăng cường mối quan hệ với các tổ chức nghề nghiệp quốc tế về kế toán để tranh thủ sự giúp đỡ trong việc hỗ trợ các dự án triển khai nghiên cứu và thực hiện cải cách kế toán…

- Về phía các công ty cung cấp dịch vụ kế toán kiểm toán: Các doanh nghiệp kế toán, kiểm toán cần tiếp tục mở rộng quy mô; đa dạng hóa các loại hình dịch vụ kế toán; nâng cao khả năng, trình độ của nhân viên chuyên nghiệp, mở rộng diện được hành nghề cho cả cá nhân.

7. Kết luận

Dịch vụ kế toán ngoài vai trò cung cấp thông tin cho quản lý và cho các quyết định kinh tế - tài chính, hiện nay còn trở thành một ngành, một lĩnh vực dịch vụ hỗ trợ quản lý kinh doanh quan trọng và là dịch vụ không thể thiếu của nền kinh tế mở. Nhu cầu dịch vụ kế toán nảy sinh ngày càng nhiều với các nội dung phong phú, đa dạng bao gồm dịch vụ soát xét, lập báo cáo tài chính, tư vấn thuế, tài chính, phân tích hoạt động kinh doanh… Thực tế những năm qua, hoạt động dịch vụ kế toán Việt Nam không ngừng được cải thiện về chất lượng dịch vụ, dần khẳng định được vị trí trong nền kinh tế quốc dân. Tuy nhiên vẫn còn bộc lộ một số hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ như môi trường pháp lý chưa thực sự đồng bộ, trình độ chuyên môn của nhân viên kế toán còn chưa phù hợp hoàn toàn với tốc độ phát triển, khả năng thích ứng và trình độ hiểu biết của các dối tượng sử dụng dịch vụ kế toán chưa đầy đủ. Trong thời gian tới, để nâng tầm phát triển của lĩnh vực dịch vụ kế toán trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, các doanh nghiệp dịch vụ kế

toán cần đưa lên vấn đề quan tâm hàng đầu là nâng cao chất lượng dịch vụ, đó phải luôn là vấn đề sống còn khẳng định được vị thế của mình trên thị trường dịch vụ kế toán sôi động. Để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ kế toán, hệ thống các giải pháp được đưa ra bao gồm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực kế toán, nâng cao nhận thức về chất lượng dịch vụ kế toán, tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán, tăng cường áp dụng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp kế toán. Đặc biệt là việc tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ kế toán phải có sự phối kết hợp đồng bộ của người thực hiện dịch vụ, người được cung cấp dịch vụ và các cơ quan quản lý, hiệp hội nghề nghiệp liên quan với các chiến lược toàn diện, linh hoạt, hiệu quả.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu này được tài trợ bởi Trung tâm Nghiên cứu Ứng dụng Khoa học và Công nghệ, Trường Đại học Sư phạm kỹ thuật Hưng Yên thông qua đề tài mã số UTEHY.L.2019.06.

Tài liệu tham khảo

[1]. Đinh Thị Thuỳ Liên, Phát triển thị trường dịch vụ kế toán, kiểm toán Việt Nam: Thực trạng và đề xuất. *Tạp chí tài chính*, 2018, **Số 4**, tr. 35-38.

[2]. Phan Thanh Huyền, Nguyễn Thị Thanh Thuỷ, Nguyễn Thị Diễm Trinh, Trần Thị Kim Chi, Nghiên cứu các yếu tố tác động đến hành vi lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tỉnh Trà Vinh. *Tạp chí Kinh tế Châu Á Thái Bình Dương*, 2018, **Số 12**, tr. 60-62.

[3]. Phạm Xuân Thành, Nghiên cứu nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ kế toán đối với doanh nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Kinh tế Châu Á Thái Bình Dương*, 2017, **Số 9**, tr. 69-71.

[4]. Trần Ngọc Thuý, Thực trạng nguồn nhân lực ngành kế toán nước ta hiện nay và đề xuất một số giải pháp cho thời gian tới. *Tạp chí công thương*, 2017, **Số 3**, tr. 215-217.

ACCOUNTING SERVICES – THE REAL SITUATION AND THE SOLUTIONS FOR ACCOUNTING SERVICE ACTIVITIES IN VIETNAM AT PRESENT

Abstract:

The trend of international economic integration not only brings to many opportunities but also sets out the challenges and difficulties for Vietnamese accounting services enterprises. With the goal of comprehensive integration and international equality, the accounting services enterprises always focus on developing quality improvement, improving the professional capacity to gradually affirm the position of accounting profession activities in the international market. Through the real generalization of the service status of accounting and analysis of the limitations and existence of this type of service in the current condition, This post has proposed several solutions to improve the quality of accounting services in Vietnam in advance of the volatility new. To improve the quality of accounting services, the system of solutions is proposed including improving the quality of accounting human resources, raising the awareness of the quality of accounting services and enhancing quality control accounting service quality, strengthening the application of professional ethical standards of accounting. Especially, in increasing the quality control of accounting services, there must be synchronous coordination of service providers, customer, and management agencies, professional associations concerned with comprehensive, flexible and effective strategies.

Keywords: *accounting services, accounting service quality.*