

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

\*\*\*\*\*

**TRƯƠNG THÙY VÂN**

**XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN PHỤC VỤ  
QUẢN TRỊ CƯỚC VIỄN THÔNG - CÔNG NGHỆ  
THÔNG TIN TẠI VIỄN THÔNG QUẢNG BÌNH**

**Chuyên ngành: Kế toán**

**Mã số: 60.34.30**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ  
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng - Năm 2011**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Công Phương

Phản biện 1:.....

Phản biện 2:.....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày ... tháng .... năm 2011.

*\* Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng.

- Thư viện trường Đại học kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay, thông tin là vấn đề được quan tâm hàng đầu. Ở góc độ doanh nghiệp, việc thiết lập một hệ thống thông tin đảm bảo phục vụ cho quản trị doanh nghiệp là cần thiết nhằm góp phần nâng cao hiệu quả quản lý trong môi trường cạnh tranh.

Đối với các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực viễn thông như VNPT thì công tác quản lý doanh thu, cước phát sinh và thu nợ sao cho có hiệu quả, giảm tỷ lệ nợ phải thu khó đòi...là một trong những vấn đề mà nhà quản trị quan tâm hàng đầu. Do xuất phát từ một doanh nghiệp Nhà nước độc quyền trong lĩnh vực viễn thông, tổ chức quản lý và tổ chức kinh doanh ở viễn thông Quảng Bình vẫn còn lưu lại ít nhiều cơ chế hành chính. "*Bộ máy quản lý về CVT - CNTT còn công kênh (từ tỉnh xuống huyện và các trung tâm), việc quản lý cước phát sinh không linh hoạt, gây thất thoát một lượng tiền lớn hàng năm do không thu hồi được nợ phải thu*" (Kế toán phụ trách quản lý CVT - CNTT của VNPT Quảng Bình). Thực tế này, như nhận xét của nhân viên phụ trách quản lý cước, làm giảm hiệu quả kinh doanh, giảm sức cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường có nhiều công ty mới nổi nhưng tăng trưởng nhanh chóng (chẳng hạn Viettel).

Từ những lập luận ở trên, xét thấy việc tìm hiểu căn cứ thực tế công tác quản lý cước ở VNPT Quảng Bình để nhận diện những bất cập, qua đó thiết lập lại quy trình quản lý CVT - CNTT và xây dựng hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình hợp lý hơn là thật sự cần thiết.

### 2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

*Về lý luận:* Hệ thống lại cơ sở lý luận về quản trị doanh thu - các khoản phải thu khách hàng và hệ thống thông tin phục vụ quản trị doanh thu - các khoản phải thu khách hàng trong Doanh nghiệp Viễn thông.

*Về thực tiễn:* Thiết lập lại quy trình quản lý CVT - CNTT hợp lý cho Viễn thông Quảng Bình trên cơ sở quy trình quản lý hiện có và xây dựng lại hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

*Đối tượng nghiên cứu:* Hệ thống thông tin kế toán phục vụ công tác quản trị CVT - CNTT.

*Phạm vi nghiên cứu:* Phạm vi nghiên cứu là những vấn đề liên quan đến hệ thống thông tin cho quản lý và kế toán CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình thời gian nghiên cứu từ năm 2008 đến 9 tháng đầu năm 2010.

### 4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn này sử dụng phương pháp nghiên cứu trường hợp mô tả kết hợp giải thích. Nghiên cứu được thực hiện thông qua việc tìm hiểu thực tế tại Công ty. Qua đó, Luận văn đề xuất hướng giải quyết phù hợp nhằm nâng cao năng lực quản lý điều hành doanh thu cước ở Công ty.

### 5. Đóng góp của luận văn

Luận văn đã đánh giá thực trạng công tác quản lý CVT - CNTT và hệ thống thông tin kế toán cung cấp phục vụ quản trị CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình, chỉ ra những tồn tại, hạn chế đối với quy trình quản lý và hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị CVT - CNTT. Từ đó đề ra các giải pháp đồng bộ nhằm đổi mới quy trình

quản lý và xây dựng lại hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình.

## **6. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn được tổ chức thành 3 chương. Chương 1, bàn về cơ sở lý thuyết về hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị doanh thu và thu tiền cước viễn thông - công nghệ thông tin trong doanh nghiệp nói chung, có lưu ý đến đặc thù tổ chức quản lý và kinh doanh ở Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Chương 2, nêu lên thực trạng công tác tổ chức hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình. Chương 3 trình bày những định hướng xây dựng hệ thống thông tin kế toán hợp lý nhằm phục vụ tốt quản trị CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình.

## **CHƯƠNG 1**

### **CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN PHỤC VỤ QUẢN TRỊ DOANH THU VÀ THU TIỀN CƯỚC VIỄN THÔNG - CÔNG NGHỆ THÔNG TIN (CVT - CNTT) TRONG CÁC DOANH NGHIỆP VIỄN THÔNG**

#### **1.1. VÀI NÉT VỀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

##### **1.1.1. Khái niệm dịch vụ viễn thông**

##### **1.1.2. Đặc điểm dịch vụ viễn thông**

##### **1.1.3. Các loại hình dịch vụ viễn thông**

##### **1.1.4. Đặc điểm doanh thu và thu tiền dịch vụ viễn thông**

*a. Đặc điểm doanh thu dịch vụ viễn thông*

*b. Đặc điểm nợ phải thu dịch vụ viễn thông*

#### **1.1.5. Đặc điểm CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

- CVT - CNTT là những dịch vụ trả sau, người sử dụng sau khi đã sử dụng dịch vụ thì cuối tháng mới nhận thông báo cước dịch vụ.

- Khó theo dõi khách hàng nếu không cập nhập thông tin thường xuyên.

- Thái độ làm việc và kỹ năng làm việc của người thu cước cũng là một nhân tố quyết định đến việc thu cước đúng thời hạn.

- CVT - CNTT dễ phát sinh nợ xấu, nợ phải thu khó đòi do không thu được tiền cước.

- Doanh thu CVT - CNTT tùy thuộc vào tỷ lệ phân chia doanh thu.

#### **1.1.6. Đặc điểm tổ chức sản xuất kinh doanh và tổ chức quản lý ở VNPT**

### **1.2. HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN VÀ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ DOANH THU VÀ NỢ PHẢI THU TRONG DOANH NGHIỆP VIỄN THÔNG**

#### **1.2.1. Hệ thống thông tin kế toán**

1.2.2. Chức năng cơ bản của quản trị doanh nghiệp và mối liên hệ giữa hệ thống thông tin kế toán với các chức năng của quản trị doanh nghiệp

1.2.3 Nội dung của thông tin kế toán phục vụ cho quản trị doanh thu và nợ phải thu trong doanh nghiệp

### **1.3. HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN PHỤC VỤ QUẢN TRỊ CVT - CNTT TRONG CÁC ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC VNPT**

1.3.1. Mục tiêu và yêu cầu của quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT

**1.3.1.1. Mục tiêu và yêu cầu của quản trị doanh thu CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

- a. Mục tiêu quản trị doanh thu
- b. Yêu cầu quản trị doanh thu

**1.3.1.2. Mục tiêu và yêu cầu quản trị thu tiền CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

- a. Mục tiêu quản trị thu tiền cước
- b. Yêu cầu

**1.3.2. Tổ chức tạo lập thông tin kế toán phục vụ quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

**1.3.3. Tổ chức cung cấp thông tin kế toán phục vụ quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

**1.3.3.1. Tổ chức cung cấp thông tin cho công tác dự toán doanh thu và thu tiền CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

**1.3.3.2. Tổ chức cung cấp thông tin cho quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

- a. Quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT

**Phân chia doanh thu cước viễn thông ở các đơn vị thuộc Tập đoàn Bưu chính - Viễn thông Việt Nam [11]**

Các công ty VNP, VTN, VDC, VASC, VTI của Tập đoàn công bố lưu lượng, tổng hợp số liệu, phân chia doanh thu trước ngày 8 của tháng tiếp theo cho các VTT làm cơ sở hạch toán doanh thu, thanh toán giữa các đơn vị. Trên cơ sở đó, việc phân chia doanh thu được thực hiện dựa vào lưu lượng tín hiệu truyền đưa của mỗi công ty thống kê được trong quá trình thực hiện dịch vụ.

**Quản trị thu tiền cước viễn thông đối với các đơn vị thuộc Tập đoàn Bưu chính - Viễn thông Việt Nam**

- b. Tổ chức cung cấp thông tin cho quá trình tổ chức thực hiện

Thông tin về tình hình tài chính chung của toàn doanh nghiệp thông qua các báo cáo tài chính; Thông tin về hình hình thu cước sử dụng dịch vụ viễn thông thông qua Báo cáo tình hình thu cước sử dụng dịch vụ viễn thông của khách hàng, báo cáo theo tuần, theo tháng; Thông tin về việc xác định doanh thu phân chia với các đơn vị khác thông qua báo cáo tình hình thanh toán cước kết nối với doanh nghiệp Viễn thông khác; Thông tin cần thiết về việc ra quyết định nhanh về doanh thu và thu tiền CVT - CNTT; Thông tin về tình hình nợ CVT - CNTT thực tế hàng tháng tại các TTVT thể hiện thông qua Báo cáo kiểm kê nợ phải thu khách hàng sử dụng dịch vụ Viễn thông - Công nghệ thông tin.

**1.3.3.3. Tổ chức cung cấp thông tin cho công tác kiểm soát CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

- a. Công tác kiểm soát CVT - CNTT

**Kiểm soát doanh thu CVT - CNTT**

**Kiểm soát thu tiền CVT - CNTT**

- b. Cung cấp thông tin cho công tác kiểm soát CVT - CNTT

Tập đoàn tổ chức kiểm soát thông qua quy định chung về cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý trong các VTT, quy định những mẫu báo cáo định kỳ để từ đó kiểm soát hoạt động kinh doanh của các VTT. Bộ phận kiểm toán nội bộ của Tập đoàn hàng tháng sẽ làm nhiệm vụ kiểm toán tài chính tại các VTT.

**1.3.3.4. Tổ chức cung cấp thông tin cho công tác đánh giá CVT - CNTT trong các đơn vị trực thuộc VNPT**

- a. Công tác đánh giá doanh thu và thu tiền CVT - CNTT

VNPT quy định các đơn vị phải triệt để áp dụng các hình thức thu cước. Hàng tháng kết quả thu nợ phải đạt  $\geq 96\%$  trên tổng nợ cước phát sinh. Hàng năm tỷ lệ thu nợ đạt  $>98\%$ .

*b. Cung cấp thông tin cho việc đánh giá CVT - CNTT*

Các đơn vị tùy từng điều kiện và yêu cầu quản trị của đơn vị mình để tổ chức đánh giá theo những phương pháp nhất định và việc tổ chức cung cấp thông tin cho việc đánh giá hiệu quả hoạt động cũng được tổ chức sao cho phù hợp với đơn vị mình.

**CHƯƠNG 2**

**CÔNG TÁC TỔ CHỨC HỆ THỐNG THÔNG TIN  
KẾ TOÁN PHỤC VỤ QUẢN TRỊ CƯỚC VIỄN THÔNG -  
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI VIỄN THÔNG  
QUẢNG BÌNH**

**2.1. KHÁI QUÁT VỀ VIỄN THÔNG QUẢNG BÌNH**

**2.1.1. Giới thiệu về Viễn thông Quảng Bình**

**2.1.2. Tổ chức sản xuất kinh doanh tại công ty**

*2.1.2.1. Đặc điểm sản xuất kinh doanh tại VTQB*

*2.1.2.2. Tổ chức SXKD và cung cấp dịch vụ viễn thông tại VTQB*

*a. Các dịch vụ cung cấp tại Viễn thông Quảng Bình*

*b. Tổ chức mạng lưới kinh doanh của công ty*

**2.1.3. Đặc điểm tổ chức bộ máy quản lý tại Viễn thông Quảng Bình**

**2.1.4. Chế độ kế toán áp dụng tại Viễn thông Quảng Bình**

**2.1.5. Tình hình doanh thu và nợ phải thu CVT - CNTT của VTQB năm 2010 so với năm 2009**

**2.2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TỔ CHỨC HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN PHỤC VỤ QUẢN TRỊ CƯỚC VIỄN THÔNG - CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI VIỄN THÔNG QUẢNG BÌNH**

**2.2.1. Các chính sách liên quan đến quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình**

**2.2.2. Những công cụ phản ánh thông tin và cung cấp thông tin kế toán cho quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT**

*a. Công cụ phản ánh thông tin*

*b. Công cụ cung cấp thông tin cho quản trị CVT - CNTT*

**Bảng 2.6: Báo cáo cung cấp thông tin cho quản trị CVT - CNTT**

Loại báo cáo	Thời gian	BP cung cấp TT	Cấp QT tiếp nhận TT	Mục đích thu nhận TT
1. Báo cáo CVT - CNTT	tuần	TTVT	P.KT-TK-TC	Tổng hợp để báo cáo
2. BC nhanh một số chỉ tiêu	Tháng	TTVT	P.KT-TK-TC	Tổng hợp để báo cáo
3. Báo cáo doanh thu	Tháng	TTVT	P.KT-TK-TC	Tổng hợp để báo cáo
4. BC doanh thu CVT - CNTT theo tháng, ước tính cả năm	Tháng	P. KT-TK-TC	- GD VTT - P.KH-KD	- Ra quyết định về DT - Điều chỉnh KH
5. BC tình hình thu cước giữa BĐT với VTT	Năm	P. KT-TK-TC	Giám đốc VTT	Ra quyết định về tỷ lệ thanh toán với BĐT
6. BC tình hình SXKD, thu nợ BDP, thanh toán với Tập đoàn	Năm	P. KT-TK-TC	Giám đốc VTT	Ra QĐ thanh toán với TĐ, xử lý thu nợ
7. BC doanh thu các DVVT	Khi cần	P. KT-TK-TC	Giám đốc VTT	Ra quyết định bất thường
8. BC tình hình thu cước sử dụng DVVT của KH	Năm	P. KT-TK-TC	- P. TCCBLĐ - GD VTT	- Đề xuất thưởng / phạt - Ra QĐ thưởng/ phạt
9. Báo cáo về tỷ lệ thu CVT - CNTT	Tháng	P. KT-TK-TC	- P. KH - KD - P. TCCBLĐ - GD VTT	- Đề xuất P/A thu nợ - Đề xuất thưởng / phạt - Ra quyết định
10. Bảng kiểm kê NPT KH sử dụng dịch vụ VT	Năm	kiểm kê	Giám đốc VTT	Có quyết định khi xảy ra sai lệch

Công cụ cung cấp thông tin cho quản trị CVT - CNTT tương đối đầy đủ. Tuy nhiên các báo cáo chưa đi sâu phân tích, đánh giá

thông tin, chưa đưa ra được những đánh giá cho các phương án kinh doanh. Những hạn chế trên có thể do bộ phận quản lý chưa thật sự nắm bắt được các kỹ năng điều hành, Trưởng phòng KH - KD không có kinh nghiệm quản lý các phương án kinh doanh, chỉ nặng về hình thức, tổ chức thực hiện nhưng không đánh giá. Phòng kế toán không có bộ phận kế toán quản trị để đánh giá lợi ích - chi phí của các phương án để tham mưu về tài chính.

**2.2.3. Tổ chức hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị CVT - CNTT tại Viễn thông Quảng Bình**

**2.2.3.1. Hệ thống thông tin kế toán phục vụ công tác lập dự toán doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại VTQB**

Công tác lập kế hoạch thực hiện chủ yếu ở phòng Kế hoạch - Kinh doanh của VTQB. Kế hoạch mà VTQB lập chỉ đơn thuần nhằm cung cấp thông tin kế hoạch của VTQB cần thiết cho công tác quản lý cho Tập đoàn và phục vụ cho việc xin cấp phát kinh phí hoạt động trong năm chứ chưa phục vụ đắc lực cho công tác quản lý tại đơn vị.

**2.2.3.2. Hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại VTQB**

**a. Tổ chức cung cấp thông tin cho quản trị doanh thu CVT - CNTT**

Dữ liệu về doanh thu được các trung tâm chuyển về cho phòng KT - TK - TC của VTT, VTT sẽ ghi nhận toàn bộ doanh thu phát sinh. Khi có thông báo của VTN về cước phân chia, kế toán VTT sẽ tiến hành hạch toán ghi giảm doanh thu với những phần doanh thu của các đơn vị khác.

**b. Tổ chức cung cấp thông tin cho quản trị thu tiền CVT - CNTT**

\* Công tác thu tiền: Quản lý việc thu cước được bàn giao hoàn toàn cho các trung tâm, VTT giám sát và đôn đốc.

\* Quy trình ghi nhận nợ quá hạn và xử lý nợ khó đòi

\* Quy trình lập dự phòng nợ phải thu và xóa sổ nợ khó đòi

Việc lập dự phòng diễn ra vào cuối kỳ chứ không phải đầu kỳ. Có sự trái ngược đó là do hạch toán nợ phải thu được thực hiện ở các trung tâm còn dự phòng nợ phải thu khó đòi thực hiện ở VTT, do vậy VTT không dự tính được nợ phải thu khó đòi phát sinh.

**2.2.3.3. Hệ thống thông tin kế toán phục vụ công tác kiểm soát doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại VTQB**

**a. Các thủ tục kiểm soát được thiết lập**

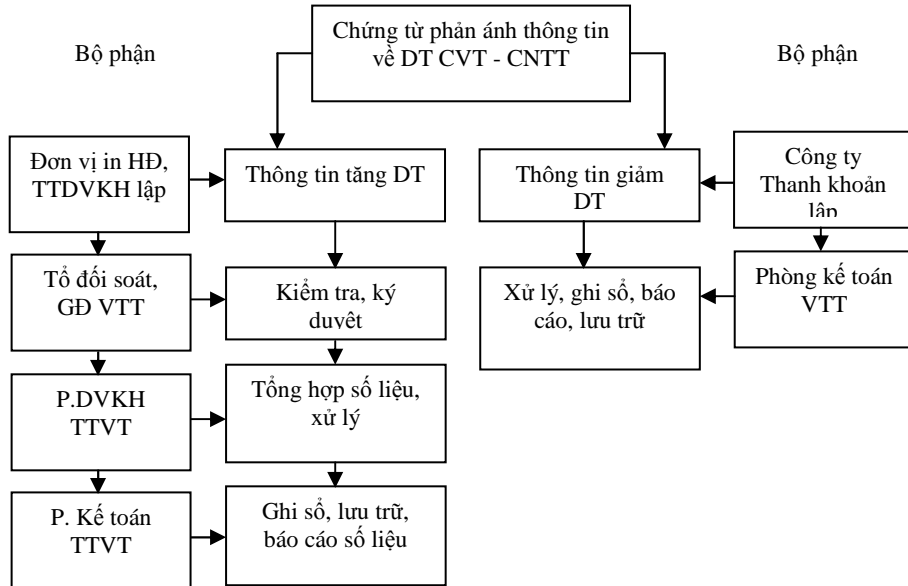
**Bảng 2.8: Các thủ tục kiểm soát CVT - CNTT**

TT	Thủ tục kiểm soát	Mục tiêu kiểm soát
1	Mã hoá khách hàng ngay khi ký HĐ	Không bỏ sót HĐ
2	KH được phân theo nhóm và thời gian	Theo dõi chặt chẽ DT và NPT
3	Khách hàng được phân theo tuyến và thu nợ cũng theo tuyến	Tính toán doanh số và thưởng phạt theo tuyến
4	Tổ đối soát cước ghép cước để in HĐ	Đảm bảo hoá đơn in ra chính xác
5	Nhân viên tổ kỹ thuật báo cáo lưu lượng của các trạm BTS hàng tháng	Đối chiếu với số liệu phân chia DT của các đơn vị khác gửi đến
6	Yêu cầu bộ phận thu cước lập 1 bản xác nhận nộp tiền của khách hàng	Đối chiếu với Hoá đơn đã thu của KH
7	Nhân viên thu cước của các tuyến độc lập với kế toán và người gach nợ	Tránh tình trạng gian lận có chủ đích về tiền cước thu được
8	Kế toán Doanh thu độc lập với nợ phải thu CVT - CNTT	Tránh xảy ra sai sót và đối chiếu khi cần thiết
9	Khi ghi nhận nợ khó đòi phải có xác nhận của chính quyền về KH	Chắc chắn tình trạng nợ của KH, giảm sự gian lận của nhân viên
10	Phần mềm tính cước độc lập với PM kế toán	Kiểm tra khi cần thiết, phát hiện nhanh sai sót trong dữ liệu cước

b. Thông tin cho các bộ phận có trách nhiệm kiểm soát hoạt động của các bộ phận liên quan đến quản trị CVT - CNTT

**Trình tự luân chuyển chứng từ liên quan đến CVT - CNTT**

Đối với dữ liệu liên quan đến tăng doanh thu CVT - CNTT

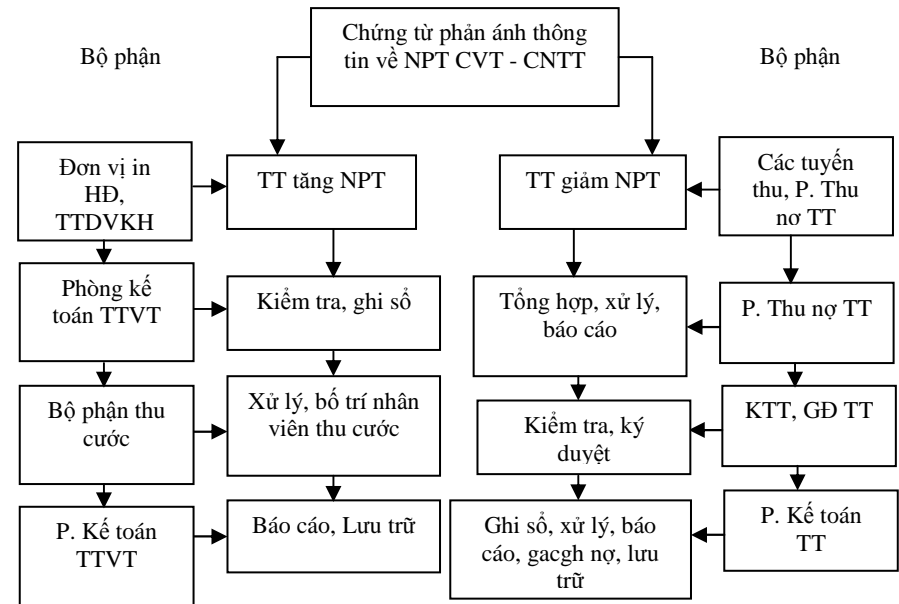


**Sơ đồ 2.3: Trình tự luân chuyển chứng từ doanh thu CVT - CNTT**

Đối với dữ liệu liên quan đến giảm doanh thu CVT - CNTT

Căn cứ vào báo cáo phân chia doanh thu của các doanh nghiệp khác trực thuộc Tập đoàn, bộ phận kế toán đối chiếu số liệu với báo cáo lưu lượng do bộ phận kỹ thuật để trình giám đốc VTT để có quyết định hạch toán tăng, giảm doanh thu theo doanh thu phân chia.

Quy trình ghi nhận tăng, giảm doanh thu CVT - CNTT tương đối gọn nhẹ, đảm bảo cung cấp thông tin nhanh chóng, chính xác thông qua hệ thống báo cáo và mạng Internet.



**Sơ đồ 2.4: Trình tự luân chuyển chứng từ ghi nhận nợ phải thu CVT - CNTT**

Đối với dữ liệu liên quan đến tăng nợ phải thu CVT - CNTT

Đối với dữ liệu liên quan đến giảm nợ phải thu CVT - CNTT

Ghi nhận giảm nợ phải thu CVT - CNTT phụ thuộc nhiều vào bộ phận thu cước, đa số là thuê thu bưu điện tỉnh và nhân viên thu cước trả lương theo số lượng hoá đơn thu được do vậy khó quản lý được nhân sự làm cho luồng thông tin bị giới hạn.

**Quy trình kiểm tra kế toán CVT - CNTT**

Hàng quý hoặc hàng tháng hay những lúc kế toán Viễn thông tỉnh phát hiện ra có sự bất thường khi kiểm tra số liệu kế toán trên phần mềm kế toán lập một tổ Kiểm tra kế toán do Kế toán trưởng yêu cầu.

**Thông tin cung cấp cho việc ra quyết định kiểm tra kế toán CVT - CNTT**

Kế toán trưởng ra *quyết định kiểm tra kế toán* trong các trường hợp:

- Cuộc phát sinh trên phần mềm tính cước NEO và thông tin về doanh thu và ghi nợ phải thu CVT - CNTT do các trung tâm báo cáo về cho phòng KT - TK - TC hàng tháng có sự chênh lệch về số tiền.
- Tỷ lệ thu nợ tháng >= 99%, tỷ lệ thu nợ tháng chênh lệch quá cao so với tháng trước liền kề.
- Kiểm tra kế toán định kỳ hàng quý.

**2.2.3.4. Hệ thống thông tin kế toán phục vụ việc đánh giá công tác quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại VTQB**

Đối với công tác đánh giá thực hiện kế hoạch doanh thu CVT - CNTT: Hàng quý, P. Kế hoạch - Kinh doanh thu nhận dữ liệu về doanh thu phát sinh do P. KT - TK - TC cung cấp về doanh thu thực hiện lũy kế từ đầu năm đến thời điểm quý hiện tại, sau đó tiến hành tập hợp dữ liệu, tính ra lũy kế doanh thu, chi phí đã thực hiện.

Đối với công tác đánh giá thực hiện kế hoạch thu tiền CVT - CNTT

Theo hướng dẫn của Tập đoàn, VTQB đưa ra các chỉ tiêu đánh giá công tác thu nợ CVT - CNTT qua các công thức (2.1), (2.2), (2.3) và (2.4).

**1. Quy định về tỷ lệ tháng nợ (tỷ lệ nợ đọng)**

$$\text{Tỷ lệ tháng nợ (tỷ lệ nợ đọng)} = \frac{\text{Số phải thu khách hàng lũy kế tại thời điểm cuối tháng}}{\text{Số phải thu khách hàng phát sinh trong tháng}} \quad (2.5)$$

**2. Quy định về tỷ lệ thu nợ**

$$\text{Tỷ lệ thu tháng (n - 1)} = \frac{\text{Số thu được của các khoản thu phát sinh tháng } n}{\text{Tổng số phải thu phát sinh tháng (n-1)}} \times 100\% \quad (2.2)$$

$$\text{Tỷ lệ thu 12 tháng} = \frac{\text{Số thu được lũy kế các khoản phải thu 12 tháng}}{\text{Số phải thu lũy kế các khoản thu phát sinh 12 tháng}} \times 100\% \quad (2.3)$$

**3. Tỷ lệ thu róc nợ hàng tháng**

$$\text{Tỷ lệ thu róc nợ trong tháng} = \frac{\text{Số BDP thu được trong tháng}}{\text{Số BDP phát sinh trong tháng}} \times 100\% \quad (2.4)$$

Khối lượng công việc của phòng KT - TK - TC quá lớn, các nhân viên kế toán trong phòng đảm nhận các phần hành kế toán mà đảm nhận thêm công tác đánh giá phân tích tổng hợp số liệu để đánh giá là quá nặng, làm cho công tác đánh giá không sâu.

**2.2.4. Đánh giá mức độ đáp ứng của thông tin kế toán CVT - CNTT đối với nhu cầu thông tin cho quản trị CVT - CNTT**

a. *Mức độ đáp ứng của thông tin kế toán cho công tác lập kế hoạch doanh thu và thu nợ CVT - CNTT*

Kế hoạch chưa đánh giá được khả năng tăng trưởng thực tế tại đơn vị, thụ động theo tập đoàn cũng như chưa thể hiện được chiến lược của nhà quản trị trong việc đề ra kế hoạch.

b. *Mức độ đáp ứng của thông tin kế toán cho công tác thực hiện quản trị CVT - CNTT*

Tính cập nhật về thời gian và sự thống nhất giữa các trung tâm chưa tốt, chưa đáp ứng được nhu cầu thông tin cho việc ra quyết định khẩn cấp, công tác hoạch định chưa được cụ thể ở các trung tâm.

c. *Mức độ đáp ứng của thông tin kế toán cho việc kiểm soát CVT - CNTT*

Việc kiểm tra không thường xuyên do không có kế hoạch trước, đồng thời thông tin trong quá trình thực hiện chưa có hệ thống.

d. *Mức độ đáp ứng của thông tin kế toán cho việc đánh giá việc thực hiện kế hoạch CVT - CNTT*

Việc đánh giá thực hiện kế hoạch chỉ mang tính đánh giá chung, chưa cụ thể, chưa thật sự cần thiết cho việc đưa ra các quyết định tác nghiệp thể hiện ở khâu lập và đánh giá thực hiện kế hoạch sơ sài.



Việc sử dụng thông tin kế toán của các phòng ban chưa triệt để, đánh giá còn hời hợt, chưa đi vào phân tích. Việc quản lý CVT - CNTT chủ yếu do phòng KT - TK - TC chủ động thực hiện và chủ yếu là kiểm tra về hạch toán và ghi nhận số liệu, chưa đánh giá về hiệu quả và mức độ sử dụng nguồn lực.

### CHƯƠNG 3

## XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN PHỤC VỤ QUẢN TRỊ CƯỚC VIỄN THÔNG - CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI VIỄN THÔNG QUẢNG BÌNH

### 3.1. SỰ CẦN THIẾT VÀ CƠ SỞ XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN PHỤC VỤ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ CƯỚC VIỄN THÔNG - CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI VIỄN THÔNG QUẢNG BÌNH

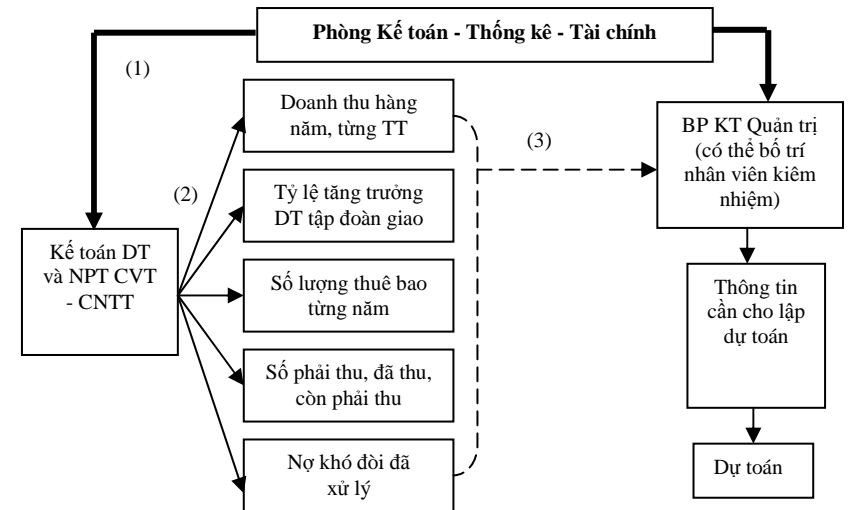
*Cơ sở 1: Tư duy đổi mới trong bộ phận quản lý tại VTQB*

*Cơ sở 2: Vấn đề nhân sự của bộ máy quản lý và bộ máy kế toán tại*

### 3.2. XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN PHỤC VỤ QUẢN TRỊ CƯỚC VIỄN THÔNG - CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI VIỄN THÔNG QUẢNG BÌNH

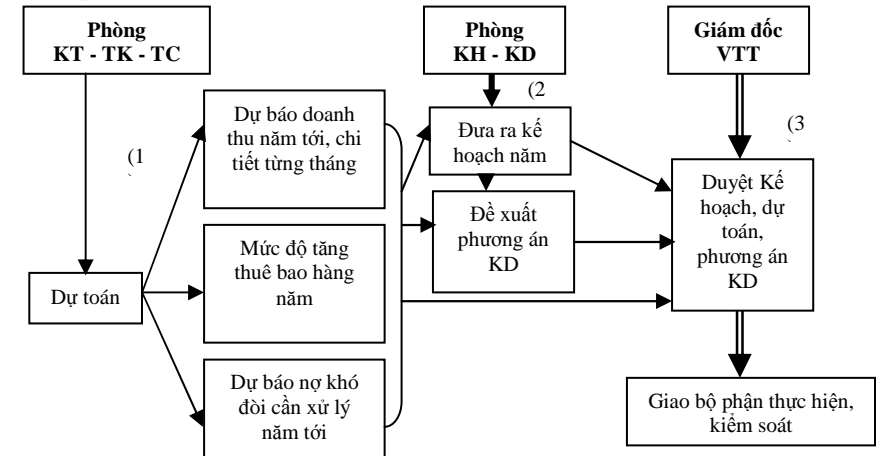
#### 3.2.1. Xây dựng hệ thống thông tin kế toán phục vụ công tác lập dự toán doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại VTQB

##### 3.2.1.1. Xây dựng quá trình tạo lập thông tin cho công tác lập dự toán



Sơ đồ 3.1: Quy trình tạo lập thông tin cho lập dự toán doanh thu và thu tiền CVT - CNTT

#### 3.2.1.2. Xây dựng quá trình cung cấp thông tin dự toán cho nhà quản trị



Sơ đồ 3.2: Quy trình cung cấp thông tin dự toán doanh thu và thu tiền CVT - CNTT

\* Tính khả thi của hệ thống thông tin phục vụ lập dự toán và kế hoạch doanh thu và nợ phải thu CVT - CNTT

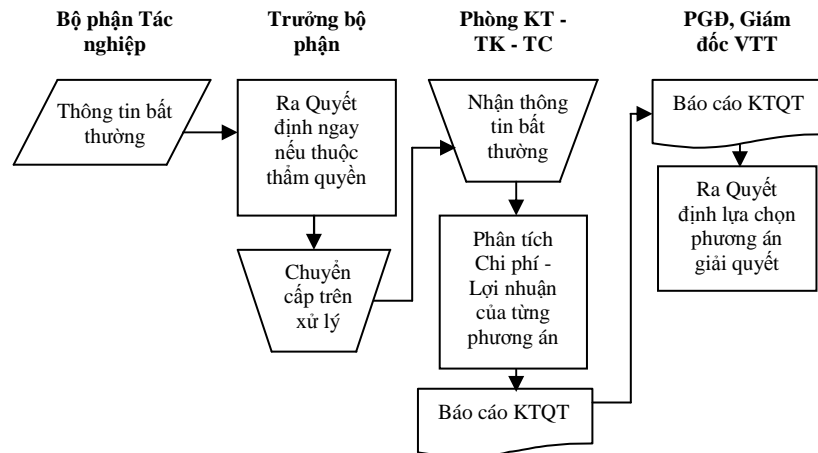
Để thực hiện cần đào tạo lại nhân viên của phòng KH - KD về công tác dự báo, tổ chức lập và đánh giá thực hiện kế hoạch kinh doanh.

### 3.2.2. Xây dựng hệ thống thông tin kế toán phục vụ công tác tổ chức thực hiện quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại VTQB

#### 3.2.2.1. Xây dựng quá trình tạo lập và cung cấp thông tin cho công tác thực hiện

VTQB cần bố trí nhân viên đảm nhiệm công tác thu nhận chứng từ định kỳ từ các trung tâm chuyển về, đồng thời yêu cầu các trung tâm chuyển dữ liệu lên mạng nội bộ của VTQB để tiện theo dõi công tác thực hiện ở các trung tâm.

#### 3.2.2.2. Xây dựng quá trình cung cấp thông tin cho các tình huống bất thường

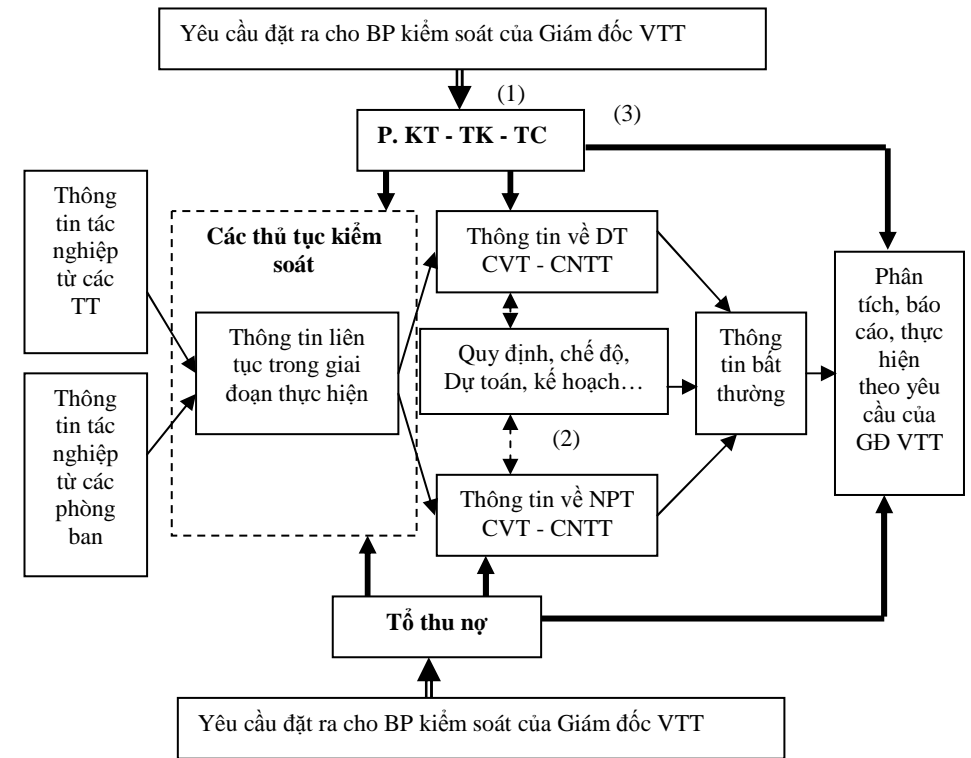


Sơ đồ 3.4: Lưu đồ quy trình xử lý các trường hợp bất thường liên quan đến CVT - CNTT

\* Tính khả thi của hệ thống thông tin trong quá trình thực hiện ghi nhận doanh thu và nợ phải thu CVT - CNTT

Để thực hiện được những đề xuất đưa ra thì điều kiện cần đã có đó là đề xuất đưa ra dựa trên quy trình luân chuyển thông tin sẵn có tại đơn vị, nhân sự và hệ thống công cụ ghi nhận và tổng hợp thông tin sẵn có.

### 3.2.3. Xây dựng hệ thống thông tin kế toán phục vụ công tác kiểm soát doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại VTQB



Sơ đồ 3.5: Quy trình thu nhận và cung cấp thông tin cho kiểm soát CVT - CNTT

**3.2.3.1. Xây dựng quá trình tạo lập thông tin cho công tác kiểm soát**

- Các thủ tục kiểm soát được thiết lập

Các sai phạm chủ yếu tập trung ở công đoạn thực hiện thu nợ và gạch nợ, số liệu ở 2 phần mềm thường không khớp với nhau, ở các trung tâm không trực tiếp kiểm tra, đối chiếu mà đợi đến lúc VTT kiểm tra kế toán mới phát hiện ra và xử lý.

**Bảng 3.3: Các thủ tục kiểm soát tăng cường đối với CVT - CNTT**

TT	Sai phạm	Thủ tục kiểm soát
1	Lệch số liệu giữa NEO và phần mềm kế toán về số tiền thu được của khách hàng	Định kỳ 3-5 ngày TT (2 bộ phận độc lập) báo số liệu gạch nợ và số tiền thu được của KH cho tổ thu nợ qua email
2	Lệch số liệu giữa NEO và phần mềm kế toán về số tiền thu được của khách hàng	Nộp báo cáo cân đối giữa NEO và phần mềm KT tại TT cho Giám đốc TT và VTT hàng tuần
3	Doanh thu phân chia do đơn vị khác chuyển đến sai so với lưu lượng qua các trạm BTS	Lưu lượng qua các trạm BTS phải được tập hợp và báo cáo cho P. KT - TK - TC để tính doanh thu phân chia nhằm đối chiếu với số liệu do VTN cung cấp
4	Các trung tâm không thực hiện đúng với kế hoạch	Các TT báo cáo tỷ lệ thu nợ và thực hiện doanh thu cho tổ thu nợ và p. KT - TK - TC
5	Theo dõi nhân viên thu nợ lộn xộn, không thống nhất	Cấp mã số cho nhân viên thu nợ ở các trung tâm đối với từng tuyến thu

- Trình tự kiểm soát việc ghi nhận tăng doanh thu và nợ phải thu CVT - CNTT

Đối với các TT, việc ghi nhận doanh thu và nợ phải thu sẽ căn cứ vào phần mềm NEO, hoá đơn giao nhận giữa VTT với TT, có đầy đủ chữ ký của các bộ phận liên quan.

- Trình tự kiểm soát việc ghi nhận giảm doanh thu và nợ phải thu CVT - CNTT

Căn cứ vào báo cáo phân chia doanh thu của các đơn vị có trách nhiệm trực thuộc tập đoàn, bộ phận kế toán đối chiếu số liệu với báo cáo lưu lượng do bộ phận kỹ thuật để trình giám đốc VTT để có quyết định xử lý.

Nhân viên thuộc tổ thu nợ ở các trung tâm gồm 2 người, một người phụ trách giao nhận hoá đơn, kiểm soát số lượng hoá đơn, số tiền phải thu, đã thu của từng người thu nợ theo mã số; nhân viên còn lại sẽ phụ trách việc thu tiền và nhận báo cáo xác nhận nộp tiền của khách hàng từng ngày, từng nhân viên theo mã số; định kỳ 3 đến 5 ngày 2 nhân viên này dưới sự giám sát của tổ trưởng sẽ đối chiếu số liệu với nhau và báo cáo lên Giám đốc TT, tổ thu nợ.

- Quy trình kiểm tra kế toán CVT - CNTT

Việc kiểm tra kế toán sẽ được rút gọn lại nhờ các thủ tục kiểm soát được thiết lập và trình tự kiểm soát rút gọn do vậy kiểm tra kế toán chỉ thực hiện khi tổ thu nợ hoặc P. KT - TK - TC phát hiện xảy ra sai phạm nghiêm trọng ở các Trung tâm hoặc các trung tâm thể hiện sự yếu kém hơn hẳn so với các trung tâm khác và so với các năm trước.

**3.2.3.2. Xây dựng quá trình cung cấp thông tin cho công tác kiểm soát**

Căn cứ vào sơ đồ 3.5, ta thấy đối với VTQB có 2 bộ phận liên quan đến việc kiểm soát doanh thu và nợ phải thu CVT - CNTT là phòng KT - TK - TC của VTT và Tổ thu nợ của VTT, hai bộ phận này sẽ thực hiện giám sát, và thực hiện kiểm soát quá trình thực hiện đối với CVT - CNTT. Tại các trung tâm Giám đốc trung tâm, trưởng bộ phận tác nghiệp sẽ là những người có nhiệm vụ giám sát, kiểm tra quá trình thực hiện ở từng trung tâm.

\* *Tính khả thi của hệ thống thông tin phục vụ kiểm soát CVT - CNTT:* Để thực hiện đề xuất nêu ra ở mục 3.2.3 trước hết cần có 2 bộ phận thường xuyên phối hợp kiểm soát đó là Tổ thu nợ và phòng KT - TK - TC, hai phòng này sẽ bố trí nhân viên giám sát quá trình thực hiện việc ghi nhận thông tin. Tiếp đến, thành viên của tổ thu nợ là

những nhân viên được tập hợp từ các phòng ban, các trung tâm, từ đó trực tiếp giám sát, không để xảy ra sai phạm.

**3.2.4. Xây dựng hệ thống thông tin kế toán phục vụ việc đánh giá công tác quản trị doanh thu và thu tiền CVT - CNTT tại VTQB**

**3.2.4.1. Xây dựng quá trình tạo lập thông tin cho công tác đánh giá**

Luận văn đề xuất việc đánh giá được thực hiện gồm 2 khâu: đánh giá thường xuyên và đánh giá giữa niên độ và cuối niên độ.

- *Đánh giá thường xuyên về CVT - CNTT gồm:* đánh giá hiệu quả của phương án kinh doanh; hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ; đánh giá mức độ hoàn thành kế hoạch tháng, quý về doanh thu và thu nợ CVT - CNTT để điều chỉnh kế hoạch khi cần thiết.

- *Đánh giá giữa niên độ và cuối niên độ về CVT - CNTT gồm:* đánh giá mức độ hoàn thành kế hoạch và dự toán, đánh giá khả năng kinh doanh của mỗi TT để phục vụ cho việc lập kế hoạch năm tới, đánh giá hiệu quả của từng phương án kinh doanh áp dụng trong năm thông qua các chỉ tiêu phân tích; đưa ra ưu điểm, tồn tại của các bộ phận nhằm phát huy ưu điểm, hạn chế tồn tại cho năm tiếp theo.

**Bảng 3.5: Bảng đánh giá thường xuyên của trung tâm DVKH về CVT - CNTT - Quý III/ 2010**

*ĐVT: Triệu đồng*

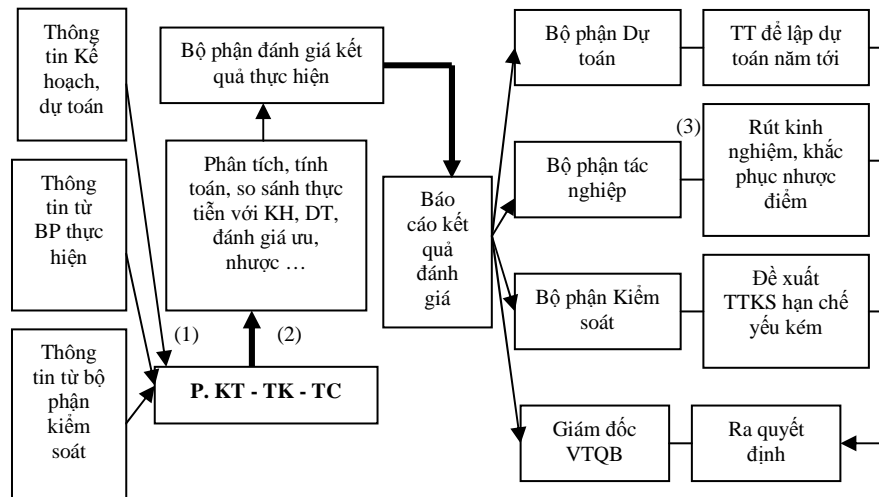
Chỉ tiêu đánh giá	Kế hoạch	Thực tế	TT so với KH		Ghi chú
			Giá trị	Tỷ lệ	
<b>I. Đánh giá về doanh thu CVT - CNTT</b>					
1.1. Doanh thu CVT - CNTT toàn VTT	43.604	37.056	- 6.548	- 17,67%	
1.2. DT tại TTDVKH	13.616	15.840	2.224	14,04%	
1.3. Tỷ trọng doanh thu	31,23%	42,75%			
<b>II. Đánh giá về công tác thu nợ CVT - CNTT</b>					
1.1. Nợ phải thu phát sinh VTT	37.350	33.912	-3.438	-9,20%	
1.2. Nợ phải thu phát sinh tại TT	12.100	16.204	4.104	33,92%	
1.3. Tỷ trọng NPT	32,40%	47,78%			
1.4. Nợ phải thu ghi giảm VTT	35.980	33.131	-2.849	-7,92%	
1.5. Nợ phải thu ghi giảm của TT	11.950	15.882	3.932	32,90%	
1.6. Tỷ lệ thu nợ của TT (1.6 =1,5/1.2)	98,76%	98,01%			
1.7. Tiền thu ngay trong quý VTT	32.090	30.760	-1.330	-4,14%	
1.8. Tiền thu ngay trong quý TT	9.867	13.040	3.173	32,16%	
1.9. Tỷ trọng thu nợ quý của TT	30,75%	42,39%			

Cuối năm, căn cứ các báo cáo liên quan, đánh giá của các trung tâm, VTT sẽ họp đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch toàn VTT và đưa ra các kết luận cần thiết.

Căn cứ trên các bảng đánh giá cụ thể của từng trung tâm để nhà quản trị có những quyết định tăng cường công tác thu nợ ở những bộ phận nào, trung tâm nào là hợp lý và hiệu quả nhất.

### 3.2.4.2. Xây dựng quá trình cung cấp thông tin cho công tác đánh giá

Với những thông tin được tạo lập và cung cấp cho quá trình từ lập kế hoạch, dự toán, tổ chức thực hiện và kiểm soát sẽ được thu nhận, tổng hợp để phục vụ cho việc đánh giá kết quả thực hiện về CVT - CNTT, giúp cho nhà quản trị nhận biết được một cách tổng quan về những việc đã, đang và sẽ cần phải thực hiện trong tương lai.



Sơ đồ 3.6: Quy trình thu nhận và cung cấp thông tin cho đánh giá kết quả thực hiện về CVT - CNTT

Để thực hiện đề xuất trong mục 3.2.4 VTQB chỉ cần một nhân viên chuyên tổng hợp thông tin để phân tích, đưa ra số liệu cần thiết cho việc đánh giá. Bộ phận quản lý cần đưa ra những yêu cầu cụ thể để bộ phận phân tích, đánh giá thông tin cung cấp dựa trên những thông tin đã có sẵn.

## KẾT LUẬN

Đối với một doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ viễn thông như Viễn thông Quảng Bình thì doanh thu và thu tiền cước dịch vụ phát sinh đảm bảo đúng hạn, không thất thoát, hạn chế nợ xấu, tăng tỷ lệ thu cước... là một vấn đề khó khăn, nhất là đối với yêu cầu cung cấp thông tin cho quản lý trong điều kiện địa bàn phân tán và rộng khắp như với đặc thù ngành viễn thông.

Do vậy, với khuôn khổ phạm vi và mục đích nghiên cứu, luận văn đặt ra và giải quyết các vấn đề sau đây:

Luận văn trình bày một cách có hệ thống cơ sở lý thuyết về hệ thống thông tin kế toán và quản trị doanh thu, các khoản phải thu trong doanh nghiệp viễn thông. Luận văn còn đi sâu nghiên cứu thực tiễn công tác quản lý và hệ thống thông tin phục vụ quản lý đối với CVT - CNTT tại VTQB, từ đó đưa ra những ưu điểm và tồn tại, đánh giá được mức độ đáp ứng của thông tin cung cấp và nhu cầu thông tin phục vụ quản lý của đơn vị đối với CVT - CNTT. Luận văn đưa ra được những nhân tố cần thiết để xây dựng lại hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị CVT - CNTT tại VTQB. Đồng thời đi vào xây dựng hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị CVT - CNTT tại VTQB theo từng khâu từ lập kế hoạch, dự toán, tổ chức thực hiện, kiểm soát và đánh giá thực hiện.

Với giới hạn về thời gian và khuôn khổ luận văn thạc sỹ, luận văn không tránh khỏi thiếu sót do vậy rất mong người đọc và người hướng dẫn khoa học góp ý thêm để tạo tiền đề cho các nghiên cứu tiếp theo./.