# Ảnh hưởng của đào tạo tới hiệu quả làm việc của kế toán viên tại các doanh nghiệp du lịch tại Đà Nẵng

TS. Hồ Tuấn Vũ*
Ths. Nguyễn Thị Quỳnh Giao*

*Nhận:* 14/05/2021
*Biên tập:* 25/05/2021
*Duyệt đăng:* 10/06/2021

*Mục đích của nghiên cứu này là nhằm xác định ảnh hưởng của đào tạo tới hiệu quả làm việc của kế toán viên tại các công ty du lịch trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Thông qua nghiên cứu, tác giả đã xác định được 5 yếu tố thuộc đào tạo bao gồm: Phương pháp đào tạo, nội dung đào tạo, nhu cầu đào tạo, cam kết đào tạo, đánh giá đào tạo có tác động đến hiệu quả làm việc của kế toán viên tại các công ty du lịch trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Dựa vào kết quả của nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao công tác đào tạo cũng như hiệu quả làm việc của kế toán viên tại các công ty này.*

***Từ khóa:*** *ảnh hưởng, đào tạo, hiệu quả làm việc, kế toán viên, du lịch*

***Abstract:***
*The purpose of this study is to determine the impact of training on the performance of accountants at travel agencies in Da Nang city. Through the study, the authors have identified 5 training elements, including: Training methods, training content, training needs, training commitment, training evaluation that have an impact on performance working results of accountants at travel companies in Da Nang city. Based on the results of the study, the authors also propose solutions to improve the training and working efficiency of accountants in these companies.*

***Keywords****: influence, training, work efficiency, accountant, tourism*

## 1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

### *1.1. Cơ sở lý thuyết*

*Hiệu quả làm việc*

Theo Elias & Scarbrough (2004), trong các chuyên ngành về quản trị và nhân sự, hiệu quả làm việc của nhân viên được xác định như một tiêu chí đánh giá khả năng và kết quả công việc của nhân viên trong việc xây dựng các hệ thống lương, thưởng, kiểm tra và kiểm soát chất lượng lao động trong các doanh nghiệp.

Theo Carter, S., Shelton, M (2009), Blumberg, M. và Pringle (1982), hiệu quả công việc của nhân viên phụ thuộc đồng thời vào ba yếu tố: năng lực của bản thân cá nhân đó, nguồn lực/môi trường làm việc và động lực làm việc. Dựa trên các lý thuyết liên quan đến hiệu quả làm việc của nhân viên (Lý thuyết nhu cầu của Maslow, 1943; học thuyết động lực con người của David Mc.Clelland, 1940; thuyết kỳ vọng của Victor H. Vroom, 1964); trên cơ sở kế thừa có chọn lọc và kết quả nghiên cứu của (Nguyễn Kim Trang Nhã, 2015; Nguyễn Thị Ngọc Yến, 2016; Phan Văn Khánh, 2017 và Nguyễn Quốc Nghi, 2018), đồng thời kết quả nghiên cứu định tính cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của nhân viên ngành du lịch, gồm: động lực làm việc; năng lực làm việc; thu nhập; môi trường làm việc.

*Đào tạo và các nhân tố thuộc đào tạo*: Các nghiên cứu trước cho rằng đào tạo gồm các thành phần như: đánh giá nhu cầu đào tạo (Goldstein và Ford, 2002; Buckley và Caple, 2000) cam kết đào tạo (Saiyadain, 1994; Wagonhurst, 2002), nội dung đào tạo (Poon và Othman, 2000), phương pháp đào tạo (Poon và Othman, 2000), đánh giá đào tạo (Kirkpatrick, 1994; Goldstein và Ford, 2002).

Đánh giá nhu cầu đào tạo một cách có hệ thống là bước khởi đầu quan trọng để thiết kế chương trình đào tạo và có thể ảnh hưởng đáng kể hiệu quả tổng thể chương trình đào tạo (Goldstein và Ford, 2002; Zemke, 1994), ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của nhân viên (Wagonhurst, 2002).

Cam kết đào tạo là sự nhận thức của bản thân nhân viên đối với chương trình đào tạo được thực hiện từ sự cam kết đào tạo của tổ chức mang lại cho bản thân nhân viên thông qua thái độ và hành vi, đồng thời cũng phản ánh sự cam kết đào tạo của tổ chức đối với việc đào tạo nhân viên (Saiyadain, 1994). Do đó,

* Trường Đại học Duy Tân

cam kết đào tạo bao gồm các chương trình đào tạo có mục tiêu cụ thể và hiệu quả, có khả năng đáp ứng cao kỳ vọng nhu cầu của nhân viên và tổ chức bởi vì tất cả các chương trình đào tạo đều thực tế và liên quan đến những vấn đề phát sinh trong môi trường làm việc, vì vậy nhân viên có thể tự kiểm tra những kỹ thuật mà họ học được từ các chương trình đào tạo trong lúc thực hiện công việc (Saiyadain, 1994).

Nội dung đào tạo có thể được phân thành 2 loại lớn: kỹ năng con người và kỹ năng kỹ thuật (Poon và Othman, 2000). Menguin, (2007) cho rằng khi nhân viên được đào tạo kỹ năng thì nhân viên đó được cung cấp kiến thức nền tảng để thực hiện các kỹ năng kỹ thuật, khả năng hoàn thành tốt mục tiêu công việc, giúp đỡ người khác dễ dàng hơn với vai trò là người chỉ dẫn, tham mưu cho cấp trên, hỗ trợ đồng nghiệp phát triển tốt hơn, nhân viên có cơ hội tiếp thu công nghệ mới, nâng cao kỹ năng chuyên môn, đặc biệt với các nhân viên mới.

Phương pháp đào tạo là cách thức phù hợp được sử dụng để chuyển tải nội dung đào tạo giữa người dạy và người học nhằm đạt các mục tiêu đào tạo (Poon và Othman, 2000).

Đánh giá đào tạo là việc lựa chọn các tiêu chí để đánh giá, bao gồm các quyết định chính phải được thực hiện khi đánh giá hiệu quả đào tạo. Đánh giá đào tạo là một nhiệm vụ khó khăn và phức tạp (Arthur và Bennett, 2003; East-erby- Smith, 1986), nhưng nó là hoạt động quan trọng nhất trong chuỗi logic quá trình đào tạo vì đây cũng là giai đoạn hợp lý cuối cùng, các tổ chức nỗ lực đánh giá lại quá trình đào tạo một cách có hệ thống.

### *1.2. Mô hình nghiên cứu*

Trên cơ sở các nghiên cứu trước về tác động của đào tạo tới hiệu quả làm việc của nhân viên, nhóm tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất như Hình 1.

**Các giả thuyết nghiên cứu**

H1: Đánh giá nhu cầu đào tạo tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của kế toán viên

H2: Cam kết đào tạo có tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của kế toán viên.

H3: Nội dung đào tạo có tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của kế toán viên.

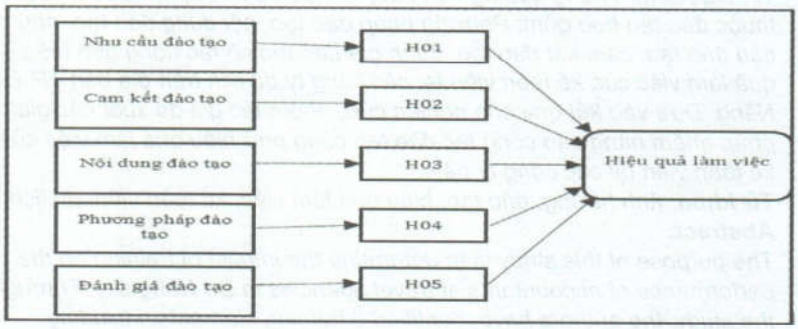
H4: Phương pháp đào tạo có tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của kế toán viên

H5: Đánh giá đào tạo tác động tích cực với hiệu quả làm việc kế toán viên

### 2. Phương pháp nghiên cứu

Nhóm tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp (định tính

**Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất**




**Bảng 1. Bảng tổng hợp kết quả kiểm định chất lượng thang đo**

| Thangđo | Trung bình thang đo nếu loại biến | Phương sai thang đo nếu loại biến | Tươngquan biếntổng | Cronbachalpha nếuloạibiến |
|---|---|---|---|---|
| **Nhu cầu đào tạo , α = 0,700** | | | | |
| NCDT1 | 12.44 | 3.875 | 0.442 | 0.665 |
| NCDT2 | 12.11 | 3.924 | 0.513 | 0.619 |
| NCDT4 | 12.34 | 3.862 | 0.522 | 0.613 |
| NCDT5 | 12.31 | 4.006 | 0.465 | 0.348 |
| **Cam kết đào tạo, α = 0,802** | | | | |
| CKDT1 | 17.08 | 6.569 | 0.452 | 0.798 |
| CKDT2 | 16.99 | 6.109 | 0.657 | 0.741 |
| CKDT3 | 16.95 | 6.225 | 0.684 | 0.734 |
| CKDT4 | 16.92 | 6.475 | 0.617 | 0.755 |
| CKDT5 | 16.79 | 6.654 | 0.543 | 0.777 |
| **Nội dung đào tạo, α = 0,823** | | | | |
| NDDT1 | 15.73 | 7.170 | 0.666 | 0.774 |
| NDDT2 | 15.75 | 7.169 | 0.646 | 0.780 |
| NDDT3 | 15.69 | 7.634 | 0.609 | 0.791 |
| NDDT4 | 15.60 | 7.611 | 0.624 | 0.787 |
| NDDT5 | 15.82 | 7.629 | 0.544 | 0.810 |
| **Phương pháp đào tạo, α = 0,826** | | | | |
| PPDT1 | 12.45 | 3.687 | 0.632 | 0.790 |
| PPDT2 | 12.60 | 3.909 | 0.635 | 0.788 |
| PPDT3 | 12.43 | 3.596 | 0.732 | 0.743 |
| PPDT4 | 12.52 | 3.858 | 0.610 | 0.799 |
| **Đánh giá đào tạo,α=0,807** | | | | |
| DGDT1 | 15.75 | 7.858 | 0.623 | 0.761 |
| DGDT2 | 15.97 | 7.699 | 0.679 | 0.744 |
| DGDT3 | 15.85 | 8.539 | 0.546 | 0.784 |
| DGDT4 | 15.84 | 8.107 | 0.622 | 0.763 |
| DGDT5 | 16.20 | 7.491 | 0.529 | 0.799 |
| **Hiệu quả làm việc, α=0,843** | | | | |
| HQLV1 | 16.15 | 9.148 | 0.553 | 0.841 |
| HQLV2 | 15.87 | 8.503 | 0.722 | 0.790 |
| HQLV3 | 15.70 | 8.767 | 0.730 | 0.789 |
| HQLV4 | 15.56 | 9.299 | 0.705 | 0.798 |
| HQLV5 | 15.64 | 10.061 | 0.558 | 0.834 |

*(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)*

kết hợp với định lượng). Bước tiếp cận đầu tiên là phương pháp tổng hợp, đánh giá, phân tích nghiên cứu các tài liệu cũng như các công trình nghiên cứu đi trước, nhằm nghiên cứu tác động của đào tạo tới hiệu quả làm việc của kế toán viên. Trong nghiên cứu này nhóm đã đánh giá sơ bộ thang đo lường thông qua hệ số tin cậy Cronbach'Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy đa biến (MRA). Để tiến hành phân tích, nhóm tác giả đã điều tra 550 kế toán viên tại các công ty du lịch trên địa bàn TP. Đà Nẵng từ giai đoạn 10/2020 – 12/2020. Sau khi xử lý, làm sạch mẫu, còn 404 kết quả đạt chuẩn được đưa vào kiểm định ở mô hình.

**3. Kết quả nghiên cứu**

**** Kiểm định độ tin cậy của thang đo***

Để kiểm tra độ tin cậy của thang đo, tác giả sử dụng kiểm định Cronbach's Alpha. Qua các phân tích kiểm định Cronbach's Alpha đối với các thang đo. Tổng hợp các thang đo đạt chất lượng thể hiện ở bảng 1, trang 28.

Sau khi phân tích Cronbach's Alpha, 28 biến quan sát thuộc 6 nhóm nhân tố được đưa vào để phân tích nhân tố.

**** Kiểm định tính thích hợp của EFA***

Hệ số KMO = 0.888, thỏa mãn điều kiện: 0.5 < KMO < 1, phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế. Kiểm định Barlett có Sig.<=0.05, nghĩa là các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện (Bảng 2).

**** Kết quả của mô hình EFA***

Sử dụng phương pháp xoay nguyên góc (Varimax) các nhân tố. Kết quả các lần xoay nhân tố được thể hiện như Bảng 3.

**Bảng 2. Kiểm định KMO and Bartlett's Test**

| | | |
|---|---|---|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .888 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 4962.267 |
| | Df | 300 |
| | Sig. | .000 |

**Bảng 3: Ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix[a])**

| | Component | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PPDT3 | .808 | | | | |
| PPDT2 | .777 | | | | |
| PPDT1 | .694 | | | | |
| PPDT4 | .666 | | | | |
| DGDT2 | | .715 | | | |
| DGDT1 | | .710 | | | |
| DGDT3 | | .689 | | | |
| DGDT4 | | .664 | | | |
| DGDT5 | | .516 | | | |
| NDDT2 | | | .790 | | |
| NDDT1 | | | .755 | | |
| NDDT3 | | | .534 | | |
| NDDT4 | | | .513 | | |
| NDDT5 | | | .501 | | |
| NCDT4 | | | | .790 | |
| NCDT5 | | | | .726 | |
| NCDT1 | | | | .531 | |
| NCDT2 | | | | .548 | |
| CKDT4 | | | | | .801 |
| CKDT3 | | | | | .754 |
| CKDT5 | | | | | .682 |
| CKDT2 | | | | | .598 |
| CKDT1 | | | | | .744 |

**Bảng 4: Kiểm định tương quan từng phần của các hệ số hồi quy (Coefficients[a])**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 0.635 | .152 | | 4.235 | .000 | | |
| | PPDT | .183 | .066 | .216 | 3.636 | .000 | .638 | 1.569 |
| | DGDT | .155 | .056 | .246 | 4.939 | .001 | .548 | 1.825 |
| | NDDT | .172 | .050 | .196 | 3.002 | .000 | .450 | 1.223 |
| | NCDT | .169 | .047 | .205 | 4.258 | .000 | .585 | 1.709 |
| | CKDT | .163 | .042 | .220 | 4.594 | .000 | .695 | 1.438 |

a. Dependent Variable: HQLV

*(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)*

**** Kiểm định tương quan từng phần của hệ số hồi quy***

Bảng 4 cột mức ý nghĩa (Sig.) cho thấy: Tất cả các biến đều có Sig. <0,01. Như vậy, phương pháp đào tạo, đánh giá đào tạo, nội dung đào tạo, đánh giá nhu cầu đào tạo, cam kết đào tạo tương quan có ý nghĩa với hiệu quả làm việc của kế toán viên tại các công ty du lịch trên địa bàn TP. Đà Nẵng với độ tin cậy 99%. Tác động của đào tạo tới hiệu quả làm việc của kế toán viên tại các công ty du lịch trên địa bàn TP.

Đà Nẵng được thể hiện qua phương trình hồi quy tuyến tính (Phương trình 1).

**** Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình:***

*+ Mức độ giải thích của mô hình*

Bảng 5 cho thấy, R2 Hiệu chỉnh (Adjusted R Square) là 0,541. Như vậy, 54,1% thay đổi hiệu quả làm việc của kế toán viên được giải thích bởi 5 biến độc lập.

*+ Mức độ phù hợp*

Bảng 6, Sig. <0,01, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 99%.

**4. Kết luận**

Qua kiểm định, nhóm tác giả nhận thấy rằng có sự tác động của công tác đào tạo tới hiệu quả làm việc của kế toán viên tại các công ty du lịch trên địa bàn TP. Đà Nẵng theo bảng 7.

Đóng góp của từng biến theo thứ tự tầm quan trọng giảm dần là: Biến "Phương pháp đào tạo" đóng góp 21.73%; biến "Nội dung đào tạo" đóng góp 20.43%; biến "Nhu cầu đào tạo" đóng góp 20.07%; biến "Cam kết đào tạo" đóng góp 19.36%; biến "Đánh giá đào tạo" đóng góp 18.41%.

Thông qua kiểm định, có thể khẳng định rằng các tác động của đào tạo đến hiệu quả làm việc của kế toán viên ở các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng theo thứ tự tầm quan trọng là: Phương pháp đào tạo, Nội dung đào tạo, Nhu cầu đào tạo, Cam kết đào tạo, Đánh giá đào tạo.■

**Phương trình 1**

**HQLV=0.635 + 0.183 (Phương pháp đào tạo) + 0.155 (Đánh giá đào tạo) + 0.172 (Nội dung đào tạo) + 0.169 (Nhu cầu đào tạo) + 0.163 (Cam kết đào tạo)**

**Bảng 5: Kiểm định mức độ giải thích của mô hình (Model Summary[b])**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .713[a] | .541 | .685 | .3895 | 1.471 |

**Bảng 6: Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình (phương sai – ANOVA)**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 104.188 | 6 | 17.365 | 86.823 | .000[b] |
| | Residual | .000 | 397 | .000 | | |
| | Total | 104.188 | 403 | | | |

*(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)*

**Bảng 7. Tầm quan trọng của các nhân tố đào tạo ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc**

| STT | Biến độc lập | Giá trị | Tỷ trọng % | Thứ tự ảnh hưởng |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Phương pháp đào tạo | .183 | 21.73 | 1 |
| 2 | Nội dung đào tạo | .172 | 20.43 | 2 |
| 3 | Nhu cầu đào tạo | .169 | 20.07 | 3 |
| 4 | Cam kết đào tạo | .163 | 19.36 | 4 |
| 5 | Đánh giá đào tạo | .155 | 18.41 | 5 |
| | Tổng | 0.842 | 100% | |

---

***Tài liệu tham khảo***


*1. Alliger, G.M., Tannenbaum, S.I. and Bennett, W. 1995, "Transfer of training: Comparison of paradigms in "Searching for solutions to the transfer of training problem: A multi-disciplinary approach (Smith, K.A. and Salas, E.)" in Symposium conducted at the 10th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology Inc., Miami.*

*2. Authur, W.J. and Bennett, W.J. 2003, "Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features," Journal of Applied Psychology, Vol.88, No.2, pp.234-245.*

*3. Buckley, R. and Caple, J. 2000, The Theory and Practice of Training, Kogan Page Lid. 4th Edition.*

*4. Easterby-Smith, M. 1986, "Training course evaluation from an end to a means," Personnel Management, pp.25-27*

*5. Goldstein, I.L. and Ford, J.K. 2002, "Training in organizations: Needs assessment, development and evaluation (4th Ed.),"Belmont, CA: Wadsworth*

*6. Hansniza Binti Hamidun, 2009, The Influence of Training on Employee's Work Commitment and Performance, University of Malaya, Malaysia*

*7. Hartenian, L.S. 2003, "Team member acquisition of team knowledge, skills and abilities," Journal of Team Performance Management, Vol.9 No.1/2, 2003, pp.23- 30.*

*8. Kirkpatick, D, L, 1994, Evaluating training programmes: The four levels, Sanfrancisco: Berrett-Koehler.*

*9. Kraiger, K., Ford, K.J. and Salas, E 1993, "Application of cognitive, skill based and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation," Journal of Applied Psychology, Vol.78, pp.311-328.*

*10. Nguyễn Minh Hà và Trần Chánh Trực 2011, Nhân tố ảnh hưởng đến năng suất lao*

*động của công nhân may, Tạp chí khoa học Đại học Mở Tp. Hồ Chí Minh, số 1, trang 19-25.*

*11. Nguyễn Ngọc Quân và Nguyễn Vân Điềm 2012, Quản trị nhân lực, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.*

*12. Nguyễn Kim Trang Nhã (2015), "Các yếu tố ảnh hưởng đến đến hiệu quả công việc của nhân viên ngành du lịch huyện Phú Quốc", luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Cần Thơ.*

*13. Nguyễn Quốc Nghi (2018), Hàm ý quản trị nâng cao hiệu quả công việc (HQCV) của nhân viên ngành Du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang, Tạp chí khoa học Đại học Văn Hiến, tập 6, số 2, trang 79-85.*

*14. Nguyễn Thị Ngọc Yến (2016), "Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên ngành du lịch tỉnh Kiên Giang", luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Cần Thơ.*

*15. Phan Văn Khánh (2017), "Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên tại Công ty Cổ phần Du lịch Cần Thơ", luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Tây Đô.*

*16. Poh, J.B 2001, TQM in Malaysia: A comparative study on employee's perception of management practives on TQM anh non-TQM companies, MBA unblished thesis, University Tun Abdul Razak, Malaysia.*

*17. Poon, J.M.L. and Othaman, R 2000, "Management training and development practices of Malaysian organizations" Malaysian Management Review, pp.77-85.*

*18. Saiyadain, M.S 1994, "Perceptions of sponsoring managers, training organizations, and top management attitude towards training" Malaysian Management Review, pp.69-76.*

*19. Van Buren, M.E. and Erskine, W 2002. The 2002 ASTD state of the industry report, Alexandria, VA: American Society of Training and Development.*

*20. Wagonhurst, C 2002, Developing effective training programmes, Journal of Research Administration, Vol 33,No.2,pp77-81.*

*21. Wright, L. L 1996. Qualitative international management research, In B. J. Punnett & O. Shenkar, Handbook for international management research (63-81). Oxford: Blackwell.*

*22. Zemke, R.E 1994, "Diagnosis for organizational change: Methods and models – Training needs assessment: The broaening forcus of simple construct" in A. Howard (Ed.), New York: Guilford Press, pp. 139-151.*

*(Tiếp theo trang 15)*

công cụ này nhiều hơn ở các lĩnh vực nông nghiệp và y tế. Đồng thời, đối với các đơn vị thuộc khu vực công, sử dụng BSC giúp cải thiện quy trình và cải tiến nội bộ tổ chức được tốt hơn và nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức. Kết quả nghiên cứu cũng đề xuất các hàm ý liên quan đến các hướng dẫn thực hiện BSC trong các tổ chức thuộc khu vực công.

**Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam**

Hiệu quả hoạt động của hệ thống đơn vị công phụ thuộc vào nhiều yếu tố như cơ cấu tổ chức các đơn vị theo ngành, lĩnh vực tinh gọn, hợp lý; cơ chế tài chính thích hợp, quản trị tiên tiến và nguồn nhân lực có chất lượng cao… Sự phát triển của nền kinh tế, nhu cầu hưởng thụ dịch vụ công của người dân và xã hội ngày càng cao và đa dạng, nhất là về dịch vụ giáo dục, đào tạo, y tế, thông tin, văn hoá và thể dục, thể thao... Vì vậy, để đáp ứng nhu cầu đó, đồng thời bảo đảm khả năng cạnh tranh của các đơn vị công, cần phải nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị công . Ở Việt Nam hiện nay, việc đánh giá hiệu quả hoạt động của các đơn vị công vẫn còn nhiều hạn chế, và còn rời rạc như đánh giá hiệu quả hoạt động theo đầu vào, gồm: các nguồn lực được sử dụng để tiến hành các hoạt động quản lý hoặc cung ứng dịch vụ; theo đầu ra, là các quyết định quản lý, điều hành hoặc các sản phẩm, dịch vụ mà tổ chức hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập tạo ra; theo kết quả, là mục đích đạt được hoặc số lượng, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân… từ đó, đặt ra yêu cầu phải tìm hiểu, nghiên cứu và vận dụng một công cụ đánh giá hiệu quả hoạt động toàn vẹn và hữu hiệu hơn. Việt Nam cần tích hợp khung quản lý hiệu suất và cải tiến dịch vụ được áp dụng trong khu vực công, thì thẻ điểm có thể đáp ứng tốt các yêu cầu trong đánh giá hiệu quả hoạt động của các đơn vị thuộc khu vực công.

Và với Nghị quyết số 19/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Bộ Chính trị về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập và Nghị định số 16/2016/NĐ - CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ quy định về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập là cơ sở pháp lý giúp các đơn vị công hoạt động hiệu quả, tăng thu, giảm chi, nâng cao hiệu quả quản lý, hiệu quả hoạt động.◘

---

***Tài liệu tham khảo***

*1, Dinh, H. N., Tran, M. D., & Nguy, T. H. (2018), "Determinants Influencing the Usage of Balanced Scorecard for Performance Measurement: The Case of Vietnam", Academy of Accounting and Financial Studies Journal, 22(6), 1-15.*

*2. Huy, P. Q., & Phuc, V. K. (2020), "The impact of Public Sector Scorecard adoption on the effectiveness of accounting information systems towards the sustainable performance in Public Sector", Cogent Business & Management, 7(1), 1717718.*

*3. KIELING, A. C., & MURÓ, L. F. B. (2020). Uma Reflexão da Importância e Globalização da Ferramenta de Gestão Estratégica Balanced Scorecard (BSC)". European Academic Research Journal, 8(1).*

*4. Moullin, M., & Soady, J. (2008). Outcomes, processes and capability: using the public sector scorecard in public health. In Proceedings of the European Operations Management Association Annual Conference, Groningen. Perspectives on strategic management, Harper Business, New York, NY.*

*5. Moullin, M. (2006), "The design of an alternative balanced scorecard framework for public and voluntary organizations", Perspectives on Performance, Vol. 5 No. 1, pp. 10-12.*

*6. Nghị quyết số 19/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Bộ Chính trị về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.*

*7. Nghị định số 16/2016/NĐ - CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ quy định về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập.*