

## KẾT QUẢ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN KẾ TOÁN TRONG CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI HÀ NỘI

• Trương Đức Định<sup>(\*)</sup>, Đỗ Đức Tài<sup>(\*)</sup>, Lê Quang Trung<sup>(\*)</sup>

### Tóm tắt

*Nghiên cứu này được thực hiện nhằm trình bày, phân tích và đo lường kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn và khảo sát trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Hà Nội từ năm 2016 đến 2017. Nhóm tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp với các công cụ như tổng hợp thông tin, thống kê mô tả, phân tích Cronbach's Alpha... để phân tích, đánh giá và đo lường kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán doanh nghiệp nhỏ và vừa gồm 4 thuộc tính thành phần. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả trình bày thảo luận về kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán trong doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Hà Nội.*

*Từ khóa: Kết quả hoàn thành công việc, nhân viên kế toán, doanh nghiệp nhỏ và vừa.*

### 1. Đặt vấn đề

Những năm qua, doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) trên địa bàn thành phố Hà Nội phát triển khá nhanh, nâng tổng số DNNVV đạt khoảng trên 200.000 doanh nghiệp. Các DNNVV đã đóng góp gần 40% GDP của thành phố, góp phần tạo việc làm cho gần 2 triệu lao động [12]. Tuy nhiên, phần lớn doanh nghiệp thường xuyên phải đối mặt với việc thiếu vốn, thiếu nhân lực trong đó có nhân lực kế toán. “Chất lượng nguồn nhân lực kế toán ảnh hưởng rất lớn đến uy tín và sự phát triển doanh nghiệp” [7, tr. 3-7].

Đỗ Đức Tài và Nguyễn Thị Hương cho rằng, “thành tựu của nền kinh tế trong mấy thập kỷ đổi mới vừa qua có công đóng góp của những con người làm kế toán, kiểm toán... mà kết quả hoàn thành công việc chính là một trong những chỉ tiêu có ảnh hưởng lớn đến chất lượng nguồn nhân lực kế toán, người làm kế toán” [11, tr. 319-331]. Các tác giả chỉ ra hai nhân tố là chuẩn mực kế toán Việt Nam, pháp luật thuế tác động đến kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán doanh nghiệp tại Việt Nam. Các tác giả khẳng định chất lượng thông tin kế toán có được để cung cấp cho nhà quản trị phụ thuộc vào nhiều yếu tố trong đó có yếu tố kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán. Mặc dù nghiên cứu này đã phân tích mức độ tác động của hai nhân tố đến kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán doanh nghiệp, tuy

nhiên nghiên cứu này chưa lượng hóa mức độ tác động của hai nhân tố và nghiên cứu còn hạn chế về mẫu nghiên cứu.

Kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán trong các doanh nghiệp có vai trò hết sức quan trọng trong quá trình tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Đánh giá kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán tại DNVVN còn có ý nghĩa quan trọng đối với sinh viên ngành kế toán trong việc tiếp cận, tìm việc và xây dựng kế hoạch làm việc khi ra trường. Bên cạnh đó, nó còn có nhiều ý nghĩa đối với giảng viên cũng như các trường đại học trong việc xây dựng chương trình đào tạo nhằm đáp ứng yêu cầu của các doanh nghiệp sử dụng lao động.

Từ những lý do trên, nghiên cứu “kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán trong DNVVN tại Hà Nội” là cần thiết.

### 2. Kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán

Khái niệm về kết quả hoàn thành công việc của cá nhân đã được nhiều tác giả nghiên cứu, dưới nhiều góc độ khác nhau.

Schiama (2012) [8] chỉ ra “Kết quả hoàn thành công việc là một loại hành vi cá nhân để đạt được những sự kỳ vọng, các quy định của một tổ chức cũng như những mong muốn trong vai trò cơ bản của cá nhân khi họ là thành viên của tổ chức”.

Sykes (2015) [10, tr. 473-495] cho rằng “các kết quả đầu ra công việc của nhân viên trong một hệ thống thông tin được đo lường thông qua sự thỏa mãn đối với hệ thống, áp lực trong công việc, sự thỏa mãn trong công việc và kết quả hoàn thành

<sup>(\*)</sup> Trường Đại học Lao động Xã hội.

công việc tức là kết quả hoàn thành công việc là một cách thức đo lường kết quả đầu ra công việc của nhân viên”.

“Kết quả hoàn thành công việc nghiên cứu trong lĩnh vực kế toán doanh nghiệp trước hết là việc thực hiện đầy đủ nhiệm vụ của kế toán được giao theo Luật kế toán số 88/2015/QH13 đó là: Thu thập, xử lý thông tin, số liệu kế toán theo đối tượng và nội dung công việc kế toán, theo chuẩn mực kế toán và chế độ kế toán; kiểm tra, giám sát các khoản thu, chi tài chính, nghĩa vụ thu, nộp, thanh toán nợ; kiểm tra việc quản lý, sử dụng tài sản và nguồn hình thành tài sản; phát hiện và ngăn ngừa các hành vi vi phạm pháp luật về tài chính, kế toán; phân tích thông tin, số liệu kế toán; tham mưu, đề xuất các giải pháp phục vụ yêu cầu quản trị và quyết định kinh tế, tài chính của đơn vị kế toán; cung cấp thông tin, số liệu kế toán theo quy định của pháp luật. Kết quả hoàn thành công việc của người làm kế toán được thể hiện: Tuân thủ đúng quy định, quy trình của tổ chức; sự gắn bó lâu dài với doanh nghiệp, tỷ lệ thôi việc thấp” [11, tr. 319-331]. Tỷ lệ thôi việc thấp là một trong các thuộc tính của kết quả hoàn thành công việc: Kết quả hoàn thành công việc cá nhân cao ngoài việc đem lại kết quả kinh doanh tốt hơn cho tổ chức còn giảm tỷ lệ thôi việc [2, tr. 323-333], Yavas và cộng sự [13, tr. 56-70] nghiên cứu trong lĩnh vực Ngân hàng, phân thành hai phần: (i) Kết quả tâm lý: cho biết nhân viên ngân hàng hài lòng như thế nào đối với công việc, mức độ căng thẳng trong công việc và cam kết với tổ chức; (ii) Kết quả hành vi: thể hiện ở tỷ lệ thôi việc và kết quả hoàn thành công việc theo bảng mô tả công việc của nhân viên.

Kết quả hoàn thành công việc của nhân viên bao gồm: “kết quả hoàn thành nhiệm vụ được giao và thái độ hoàn thành công việc” [1, tr. 525-548]; Yavas và cộng sự [13, tr. 56-70]; Gibbs và cộng sự [5, tr. 305-326]); hoặc “kết quả tâm lý và kết quả hành vi” của Yavas và cộng sự [13, tr. 56-70].

Như vậy, kết quả hoàn thành công việc của nhân viên đo lường hành vi và kết quả liên quan đến công việc. Kết quả này có thể được lượng hoá về năng suất và thái độ để hoàn thành công việc so với kế hoạch được giao, so với kỳ vọng, so với các đồng nghiệp hay so với vai trò cơ bản của cá nhân trong tổ chức.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng [3]. Trong phương pháp nghiên cứu định tính, sau khi xác định mục tiêu nghiên cứu, tác giả tiến hành thu thập dữ liệu bằng cách thu thập, nghiên cứu tài liệu là những công trình nghiên cứu trước. Sau đó, tác giả xây dựng bảng câu hỏi và tiến hành phỏng vấn những chuyên gia am hiểu về lĩnh vực nghiên cứu. Cuối cùng tác giả phân tích dữ liệu, tổng hợp để đưa ra kết quả nghiên cứu và xây dựng bảng hỏi phục vụ cho phương pháp nghiên cứu định lượng. Trong phương pháp nghiên cứu định lượng, bảng câu hỏi được kiểm tra lại và phát đi rộng rãi đến các đối tượng được khảo sát bao gồm trưởng, phó phòng kế toán và kế toán viên trong các DNVTN nhằm thu thập dữ liệu. Đối tượng được khảo sát cho biết ý kiến đánh giá của mình về kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNVTN.

Nghiên cứu này đo lường kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNVTN bằng phương pháp gián tiếp, đó là: Đo lường thông qua nhận thức, hiểu biết của người được hỏi. Kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNVTN gồm 4 thuộc tính thành phần được xác định thông qua thang đo Likert 5 điểm: Từ 1 “không đồng ý” đến 5 “hoàn toàn đồng ý”.

Tác giả đã phát ra 350 phiếu khảo sát cho kế toán trưởng, kế toán tổng hợp và kế toán viên DNVTN tại Hà Nội. Trong các đối tượng khảo sát, có đối tượng giới tính nam, có đối tượng là nữ, ngành nghề của doanh nghiệp mà đối tượng khảo sát đang làm việc khá đa dạng như công nghiệp và xây dựng, thương mại và dịch vụ, nông nghiệp. Kết quả thu được sau khi đã làm sạch là 275 phiếu. Do đó, số lượng quan sát còn lại để đưa vào phân tích mô hình là 275 phiếu, đạt tỷ lệ 78,6%. Các đối tượng khảo sát đều có trình độ từ đại học trở lên (100%), kinh nghiệm làm việc từ 3 năm trở lên là 80%, chứng tỏ đối tượng khảo sát rất đáng tin cậy.

Từ đó, tác giả tổng hợp kết quả khảo sát, kết hợp với việc xử lý dữ liệu với sự hỗ trợ của SPSS 23 để khẳng định kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNVTN tại Hà Nội.

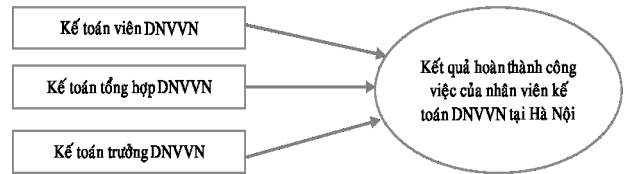
**Bảng 1. Thu thập số phiếu khảo sát phát ra và số phiếu khảo sát thu về**

Đối tượng	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về
Nam	60	36
Nữ	290	239
<b>Tổng</b>	<b>350</b>	<b>275</b>
Kế toán phần hành	200	154
Kế toán tổng hợp	100	88
Kế toán trưởng	50	33
<b>Tổng</b>	<b>350</b>	<b>275</b>
Công nghiệp và xây dựng	220	185
Thương mại và dịch vụ	80	55
Nông nghiệp	50	35
<b>Tổng</b>	<b>350</b>	<b>275</b>

**Mô hình nghiên cứu**

Từ tổng quan nghiên cứu, cơ sở lý luận về kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNVVN tại Hà Nội, kết quả phỏng vấn chuyên gia

và kết quả khảo sát, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:

**Hình 1. Mô hình các đối tượng đánh giá kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNVVN tại Hà Nội**

*Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất.*

Kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán trong DNVVN tại Hà Nội gồm 4 thuộc tính thành phần: Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ của kế toán được giao theo luật kế toán hiện hành (KQ1); Tuân thủ đúng quy định, quy trình của doanh nghiệp (KQ2); Tỷ lệ thôi việc thấp (KQ3); Thái độ hoàn thành công việc (KQ4).

**4. Kết quả nghiên cứu****4.1. Kết quả thống kê mô tả****Bảng 2. Đối tượng khảo sát theo giới tính**

		Số lượng	Phần trăm	Phần trăm phù hợp	Lũy kế phần trăm
<b>Đối tượng phù hợp</b>	Nam	36	13,1	13,1	13,1
	Nữ	239	86,9	86,9	100,0
	Tổng	275	100,0	100,0	

*Nguồn: Tác giả xử lý từ SPSS 23*

**Bảng 3. Đối tượng khảo sát theo vị trí công việc**

		Số lượng	Phần trăm	Phần trăm phù hợp	Lũy kế phần trăm
<b>Đối tượng phù hợp</b>	Kế toán phần hành	154	56,0	56,0	56,0
	Kế toán tổng hợp	88	32,0	32,0	88,0
	Kế toán trưởng	33	12,0	12,0	100,0
	Tổng	275	100,0	100,0	

*Nguồn: Tác giả xử lý từ SPSS 23*

**Bảng 4. Đối tượng khảo sát theo lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp**

		Số lượng	Phần trăm	Phần trăm phù hợp	Lũy kế phần trăm
<b>Đối tượng phù hợp</b>	Công nghiệp và xây dựng	185	67,3	67,3	67,3
	Nông lâm nghiệp và thủy sản	35	12,7	12,7	80,0
	Thương mại và Dịch vụ	55	20,0	20,0	100,0
	Tổng	275	100,0	100,0	

*Nguồn: Tác giả xử lý từ SPSS23.*

Kết quả thống kê từ bảng 2, bảng 3 và bảng 4 cho biết, trong số 275 đối tượng khảo sát, các thành viên là nam chiếm tỷ lệ 13,1%, còn lại 239 đối tượng là nữ, chiếm tỷ lệ 86,9%. Trong số 275

phiếu trả lời từ bộ phận kế toán có 33 người làm kế toán trưởng, chiếm tỷ lệ 12%; 88 người làm kế toán tổng hợp chiếm 32%, còn lại là người làm kế toán các phần hành chiếm 56%. Cũng trong số đó,

đối tượng khảo sát là kế toán tại các DNNVV thuộc lĩnh vực công nghiệp và xây dựng chiếm tỷ lệ cao nhất 67,3% với 185 phiếu; tiếp đến là đối tượng khảo sát là kế toán tại các DNNVV thuộc lĩnh vực

thương mại và dịch vụ với 55 phiếu (20%), còn lại đối tượng khảo sát là kế toán từ các DNNVV có ngành nghề kinh doanh thuộc lĩnh vực nông lâm nghiệp và thủy sản chiếm 12,7%.

**Bảng 5. Kết quả trả lời phiếu khảo sát của đối tượng khảo sát về các thuộc tính thành phần của kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNVVN**

	Số lượng của mẫu (N)	Giá trị nhỏ nhất (Minimum)	Giá trị lớn nhất (Maximum)	Giá trị trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn (Std. Deviation)
Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ của kế toán được giao theo luật kế toán hiện hành (KQ1)	275	2,0	5,0	3,811	0,8243
Tuân thủ đúng quy định, quy trình của doanh nghiệp (KQ2)	275	1,0	5,0	3,931	0,7962
Tỷ lệ thôi việc thấp (KQ3)	275	2,0	5,0	3,905	0,8050
Thái độ hoàn thành công việc (KQ4)	275	2,0	5,0	3,840	0,7900
Giá trị phù hợp (Valid N (listwise))	275			3,871	

Nguồn: Tác giả xử lý từ SPSS 23.

Kết quả thống kê từ bảng 5 cho biết, các đối tượng khảo sát đồng ý với biến phụ thuộc “kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNNVV” gồm 4 thuộc tính thành phần như trên là khá cao, có giá trị trung bình là 3,871 so với mức cao nhất của thang đo Likerts 5 điểm. Cả 4 thuộc tính đều được đánh giá mức trung bình từ

3,811 trở lên.

#### 4.2. Phân tích thang đo

Phân tích thang đo kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Hà Nội được thực hiện bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha.

**Bảng 6. Kết quả hệ số Cronbach's Alpha**

#### Thống kê độ tin cậy (Reliability Statistics)

Hệ số Cronbach Alpha (Cronbach's Alpha)	Số thuộc tính thành phần (N of Items)
0,716	4

#### Biến thành phần - kết quả phân tích thang đo (Item-Total Statistics)

Thang đo	Trung bình của thang đo nếu loại biến (Scale Mean if Item Deleted)	Phương sai của thang đo nếu loại biến (Scale Variance if Item Deleted)	Tương quan biến - tổng điều chỉnh (Corrected Item-Total Correlation)	Hệ số Cronbach Alpha nếu loại biến (Cronbach's Alpha if Item Deleted)
KQ1	11,676	3,519	0,446	0,688
KQ2	11,556	3,445	0,508	0,650
KQ3	11,582	3,317	0,550	0,624
KQ4	11,647	3,463	0,508	0,650

Bảng 6 cho thấy, kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán trong DNVVN tại Hà Nội có hệ số Cronbach's Alpha 0,716 lớn hơn 0,6; hệ số tương quan biến tổng của các thang đo đều lớn hơn 0,3 nên đạt độ tin cậy (Hair và cộng sự, 2006) [5].

#### 5. Thảo luận kết quả nghiên cứu

##### 5.1. Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ của kế toán được giao theo Luật kế toán hiện hành

##### *Nhiệm vụ của kế toán:*

Nhiệm vụ chung của kế toán đó là: (i) Thu

thập, xử lý thông tin, số liệu kế toán theo đối tượng và nội dung công việc kế toán, theo chuẩn mực và chế độ kế toán; (ii) Kiểm tra, giám sát các khoản thu, chi tài chính, các nghĩa vụ thu, nộp, thanh toán nợ, kiểm tra việc quản lý, sử dụng tài sản và nguồn hình thành tài sản; phát hiện và ngăn ngừa các hành vi vi phạm pháp luật về tài chính, kế toán; (iii) Phân tích thông tin, số liệu kế toán; tham mưu, đề xuất các giải pháp phục vụ yêu cầu quản trị và quyết định kinh tế, tài chính của đơn vị kế toán; (iv) Cung cấp thông tin, số liệu kế toán theo quy định của pháp luật.

Mỗi phần hành kế toán trong doanh nghiệp, kế toán được giao những nhiệm vụ cụ thể, chẳng hạn như kế toán mua hàng, thì nhiệm vụ đó là: (i) Theo dõi, ghi chép, phản ánh kịp thời, đầy đủ, chính xác tình hình mua hàng về số lượng, kết cấu, chủng loại, quy cách, chất lượng, giá cả hàng mua và thời điểm mua hàng; (ii) Theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình thực hiện kế hoạch mua hàng theo từng nguồn hàng, từng người cung cấp và theo từng hợp đồng hoặc đơn đặt hàng, tình hình thanh toán với nhà cung cấp; (iii) Cung cấp thông tin kịp thời về tình hình mua hàng và thanh toán tiền hàng cho chủ doanh nghiệp và cán bộ quản lý, làm căn cứ cho việc đề xuất những quyết định trong chỉ đạo, tiến hành hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

#### **Một số hạn chế và thay đổi của Luật kế toán và pháp luật về kế toán hiện nay:**

Luật kế toán hiện nay đã sửa đổi một số điều với mục tiêu tăng cường hiệu quả quản lý, giám sát chặt chẽ và liên hệ mật thiết từ người lao động đến các doanh nghiệp và nhà nước, góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng kế toán dựa trên nguyên tắc công khai, minh bạch trong toàn xã hội. Luật kế toán hiện hành đã trình bày về nguyên tắc giá trị hợp lý, chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp kế toán, nghiêm cấm một số hành vi trong kế toán, quy định chứng từ điện tử... Tuy nhiên, còn không ít những hạn chế, bất cập và chưa thực sự phù hợp.

Pháp luật kế toán hiện nay ở Việt Nam khá đa dạng, ngoài Luật kế toán còn có các chuẩn mực kế toán Việt Nam, chế độ kế toán. Việt Nam đã ban hành 26 chuẩn mực kế toán trong giai đoạn 2001-2005. Mặc dù các chuẩn mực kế toán được ban hành theo thiên hướng quốc tế, nhưng chuẩn mực kế toán Việt Nam chưa được cập nhật, chỉnh

sửa thường xuyên và còn thiếu nhiều chuẩn mực so với chuẩn mực kế toán quốc tế.

Chế độ kế toán doanh nghiệp đã có nhiều thay đổi, xây dựng kế toán linh hoạt, hiện đại, tôn trọng bản chất hơn hình thức, cởi mở trên tinh thần cởi trói cho doanh nghiệp, trao cho doanh nghiệp quyền quyết định nhiều hơn trong tổ chức kế toán, cập nhật tối đa các nội dung của CMKT quốc tế trên nguyên tắc không trái với Luật kế toán; thiết kế lại toàn bộ các tài khoản phản ánh đầu tư tài chính theo thông lệ quốc tế... Tuy nhiên, chế độ kế toán vẫn còn nhiều nội dung chưa nhất quán, chưa có lợi cho doanh nghiệp...

#### **5.2. Tuân thủ đúng quy định, quy trình của doanh nghiệp**

“Quy định, quy trình là một trong những dạng môi trường đạo đức trong doanh nghiệp” [4, tr. 667-674]. Các quy định là nhằm thể hiện khía cạnh pháp chế, kỷ luật của doanh nghiệp, và do đó, tất cả mọi người làm việc ở đây đều phải tuân theo.

Một số chuyên gia cho rằng, văn bản chính thức đưa ra cho toàn doanh nghiệp chưa được chuẩn hóa và đưa thành quy trình. Việc văn bản hoá tất cả các hướng dẫn, quy định, quy trình tới nhân viên trong đó có người làm kế toán là một trong những cách mà doanh nghiệp chuyển giao tri thức.

Quy trình làm việc cũng là một trong những phương pháp nhằm giúp doanh nghiệp bảo mật thông tin cần thiết.

Mọi nghiệp vụ kế toán tại doanh nghiệp cần được thực hiện theo một quy trình có tính đến hạn chế rủi ro. Một số chuyên gia cũng cho rằng doanh nghiệp mình áp dụng quy trình phê duyệt thanh toán tập trung nhằm hạn chế rủi ro thanh toán và các quyết định mang tính cá nhân.

#### **5.3. Tỷ lệ thôi việc thấp**

“Ở những tổ chức có môi trường đạo đức quan tâm, theo quy chuẩn, tỷ lệ thôi việc của nhân viên thấp hơn” (Schwepker, 2001) [9, tr. 39-52].

“Các tổ chức có môi trường đạo đức quan tâm hoặc theo nguyên tắc, tỷ lệ người có ý định thôi việc thấp hơn” (Hoàng Hải Yến, 2015) [14, tr. 38].

Kết quả hoàn thành công việc của người làm kế toán góp phần vào kết quả chung của doanh nghiệp, làm giảm tỷ lệ thôi việc; góp phần làm tăng sự hài lòng và còn tác động làm thay đổi kết quả của doanh nghiệp.

Tỷ lệ thôi việc ở bộ phận kế toán trong một doanh nghiệp cao thì lý do không còn ở phạm vi từng cá nhân riêng lẻ mà ở phạm vi hệ thống doanh nghiệp đó.

Ban Giám đốc doanh nghiệp nhận thấy tỷ lệ xin thôi việc ở doanh nghiệp mình tăng lên, nguồn nhân lực chất lượng có kinh nghiệm giảm thì cần xem xét lại môi trường đạo đức bên trong doanh nghiệp.

Doanh nghiệp muốn tăng sự hài lòng, trung thành và giảm tỷ lệ xin thôi việc của nhân viên nói chung và người làm kế toán nói riêng thì nên xây dựng môi trường đạo đức của doanh nghiệp mình theo quy chuẩn và quan tâm với các nguyên tắc dung hoà giữa lợi nhuận doanh nghiệp với độ thoả dụng của nhân viên, của khách hàng, của đối tác và quan tâm đến ích lợi cộng đồng.

#### 5.4. Thái độ hoàn thành công việc

Trong thời đại ngày nay, cùng với sự cạnh tranh về trí tuệ và năng lực còn có sự cạnh tranh về thái độ làm việc. Thái độ làm việc trực tiếp quyết định hành vi một con người, quyết định sự tận tâm làm việc hay chỉ ứng phó với công việc, bằng lòng với những gì mình đang có hay có chí tiến thủ muốn vươn xa hơn. Do đó, đối với DNNVV nói chung, bộ phận kế toán nói riêng, xây dựng và phát triển thái độ làm việc tận tụy, nhiệt huyết của nhân viên là hết sức cần thiết và cấp bách.

Nuôi dưỡng thái độ tích cực - một trong những phương pháp phát triển sự tự tin: (i) Cần xác định rõ những suy nghĩ tiêu cực của bản thân, từ đó chuyển những suy nghĩ tiêu cực thành suy nghĩ tích cực; (ii) Không để các suy nghĩ tiêu cực xuất hiện với tần suất cao hơn các suy nghĩ

tích cực; (iii) Giữ vững những mối quan hệ tích cực bằng cách: Hãy giữ liên lạc với những người thân thiết, có thể là người trong gia đình hay bạn bè, để luôn nâng cao quan điểm của mình. Ngoài ra, hãy tránh những người khiến bạn cảm thấy không thoải mái.

#### 6. Kết luận

DNNVV là thành phần kinh tế nhiều tiềm năng và quan trọng đối với Hà Nội. Thông tin báo cáo tài chính của DNNVV minh bạch cũng như thông tin do kế toán cung cấp là rất cần thiết để hỗ trợ DNNVV thu hút nguồn tài chính từ bên ngoài. Tuy nhiên, thời gian qua, chất lượng báo cáo tài chính của bộ phận DNNVV và thông tin kế toán cung cấp chưa thật sự được chú trọng. Ngoài ra, kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán chưa được phát huy... Do đó, nghiên cứu về kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNNVV là cần thiết.

Bằng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, kết hợp định tính và định lượng trong thu thập và phân tích dữ liệu, nghiên cứu này đã đạt được các kết quả đó là: Đưa ra quan điểm về kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán DNNVV theo hướng tiếp cận các công trình nghiên cứu trước và lý thuyết có liên quan. Theo quan điểm của nhóm tác giả thì cách tiếp cận này là phù hợp với đặc điểm của các DNNVV và các điều kiện về môi trường kinh doanh hiện nay ở Hà Nội. Ngoài ra, nghiên cứu có thể là tư liệu tham khảo cho các DNNVV, cho các nhà quản lý, các nhà hoạch định chính sách, các trường đại học đào tạo kế toán, người làm kế toán, sinh viên kế toán.../.

#### Tài liệu tham khảo

- [1]. Allen, D. G. and Griffeth, R. W. (1999), "Job Performance and Turnover: A Review and Integrative Multi-Route Model", *Human Resource Management Review*, Volume 9, Issue 4, Winter 1999, Pages 525-548.
- [2]. Ambrose, M. L., Arnaud, A., & Schminke, M. (2008), "Individual moral development and ethical climate: The influence of person-organization fit on job attitudes", *Journal of Business Ethics*, 77, Pages 323-333.
- [3]. Creswell, J.W. (2003), *Research design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, 2nd ed, Thousand Oaks, Sage publications.
- [4]. Cullen, J. B., Victor, B., & Bronson, J. W. (1993), "The Ethical Climate Questionnaire: An assessment of its development and validity", *Psychological Reports*, 73, p. 667-674.
- [5]. Gibbs, T & Ashill, J.N. (2013), "The effects of high performance work practices on job outcomes:

evidence from frontline employees in Russia”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.31, No.4, p. 305-326.

[6]. Hair & cộng sự (2006), *Multivariate Data Analysis*, 111, Prentice-Hall International.

[7]. Nguyễn Thị Hồng Nga (2014), “Tăng cường hợp tác giữa trường đại học với doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực kế toán theo hướng hội nhập”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, số (23), tr. 3-7.

[8]. Schiuma G. (2012), “Managing knowledge for Business performance improvement”, *Journal of Knowledge Management*, Vol.16, No.4.

[9]. Schwepker, C. H. (2001), “Ethical climate’s relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover in the sales force”, *Journal of Business Research*, 54 (1), p. 39-52.

[10]. Sykes, T. A. (2015), “Support Structures and Their Impacts on Employee Outcomes: A Longitudinal Field Study of an Enterprise System Implementation”, *MIS Quarterly*, 39(2), p. 473-495.

[11]. Đỗ Đức Tài và Nguyễn Thị Hương (2016), “Tác động của chuẩn mực kế toán và pháp luật thuế đến kết quả hoàn thành công việc của nhân viên kế toán doanh nghiệp tại Việt Nam”, *Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc gia Viện Kế toán kiểm toán, Đại học kinh tế quốc dân; tập (1)*, tr. 319-331.

[12]. Tổng cục Thống kê (2017), *Niên giám thống kê từ năm 2010 đến năm 2017*.

[13]. Yavas. U., Babakus. E, Karatepe.M.O. (2013), “Does hope moderate the impact of job burnout on frontline bank employee’s in-role and extra-role performances?”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol 31, No.1, p. 56-70.

[14]. Hoàng Hải Yến (2015), *Tác động của quản trị tri thức và môi trường đạo đức kinh doanh đến kết quả hoàn thành công việc của nhân viên ngân hàng*, Luận án tiến sỹ, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, tr. 38.

## ACCOUNTANTS’ WORK COMPLETION AMONG SMALL AND MEDIUM-SIZED BUSINESSES IN HANOI

### Summary

This study aimed at analyzing and assessing accountants’ work completion among small and medium-sized businesses in Hanoi. Data were collected through interviews and surveys from these businesses between the years 2016 and 2017. We used mixed methods, including Cronbach’s Alpha for coding, categorizing and analyzing the collected data. The results showed that the participants’ work completion fell into 4 major attributives. Thereby, we provided discussions on the obtained results regarding the accounts’ work completion among small and medium-sized businesses in Hanoi.

Keywords: Work completion, accountant, small and medium-sized businesses.

Ngày nhận bài: 27/11/2018; Ngày nhận lại: 28/02/2019; Ngày duyệt đăng: 02/5/2019.