

THỰC TIỄN TRIỂN KHAI TỰ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG DỰA TRÊN MÔ HÌNH GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG TRÊN THẾ GIỚI VÀ BỐI CẢNH ÁP DỤNG TẠI VIỆT NAM

● PHÙNG MẠNH TRƯỜNG

TÓM TẮT:

Giải thưởng chất lượng (GTCL) không chỉ được thiết kế để thể hiện các tiêu chí và quy trình với mục đích tôn vinh về chất lượng cho các doanh nghiệp (DN), mà còn được sử dụng như một công cụ tự đánh giá cho các DN quan tâm thực sự đến hiệu quả của hệ thống quản lý, định hướng đến sự cải tiến và đổi mới liên tục; nâng cao vị thế, khả năng cạnh tranh và giá trị thương hiệu của DN. Mô hình tự đánh giá hiệu quả hoạt động quản lý theo các tiêu chí giải thưởng chất lượng từ lâu đã được các quốc gia và DN trên thế giới thừa nhận là một công cụ cải tiến chất lượng, cho phép DN nhận diện rõ những điểm mạnh, điểm yếu và cơ hội cải tiến, qua đó giúp DN có cơ sở để so sánh cả bên trong và bên ngoài DN, đồng thời cho thấy sự tiến bộ đạt được trong suốt chặng đường hình thành và phát triển, cũng như tầm nhìn, sứ mệnh và định hướng tương lai của DN.

Từ khóa: mô hình hoạt động xuất sắc, giải thưởng chất lượng, tự đánh giá, giải thưởng Baldrige, giải thưởng chất lượng quốc gia.

1. Đặt vấn đề

Giải thưởng Chất lượng châu Âu (EFQM Excellence Model) và Giải thưởng Chất lượng Quốc gia Hoa Kỳ (Giải thưởng Baldrige) được xem là cơ sở nền tảng cho việc xây dựng Mô hình tự đánh giá hiệu quả hoạt động quản lý của các DN. Giải thưởng chất lượng hay còn được gọi là Mô hình hoạt động xuất sắc (Business Excellence Model - BEM) ngày càng được các DN trong cả khu vực công và tư nhân sử dụng để tự đánh giá hiệu quả

hoạt động quản lý, đo lường hoạt động cải tiến và triển vọng của tổ chức mình. Viện Tiêu chuẩn và Công nghệ Quốc gia Hoa Kỳ (NIST), cơ quan điều hành Giải thưởng Baldrige và Tổ chức Quản lý Chất lượng châu Âu (EFQM), cơ quan điều hành EFQM Excellence Model, là hai tổ chức đi đầu trong việc nghiên cứu xây dựng và triển khai áp dụng Mô hình tự đánh giá dựa trên GTCL cho các tổ chức. DN áp dụng để cải tiến hoạt động của tổ chức, DN mình.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Mô hình hoạt động xuất sắc và giải thưởng chất lượng

Mô hình Hoạt động xuất sắc (BEM) lần đầu tiên được gọi là Các Mô hình Quản lý chất lượng toàn diện (TQM). Ngày nay, chúng thường được gọi là Mô hình Hoạt động xuất sắc (hay còn gọi là Mô hình kinh doanh xuất sắc). Thuật ngữ này thể hiện tầm quan trọng của “Sự xuất sắc” trong mọi khía cạnh của một DN, không chỉ là chất lượng sản phẩm và quá trình. Các Mô hình Hoạt động xuất sắc được sử dụng để đánh giá các giá trị và khái niệm cốt lõi của Hoạt động xuất sắc (các cấu thành của sự thành công) gắn với một DN như thế nào. Các mô hình này hiện đã được sử dụng ở hầu khắp các quốc gia như một cơ chế chính để giúp các DN hướng tới cải tiến hiệu quả hoạt động.

Theo Tổ chức Năng suất châu Á (APO), Mô hình Hoạt động xuất sắc giúp các DN đánh giá điểm mạnh và các lĩnh vực cần cải tiến, đồng thời hướng dẫn DN những việc cần làm tiếp theo. Các Mô hình Hoạt động xuất sắc cung cấp cho các nhà quản lý cấp cao một phương pháp toàn diện để quản lý hoạt động kinh doanh của họ và tham gia vào các quyết định quan trọng để dẫn đến thành công bền vững và có thể đo lường được. Theo một nghĩa nào đó, các Mô hình Hoạt động xuất sắc đóng vai trò là nhà tư vấn hoạt động nội bộ của chính DN - đảm bảo rằng các quyết định về hoạt động của DN kết hợp với mong muốn của tất cả các bên liên quan, phù hợp với mục tiêu của DN và có tính đến các thực hành tốt nhất.

Trong những năm gần đây, các GTCL như Giải thưởng Deming, Giải thưởng Baldrige và EFQM Excellence Model đã cung cấp các phương pháp so sánh và đánh giá cho các DN. Các cơ cấu giải GTCL được các DN sử dụng không chỉ là một công cụ để công nhận, các chương trình này còn là các mô hình hoạt động xuất sắc để thực hiện các chiến lược xuất sắc, định hướng cho tự đánh giá, chuẩn so sánh (benchmarking) và thể hiện hiệu quả hoạt động được cải thiện. Dahlgaard Jens J. và cộng sự (2013) nhận định: “*Giải thưởng Baldrige, EFQM Excellence Model và Giải thưởng Deming là 3 Mô hình hoạt động xuất sắc nổi tiếng nhất*”. “*Việc sử dụng BEM có 2 mục đích: Một là hướng tổ chức định đến hoạt động xuất sắc và hai là thực hiện đánh giá kết quả hoạt động. Hướng tổ chức đến hoạt động*

xuất sắc là mục đích chính và thực hiện đánh giá là mục đích phụ”. (Xem Bảng)

Sự thành công của 3 mô hình GTCL đã tác động đến các nước khác, dẫn tới sự ra đời của hàng loạt các giải thưởng năng suất và chất lượng quốc gia. Hiện nay, trên toàn thế giới, có 96 GTCL của 83 quốc gia và vùng lãnh thổ đã được thiết lập, trong đó có Giải thưởng Chất lượng Quốc gia (GTCLQG) của Việt Nam. Theo số liệu của Viện Công nghệ và Tiêu chuẩn Hoa Kỳ (NIST) - cơ quan được Bộ Thương mại Hoa Kỳ giao chủ trì điều hành Giải thưởng Baldrige, hiện nay, có 23 quốc gia và vùng lãnh thổ áp dụng Giải thưởng Baldrige, với khoảng 39 quốc gia và vùng lãnh thổ áp dụng EFQM Excellence Model. Còn lại, các quốc gia tự xây dựng các giải thưởng chất lượng riêng dựa vào một trong hai mô hình GTCL điển hình này hoặc cả hai.

Nhìn chung, các Mô hình Hoạt động xuất sắc đã được các cơ quan quốc gia xây dựng để làm cơ sở cho các chương trình GTCL. Đối với hầu hết các cơ quan này, bản thân các GTCL có tầm quan trọng thứ yếu trong việc phổ biến rộng rãi các khái niệm về Hoạt động xuất sắc (BE), cuối cùng dẫn đến hiệu quả kinh tế ở tầm quốc gia được cải thiện. Cho đến nay, phần lớn các DN sử dụng các Mô hình Hoạt động xuất sắc hay GTCL này đều làm như vậy để tự đánh giá, nhờ đó, họ có thể xác định các cơ hội cải tiến, các lĩnh vực thế mạnh và sử dụng các mô hình này như một khuôn khổ cho sự phát triển của tổ chức trong tương lai. COER (2021).

2.2. Tự đánh giá dựa trên GTCL

Bản thân việc sử dụng Tự đánh giá như một cách để cải thiện hiệu quả hoạt động không có gì mới. Điều tương đối mới chính là tự đánh giá dựa trên GTCL bằng việc sử dụng các GTCL như một công cụ để thực hiện. Tự đánh giá dựa trên GTCL sẽ thực sự hữu ích trong việc giúp DN xác định và hiểu rõ hơn các khái niệm về xuất sắc, hoạt động xuất sắc. Do đó, nhiều DN chấp nhận Tự đánh giá dựa trên GTCL như một mô hình được xác định rõ ràng để bắt đầu triển khai áp dụng TQM, GTCL. (Theo Van der Wiele và cộng sự (1997)).

Có rất nhiều quan điểm và cách khái niệm khác nhau về Tự đánh giá dựa trên GTCL. Theo Conti T. (1998), quá trình Tự đánh giá không bao giờ kết thúc và là điểm khởi đầu cho một quy trình lập kế hoạch chiến lược hoặc hoạt động trong DN để đảm bảo cải tiến chất lượng liên tục. Zink, K.J. và

Bảng. So sánh 3 Giải thưởng chất lượng được biết đến nhiều nhất và sử dụng phổ biến hiện nay

	Giải thưởng Baldrige	EFQM Excellence Model	Giải thưởng Deming
Năm thành lập	1986	1992	1951
Mục tiêu	Giải thưởng được thành lập bởi Bộ Thương mại Hoa Kỳ để nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp nói riêng và cả nền kinh tế Hoa Kỳ nói chung: - Để cải thiện các phương pháp, năng lực và kết quả hoạt động của doanh nghiệp - Để tạo điều kiện cho việc trao đổi thông tin và chia sẻ các thực hành tốt nhất giữa các doanh nghiệp của Hoa Kỳ thuộc mọi loại hình; - Để sử dụng như một công cụ quản lý, cải tiến nhằm hiểu và quản lý hiệu quả hoạt động, đồng thời hướng dẫn lập kế hoạch và cơ hội học hỏi cho doanh nghiệp.	Nâng cao vị thế cạnh tranh toàn cầu của Tây Âu bằng cách đẩy nhanh việc chấp nhận chất lượng như một chiến lược cho lợi thế cạnh tranh trên phạm vi toàn cầu. Giải thưởng hỗ trợ sự phát triển của thị trường chung châu Âu và định hình một bản sắc quản lý mới của châu Âu. Giải thưởng thể hiện các hướng dẫn có quy mô và phạm vi thực sự hơn để giải quyết các vấn đề như nhận thức của cộng đồng về doanh nghiệp và sự hài lòng của nhân viên như là thước đo hiệu quả hoạt động về mặt chất lượng.	Giải thưởng được thành lập để tôn vinh những đóng góp của Tiến sĩ Deming trong việc xây dựng và phát triển phong trào chất lượng tại Nhật Bản. Giải thưởng đảm bảo doanh nghiệp đạt được kết quả tốt thông qua thực hiện thành công việc kiểm soát chất lượng toàn doanh nghiệp, theo đuổi cải tiến liên tục và mở rộng quản lý chất lượng cho các nhà cung cấp của doanh nghiệp. Hầu hết các tiêu chí của Giải thưởng đều tập trung để thực hiện một tập hợp các nguyên tắc và kỹ thuật, chẳng hạn như phân tích quá trình, phương pháp thống kê và vòng tròn chất lượng.
Cơ quan chủ trì thực hiện	Viện Tiêu chuẩn và Công nghệ Quốc gia Hoa Kỳ (NIST)	Tổ chức Quản lý Chất lượng châu Âu (EFQM)	Liên minh các Nhà khoa học và kỹ sư Nhật Bản (JUSE)
Phạm vi ảnh hưởng	Bắc và Nam Mỹ, châu Á, châu Đại Dương và châu Âu	Châu Âu, Trung Á, Trung Đông và châu Phi	Giải thưởng Baldrige tham khảo khi xây dựng; châu Á
Các tiêu chí và tổng điểm	1. Vai trò của lãnh đạo (120 điểm) 2. Hoạch định chiến lược (85 điểm) 3. Định hướng vào khách hàng và thị trường (85 điểm) 4. Đo lường, phân tích và quản lý tri thức (90 điểm) 5. Quản lý nguồn nhân lực (85 điểm) 6. Quản lý quá trình (85 điểm) 7. Kết quả hoạt động (450 điểm) Tổng điểm: 1000	1. Vai trò của lãnh đạo (100 điểm) 2. Chính sách và chiến lược (80 điểm) 3. Con người (90 điểm) 4. Đối tác và nguồn lực (90 điểm) 5. Các quá trình (140 điểm) 6. Kết quả về khách hàng (200 điểm) 7. Kết quả về con người (90 điểm) 8. Kết quả về xã hội (60 điểm) 9. Kết quả về hiệu quả hoạt động chính (150 điểm) Tổng điểm: 1000	A. Các tiêu chí cơ bản (100 điểm): 1. Chính sách quản lý và triển khai thực hiện (20 điểm) 2. Phát triển sản phẩm mới, đổi mới quá trình làm việc (20 điểm) 3. Duy trì và cải tiến (20 điểm) 4. Hệ thống quản lý (10 điểm) 5. Phân tích thông tin và sử dụng CNTT (15 điểm) 6. Phát triển nguồn nhân lực (15 điểm) B. Các hoạt động độc đáo (100 điểm) C. Vai trò của lãnh đạo cấp cao (100 điểm) Tổng điểm: 300

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Schimdt, A. (1998) cho rằng, Tự đánh giá là một công cụ quản lý được triển khai trong toàn bộ DN để nâng cao tổng thể hiệu quả sản xuất, kinh doanh, thay vì chất lượng sản phẩm và dịch vụ.

Theo EFQM (2020), Tự đánh giá là việc xem xét, đánh giá về sự thông hiểu, mang tính hệ thống và thường xuyên các hoạt động và kết quả của một tổ chức dựa trên Mô hình Giải thưởng Chất lượng châu Âu (EFQM Excellence Model). Quá trình Tự đánh giá cho phép tổ chức phân biệt rõ ràng những điểm mạnh và những lĩnh vực có thể thực hiện các cải tiến trong tổ chức của mình. Tiếp sau quá trình đánh giá, các kế hoạch cải tiến được đề xuất và thực thi, đồng thời cũng được kiểm soát để đạt được sự tiến bộ và thành công. Các tổ chức tiến hành chu trình đánh giá và thực thi này cần được thực hiện liên tục để đạt sự cải tiến thực sự và bền vững.

2.3. Những lợi ích của Tự đánh giá

Một số lợi ích cụ thể mà Tự đánh giá dựa trên GTCL hay Mô hình hoạt động xuất sắc đem lại cho DN khi áp dụng như sau:

- Tự đánh giá đưa ra nhận dạng rõ ràng về điểm mạnh và cơ hội cải tiến cho DN. Đây là một trong những mục tiêu chính của Tự đánh giá. (Vernero và cộng sự (2007), Hides và cộng sự (2004)).

- Tự đánh giá cho phép tổ chức quản lý toàn bộ hoạt động sản xuất, kinh doanh do cung cấp một công cụ đánh giá hiệu lực và hiệu quả cho đội ngũ lãnh đạo, quá trình làm chính sách, các quá trình, nguồn nhân lực, khách hàng và định hướng vào kết quả. (Vernero và cộng sự (2007), Hides và cộng sự (2004), Gadd (1995)).

- Tự đánh giá giúp tổ chức và xếp ưu tiên các kế hoạch hoạt động dựa trên thực tế những gì đã đạt được và những gì cần đạt được. (Hillman, G.P. (1994)).

- Tự đánh giá đưa ra cơ hội học hỏi từ việc thu thập thông tin thường xuyên, từ việc đối sánh với các thực hành tốt nhất và với DN khác. (Hillman, G.P. (1994), Aly (1997), Gadd (1995), Wilson và Pearson (1995)).

- Tự đánh giá làm gia tăng việc tham gia của người lao động vào hoạt động xem xét, đánh giá của DN, qua đó làm tăng động lực, sự tham gia và cam kết phát triển các hoạt động của DN. (Hillman, G.P. (1994)).

- Tự đánh giá chứng minh sự cam kết lâu dài của đội ngũ lãnh đạo cấp cao, nâng cao khả năng giao

quyền cho nhân viên, chú trọng vào vai trò lãnh đạo và đem lại khả năng kiểm soát tốt hơn đối với nguồn lực. (Hillman, G.P. (1994), Gadd (1995), Shergold và Reed (1996)).

- Tự đánh giá góp phần bảo vệ khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng. (Fountain (1998), Wilkes và Dale (1998)).

- Tự đánh giá định hướng lãnh đạo cấp cao tập trung vào hoạt động tài chính và các biện pháp khác để thúc đẩy chính các giải pháp về tài chính. Gadd (1995).

- Tự đánh giá thiết lập sự thay đổi về văn hóa trong các khía cạnh khác nhau, mở rộng văn hóa chất lượng bằng cách tìm hiểu nguyên tắc quản lý chất lượng như một cách để quản lý hoạt động sản xuất, kinh doanh, triển khai các quá trình. Gadd (1995), Myers và Heller (1995).

2.4. Cải tiến liên tục thông qua Tự đánh giá

Tự đánh giá về cơ bản là liên tục cải tiến tổ chức, DN - Zink và Schmidt (1998). Tự đánh giá cho phép toàn bộ tổ chức trở nên năng động, nhạy bén và cạnh tranh hơn - Laszlo (1999). Tự đánh giá cũng có thể tạo ra một tiềm năng cạnh tranh không thể bắt chước - Savolainen (1999). Ngay cả khi một tổ chức tốt ngay bây giờ thì nó sẽ luôn phải trở nên tốt hơn - Van der Wiele và cộng sự (1996).

Tự đánh giá có thể và sau đó phải trở thành một phần không thể thiếu của chu kỳ lập kế hoạch hàng năm, tương tác với cả việc lập kế hoạch chiến lược, cập nhật hàng năm và với lập kế hoạch hoạt động. Khi tiến hành các công việc này, tự đánh giá sẽ trở thành giai đoạn “Kiểm tra” trong Chu trình Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến (PDCA), bắt đầu với giai đoạn “Lập kế hoạch” cải tiến hàng năm (một phần không thể thiếu trong kế hoạch hoạt động của DN) và tiếp tục trong cả năm với giai đoạn “Thực hiện”, khi các cải tiến theo kế hoạch được thực hiện. Giai đoạn “Cải tiến” của nhà quản lý bắt đầu bằng cách kiểm tra đầu ra của quá trình tự đánh giá và kết thúc bằng các quyết định có liên quan. Mục đích của giai đoạn này là ghi nhận, củng cố và mở rộng sự tiến bộ của DN, đồng thời xác định lại các mục tiêu và chiến lược để cung cấp đầu vào cho giai đoạn lập kế hoạch tiếp theo.

3. GTCL quốc gia của Việt Nam

3.1. Sự phát triển và kết quả đạt được của hoạt động GTCLQG giai đoạn 1996 - 2020

Giải thưởng Chất lượng Quốc gia của Việt Nam

được thành lập năm 1995 nhân dịp khởi xướng Phong trào Năng suất - Chất lượng trong Thập niên Chất lượng Việt Nam lần thứ nhất (1996 - 2005) do Bộ Khoa học và Công nghệ chủ trì và giao cho Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thực hiện. Năm 2007, GTCLQG được quy định trong Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa. GTCLQG được triển khai hàng năm và do Thủ tướng Chính phủ ký quyết định trao tặng. GTCLQG được xây dựng trên cơ sở chấp nhận mô hình Giải thưởng Baldrige và thuộc hệ thống Giải thưởng Chất lượng Quốc tế châu Á - Thái Bình Dương (GPEA) do Tổ chức Chất lượng châu Á - Thái Bình Dương thành lập và triển khai từ năm 1999 - 2020.

Qua hơn 25 năm hình thành và phát triển, Giải thưởng đã thu hút được sự quan tâm đặc biệt và tạo được uy tín đối với các DN, cơ quan quản lý, cũng như người tiêu dùng trong xã hội; tôn vinh xứng đáng những DN đạt thành tích xuất sắc trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, năng lực cạnh tranh và hiệu quả hoạt động, hội nhập với nền kinh tế khu vực và thế giới. Tính đến hết năm 2020, đã có 2.035 lượt DN được trao tặng GTCL, trong đó có 380 DN được trao tặng giải vàng và 294 DN được tặng bằng khen của Thủ tướng Chính phủ. Các DN Việt Nam từ năm 2000 liên tục tham gia Giải thưởng GPEA. Năm 2020, đã có 49 DN Việt Nam được trao giải này.

3.2. Triển khai hoạt động tự đánh giá vẫn là một mục tiêu kỳ vọng quan trọng của Việt Nam

Được triển khai từ năm 1995 cho đến nay, Bộ Khoa học và Công nghệ mới chỉ tập trung vào mục tiêu là tôn vinh, khen thưởng. Do vậy, thực tế, các DN đăng ký tham dự cũng định hướng theo mục tiêu đạt giải thưởng, chưa hướng tới mục tiêu sử dụng Mô hình tự đánh giá dựa trên các tiêu chí GTCLQG để giúp DN nhận biết được những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội có thể cải tiến trong hoạt động quản lý của mình. Điều kiện đăng ký tham dự ban đầu khắt khe, quy trình đánh giá chặt chẽ và mang nặng tính chất của một cuộc thi tuyển có phân thứ bậc, cơ cấu tổ chức, quản lý và điều hành mang nặng tính hành chính và những hạn chế trong hoạt động tuyên truyền, phổ biến, đã tạo thành rào cản cho đa số DN Việt Nam tiếp cận với GTCLQG. Hạn chế này đã trực tiếp dẫn đến việc chỉ có các DN thực sự xuất sắc, tiêu biểu và thành công trong hoạt động sản xuất, kinh doanh trong

ngành hoặc tại địa phương, đáp ứng được các yêu cầu của tiêu chí GTCLQG mới chủ động tiếp cận và đăng ký tham dự GTCLQG, còn các DN khác thường không quan tâm hoặc không thể tiếp cận GTCLQG, vì cho rằng DN không đáp ứng được các tiêu chí và không thể đạt giải. Do vậy, các DN chưa chủ động áp dụng GTCLQG như một Mô hình tự đánh giá hiệu quả hoạt động quản lý của mình như ở các nước, kể cả các DN đã đạt GTCLQG. Trách nhiệm đầu tiên thuộc về các cơ quan quản lý, tổ chức và điều hành GTCLQG từ trung ương đến địa phương chưa tuyên truyền, phổ biến, xây dựng và triển khai GTCLQG theo đúng các mục tiêu vốn có của GTCL.

4. Kết luận

Mục tiêu của các DN là hướng đến đổi mới và cải tiến hiệu quả hoạt động quản lý của mình để đạt đến sự xuất sắc trong hoạt động sản xuất, kinh doanh. Trong thực tế hàng chục năm qua, nhiều quốc gia và các DN thành công trên thế giới đã coi GTCL như là một Mô hình hoạt động xuất sắc và áp dụng GTCL để đo lường và quản lý mức độ trưởng thành của DN. Do vậy, mô hình hoạt động xuất sắc thực sự cần thiết đối với việc đánh giá hiệu quả hoạt động của DN.

Nghiên cứu trên thế giới cho thấy được vai trò tích cực của GTCL đối với hoạt động quản lý và hiệu quả hoạt động của DN trước và sau khi đạt giải. DN tham gia giải thưởng không chỉ vì mục đích được tôn vinh, mà còn mong muốn được thừa nhận về mặt chất lượng của sản phẩm, hệ thống quản lý và hiệu quả hoạt động. Đồng thời, sau khi đạt giải, DN muốn sử dụng mô hình GTCL như một công cụ tự đánh giá hiệu quả hoạt động quản lý của mình, thông qua đó tiếp tục duy trì một cách có hiệu lực và hiệu quả hoạt động sane xuất - kinh doanh, khẳng định vị thế và giá trị thương hiệu của DN đối với người tiêu dùng và cả cộng đồng.

Để tự đánh giá dựa trên GTCL thực sự đem lại lợi ích thiết thực cho DN Việt Nam, điều quan trọng và quyết định là nghiên cứu phải tiếp tục đề xuất một mô hình tự đánh giá phù hợp với bối cảnh của Việt Nam; triển khai thí điểm mô hình trong thực tế tại một số DN. Thông qua kết quả triển khai này, đề xuất các giải pháp để thúc đẩy áp dụng mô hình tự đánh giá cho các DN trong thời gian tới. Đây cũng chính là nội dung cần nghiên cứu và đề xuất tiếp theo ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:**Tài liệu tiếng Việt:**

1. Quốc hội khóa 12 (2007), *Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa*, thông qua ngày 21/11/2007.
2. Chính phủ (2008), *Nghị định số 132/2008/NĐ-CP quy định chi tiết thực hiện một số điều của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa*, ban hành ngày 31/12/2008.
3. Chính phủ (2018), *Nghị định số 74/2018/NĐ - CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 132/2008/NĐ - CP quy định chi tiết thực hiện một số điều của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa*, ban hành ngày 15/5/2018.
4. Bộ Khoa học và Công nghệ (2019), *Thông tư số 27/2019/TT - BKHCN quy định chi tiết thi hành một số điều Nghị định số 132/2008/NĐ - CP và Nghị định số 74/2018/NĐ - CP*, ban hành ngày 26/12/2019.

Tài liệu tiếng Anh:

1. Aly, M.A. (1997). Is self - assessment (as a powerful tool for total quality management implementation) suitable in the Middle East context? The experience of a petrochemical global company. *Total Quality Management*, 8(2/3), 54 - 9.
2. COER (2021), Business Performance Improvement Resource, Centre for Organisational Excellence Research(COER), Massey University, <<http://www.apo.bpir.com>>
3. Conti T. (1998). *Organizational Self-Assessment*. Quality and Reliability Engineering International (1998)
4. Dahlgaard Jens J. và cộng sự. (2013). Business Excellence Models: Limitations, Reflections and Further Development. *Total Quality Management & Business Excellence*, 2013 / 06 Vol. 24(5 - 6).
5. EFQM. (2020). *The EFQM Model 2020*. European Foundation for Quality Management (EFQM)
6. Fountain, M. (1998). The Target Assessment Model as an International Standard for Self-Assessment. *Total Quality Management & Business Excellence* 9(4/5), S95 - S99.
7. Gadd. (1995). Business self-assessment: A strategic tool for building process robustness and achieving integrated management. *Business Process Re-engineering & Management Journal*, 1(3), 66 - 85
8. Hides và cộng sự. (2004). Implementation of EFQM Excellence Model Self-Assessment in the UK Higher Education Sector - Lessons Learned from Other Sectors. *The TQM Magazine*, 16(3) 194 - 201.
9. Hillman, G.P. (1994). Making self-assessment successful. *The TQM magazine*, 6(3), 29 - 31.
10. Laszlo, G.P. (1999). Implementing a quality management program – three Cs of success: commitment, culture, cost. *The TQM Magazine*, 11(4), 231 - 237.
11. Myers, D.H. và Heller, J. (1995). The dual role of AT&T's self-assessment process. *Quality Progress*, 28(1), 79 - 83.
12. Wilson và Pearson. (1995). *Performance-Based Assessment - External, Internal, and Self-Assessment Tools for Total Quality Management*. ASQC - Quality Press, Milwaukee, USA.
13. Savolainen, T. (1999). Cycles of continuous improvement: Realizing competitive advantages through quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 19(11), 1203 - 1222
14. Shergold K., Reed D. (1996). Striving for Excellence: How Self - Assessment Using the Business Excellence Model Can Result in Step Improvements in All Areas of Business Activities. *The TQM Magazine* 8(6), 48 - 52
15. Van der Wiele, A., Dale, B. G. và Williams, A. R. T. (1997). ISO 9000 Series Registration to Total Quality Management: The Transformation Journey. *International Journal of Quality Science*, 2(4), 236 - 252.
16. Van der Wiele, A., Williams, A.R.T., Dale, B.G., Carter, G., Kolb, F., Luzon, D. M., Schmidt, A., Wallace, M. (1996). Self-assessment: A study of progress in Europe's leading organizations in quality management practice. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 13(1), 84 - 104.

17. Venero và cộng sự. (2007). A Two - Level EFQM Self-Assessment in an Italian Hospital. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 20 (3) 215 - 31.
18. Wilkes, N. và Dale, B.G. (1998). Attitudes to self-assessment and quality awards: a study in small and medium-sized companies. *Total Quality Management*, 9(8), 731-9.
19. Zink, K.J. và Schimdt, A. (1998). Practice and implementation of self-assessment. *International Journal of Quality Science*, 3(2), 147 - 170.

Ngày nhận bài: 15/4/2021

Ngày phản ánh đánh giá và sửa chữa: 15/5/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 25/5/2021

Thông tin tác giả:

ThS. PHÙNG MẠNH TRƯỜNG

Viện Tiêu chuẩn Chất lượng Việt Nam

Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng

THE PRACTICAL IMPLEMENTATION OF SELF-ASSESSMENT PERFORMANCE MODEL BASED ON THE QUALITY AWARD IN THE WORLD AND ITS APPLICATION IN VIETNAM

● Master. **PHUNG MANH TRUONG**

Vietnam Standards and Quality Institute

Directorate of Standards, Metrology and Quality

ABSTRACT:

The quality award is not only designed to indicate criteria and process for national-level commendation to enterprises which have outstanding achievements in improving product and services quality, but also is a self-assessment tool for enterprises to improve their competitiveness and productivity, and to enhance their brand value. The self-assessment performance based on the quality awards criteria has long been recognized by countries and businesses around the world as a quality improvement tool, allowing businesses to clearly identify their strengths, weaknesses and opportunities for improvement.

Keywords: excellence model, quality award, self-assessment, Malcolm Baldrige National Quality Award, national quality award.