**THÀNH QUẢ HOẠT ĐỘNG VÀ ĐO LƯỜNG THÀNH QUẢ HOẠT ĐỘNG TẠI CÁC DOANH NGHIỆP**

ThS. Dương Thị Thanh Hiền

Khoa Kế toán – Trường Đại học Duy Tân

**1. Khái niệm về thành quả hoạt động tại các doanh nghiệp**

Hai thập niên đầu của thể kỷ 21 chứng kiến nhiều thay đổi của ứng dụng công nghệ thông tin trong sản xuất và quản lý, mức độ hội nhập toàn cầu ngày càng nhanh và cùng với đó là chứng thách thức của biến đổi khí hậu toàn cầu. Trách nhiệm xã hội của mỗi doanh nghiệp được đề cập nhiều hơn. Sandberg (2003) định nghĩa thành quả hoạt động của doanh nghiệp là khả năng đóng góp của doanh nghiệp về việc làm, sự sáng tạo xuyên suốt quá trình hình thành, sinh tồn và tăng trưởng của doanh nghiệp. Lebas và Euske (2006) còn đưa ra một tập hợp định nghĩa cho thành quả hoạt động của doanh nghiệp.

Tóm lại có nhiều quan điểm khác nhau về TQHĐ, dựa trên các nghiên cứu trên có thể hiểu TQHĐ là mức độ mà DN đạt được các mục tiêu đặt ra nhằm đáp ứng được yêu cầu và mong muốn của các bên liên qua, TQHĐ có thể là kết quả hoạt động tài chính, hoạt động phi tài chính hoặc cả hai. Vấn đề này đặt ra việc đo lường thành quả phải xem xét phải xem xét toàn diện, không chỉ dựa vào mục tiêu cuối cùng của tổ chức mà còn là quá trình để đạt được mục tiêu đó.

**2. Đo lường thành quả hoạt động tại các doanh nghiệp**

Thành quả hoạt động (TQHĐ) là một vấn đề đã được nghiên cứu nhiều, thường được sử dụng là nhân tố phụ thuộc và thường được đo lường dựa trên các chỉ tiêu tài chính và các chỉ tiêu phi tài chính. Kaplan (1984) cho rằng hệ thống đo lường TQHĐ là hệ thống thông tin với nhiệm vụ phát tín hiệu tài chính - phi tài chính nhằm giúp nhà quản trị ra quyết định. Hệ thống đo lường TQHĐ là thành phần của hệ thống KTQT và thuộc loại kiểm soát kết quả.

Lohman và cộng sự (2004) định nghĩa hệ thống đo lường KQHĐ dưới góc nhìn toàn diện và bao quát: Là hệ thống đo lường mức độ hiệu quả của một phần hay toàn bộ quy trình so với mục tiêu đã đặt ra trước đó, thông qua các chỉ tiêu/thước đo đo lường hiệu quả; Là hệ thống gồm quy trình, thủ tục, cơ sở dữ liệu và phần mềm để thực hiện đo lường KQHĐ theo một cách thống nhất và trọn vẹn.

Đo lường thành quả là một công cụ để đánh giá các mục tiêu của một doanh nghiệp có đạt được hay không. Bài viết này nhằm tổng quan các quan điểm về đo lường thành quả trong nhiều năm qua bằng cách tổng hợp các nghiên cứu thực nghiệm về thành quả ở các doanh nghiệp trong và ngoài nước. Kết quả cho thấy, đo lường thành quả theo các chỉ tiêu phi tài chính ngày càng được quan tâm, và cùng với các chỉ tiêu tài chính sẽ cung cấp bức tranh đa chiều về thành quả của doanh nghiệp. Bài viết cũng đưa ra khung lý thuyết để vận dụng đo lường thành quả, trong đó lý thuyết các bên có liên quan là cơ sở để chọn lựa cách thức đo lường phù hợp.

Các thước đo chính về hoạt động phi tài chính bao gồm thái độ của nhân viên và đạo đức; sự hài lòng của khách hàng; sự hài lòng của nhân viên, chất lượng hàng hóa và dịch vụ, hoạt động đổi mới, tinh thần nhân viên… (Ojra, 2014; Alsoboa, 2015). Ngoài ra, các thước đo phi tài chính còn là: số lượng, chất lượng, tiết kiệm chi phí, chu kỳ sản xuất, thị phần và sự hài lòng của khách hàng (Banker và cộng sự, 2000; Kaplan & Norton, 1996). Các chỉ số phi tài chính được sử dụng trong các nghiên cứu về mối quan hệ giữa KTMT và KQHĐ còn được phát triển thông qua việc nâng cao hình ảnh với cơ quan quản lý, cải thiện mối quan hệ với các nhà quản lý, thành quả môi trường và sự đóng góp cho xã hội (Santos và Brito, 2012).

Khác với đo lường theo thông tin tài chính, thông tin phi tài chính thường được thu thập từ ý kiến của các bên liên quan đến chất lượng hoạt động của doanh nghiệp. Bảng câu hỏi điều tra là phương tiện cơ bản để thu thập thông tin cho đo lường thành quả. Ưu điểm của cách tiếp cận này là cung cấp thêm thông tin đa chiều, thông tin định tính mà không thể lượng hóa bằng tiền qua Báo cáo tài chính.

**3. Kết luận**

Nghiên cứu về TQHĐ của doanh nghiệp luôn là vấn đề được các nhà khoa học quan tâm. Có khá nhiều công trình nghiên cứu về vấn đề này được thực hiện trên thế giới và được thực hiện từ những năm 50 của thế kỷ 20. Dựa trên phương pháp nghiên cứu tài liệu, tổng hợp và giải thích đã cung cấp khuôn khổ lý thuyết về TQHĐ và đo lường TQHĐ trong các DN hiện nay. Có nhiều quan điểm khác nhau về TQHĐ, qua đó có thể thấy TQHĐ của DN là kết quả hoạt động tài chính, hoạt động phi tài chính hoặc cả hai.

Ngày nay khi nền kinh tế ngày càng phát triển, mối quan hệ xã hội ngày càng phức tạp, để đánh giá TQHĐ một cách toàn diện và chính xác thì TQHĐ của DN nên được đánh giá tổng hợp trên cả kết quả tài chính và kết quả phi tài chính; qua đó sẽ đánh giá được tốc độ tăng trưởng và phát triển của DN trong nền kinh tế thị trường có nhiều biến động (Lebans và Euske, 2006).

**Tài liệu tham khảo**

1. Banker, R., Potter, G., & Srinivasan, D. (2000). An Empirical Investigation of an Incentive Plan that Includes Nonfinancial Performance Measures. *The Accounting Review, 75*, 65-92.

2. Đoàn Ngọc Phi Anh. (2016). Vận Dụng Kế Toán Quản Trị Và Thành Quả Doanh Nghiệp Ở Đà Nẵng. *Trường Đại Học Kinh Tế*, *226*(II), 45–53.

3. Kaplan, R. S. & Anderson, S. R., 2004. Time-driven activity-based costing. *Harvard Business Review*, 82, 131–138

4. Kaplan, R. S. & Norton, D. P., 1996. *The balanced scorecard: translating strategy into action*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

5. Kaplan, R. S., & Cooper, R., 1998. *Cost & effect*. Using integrated cost systems to drive profitability and performance. *Boston, MA: Harvard Business School Press.*

6. Lebas, M., & Euske, K. (2004). *Business performance measurement - Theory and Practice* (A. Neely (ed.); 2nd ed.). Cambridge University Press.

7. Santos, J., & Brito, L. (2012). Toward a Subjective Measurement Model for Firm Performance. *BAR - Brazilian Administration Review, 9*, 95-117. doi:10.1590/S1807-76922012000500007.

8. Upton, W. (2001) Special Report: Business and financial reporting, challenges from the new economy (No. 219-A). *Connecticut: Financial Accounting Standards Board (FASB)*.

9. Verbeeten, F. H. (2012). *Strategic innovation priorities, use of performance measures and business* *unit innovation*.

10. Võ Hồng Tâm (2022). Nghiên Cứu Các Nhân Tố Ảnh Hưởng Đến Thành Quả Hoạt Động Của Các Doanh Nghiệp Trên Địa Bàn Thành Phố Đà Nẵng, Việt Nam. Luận án tiến sĩ, Đại học Kinh tế Đà Nẵng.