

NGHIÊN CỨU HỆ THỐNG CHỈ TIÊU PHÂN TÍCH HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TẠI CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH NHÀ HÀNG

Bùi Thị Thu Mỹ

TÓM TẮT

Trong nền kinh tế thị trường, các doanh nghiệp không hoạt động đơn lẻ mà có quan hệ với các nhà đầu tư, các cơ quan quản lý nhà nước....Mục tiêu của doanh nghiệp là tối đa hóa lợi nhuận và vươn xa hơn nữa là gia tăng giá trị của doanh nghiệp, do đó các nhà quản trị doanh nghiệp thường quan tâm tới các chỉ tiêu phân tích hiệu suất, hiệu năng như chỉ tiêu doanh thu, lợi nhuận; khả năng sinh lợi... Trong khi đó, các nhà đầu tư rất quan tâm đến khả năng sinh lời trên đồng vốn đầu tư và mức độ rủi ro khi đầu tư vốn. Trong thực tế, các nhà đầu tư thường đánh giá khả năng sinh lợi của doanh nghiệp thông qua các chỉ tiêu phân tích khả năng sinh lợi. Các cơ quan quản lý Nhà nước quan tâm đến tình hình hoạt động của doanh nghiệp để đưa ra các chính sách kinh tế - tài chính phù hợp. Như vậy, phân tích hiệu quả hoạt động nhằm cung cấp thông tin cho doanh nghiệp và các đối tượng liên quan là việc làm cần thiết. Hiện nay, kinh doanh nhà hàng là ngành kinh tế có tỷ suất sinh lợi trên vốn đầu tư cao, hiệu quả hoạt động kinh doanh nhà hàng có tác động rất lớn đến đời sống kinh tế - xã hội. Mục tiêu của bài viết này là đánh giá thực trạng sử dụng hệ thống chỉ tiêu cũng như đề xuất hệ thống chỉ tiêu phân tích hiệu quả hoạt động tại các doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng.

Từ khóa: Hiệu quả hoạt động, hiệu quả xã hội, kinh doanh nhà hàng.

A RESEARCH ON INDICATORS USED TO ANALYZE OPERATIONAL EFFICIENCY AT RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISES

Abstract

In the market economy, businesses do not operate individually but have relationships with investors, state management agencies, etc. The goal of an enterprise is to maximize profits and to increase the value of the enterprise; so administrators often pay attention to the operational efficiency indicators like revenue and profit, and profitability. Meanwhile, investors are very concerned with the profitability of the invested capital and the level of risks. In fact, investors often evaluate the profitability of an enterprise through indicators of profitability analysis. State management agencies are interested in the operation of enterprises to make appropriate economic - financial policies, so that businesses develop in the right direction and fulfill their obligations to the government. So, analyzing operational efficiency to provide information to enterprises and stakeholders is essential. Currently, restaurant business is an economic industry with a high rate of return on investment capital, the operational efficiency of restaurant business has a great impact on social and economic life. The goal of this article is to evaluate the current situation of using the indicator system as well as propose a system of operational efficiency indicators at restaurant businesses enterprises.

Key words: Operational efficiency, social efficiency, restaurant business.

JEL classification: M12, L8, L83.

1. Đặt vấn đề

Hiệu quả hoạt động (HQHĐ) là một phạm trù phản ánh trình độ sử dụng các nguồn lực của doanh nghiệp (DN) vào hoạt động kinh doanh sao cho hao phí nguồn lực, tài chính là thấp nhất với lợi ích mang lại là cao nhất, lợi ích mang lại bao gồm lợi ích cho bản thân DN và xã hội. HQHĐ và các chỉ tiêu phân tích HQHĐ là công cụ quan trọng và hữu ích để đánh giá chất lượng hoạt động của DN, giúp DN và các bên hữu quan đánh giá chính xác việc sử dụng và khai thác các nguồn lực của DN trong quá trình hoạt động, từ đó đưa ra các quyết định phù hợp với mục tiêu, mục đích mà

mình quan tâm. Vì vậy, việc tiến hành phân tích HQHĐ là việc làm hết sức cần thiết và cấp bách. Hiện nay, kinh doanh nhà hàng (KDNH) là ngành kinh tế có tỷ suất sinh lợi trên vốn đầu tư cao, mang lại thu nhập đáng kể. Đồng thời, hiệu quả hoạt động KDNH có tác động rất lớn đến nhiều mặt khác nhau của đời sống kinh tế - xã hội nhưng cũng chịu tác động của nhiều yếu tố khác nhau; do vậy, việc lựa chọn các chỉ tiêu để đánh giá HQHĐ trên các mặt kinh tế, xã hội là việc làm hết sức quan trọng. Tuy nhiên, việc lựa chọn hệ thống chỉ tiêu phân tích HQHĐ của các doanh nghiệp KDNH tại Việt Nam còn nhiều bất cập. Theo đánh

giá của các doanh nghiệp KDNH, các văn bản pháp quy về hướng dẫn thực hiện báo cáo về HQHĐ chưa phù hợp với thực tế, chỉ chú trọng đến các chỉ tiêu thống kê và cung cấp thông tin về tình hình hoạt động. Xuất phát từ những lý do nêu trên, bài viết này tập trung nghiên cứu hệ thống chỉ tiêu phân tích HQHĐ trên cả phương diện tài chính và phi tài chính để áp dụng phù hợp cho ngành KDNH.

2. Tổng quan nghiên cứu

Phạm trù hiệu quả và HQHĐ từ lâu đã được các nhà nghiên cứu, nhà quản lý kinh tế quan tâm nghiên cứu trên nhiều khía cạnh khác nhau.

Quan điểm 1: Phân tích HQHĐ của DN thông qua thước đo tài chính. Điển hình là nghiên cứu của A.J Singh và R.S Schmidgall (2002) trong bài báo “Analysis of financial ratios commonly used by US lodging financial executives” đã nghiên cứu và đề cập đến mức độ quan trọng của các chỉ tiêu phân tích HQHĐ về mặt tài chính trong bộ 36 chỉ tiêu tài chính thường được các nhà quản lý tài chính sử dụng. Điểm hạn chế của nghiên cứu là chỉ mới dừng lại ở việc đánh giá tầm quan trọng của các nhóm chỉ tiêu tài chính chứ chưa chia ra được việc vận dụng các nhóm chỉ tiêu này như thế nào cho từng hoạt động cụ thể.

Một nghiên cứu khác về nhóm các chỉ tiêu tài chính trong phân tích HQHĐ, các tác giả người Mỹ là Henry E. Riggo (2007) trong tác phẩm “Understanding the financial score” và Palepu K.G, Healy P.M, Bernard V.L (1999) trong tác phẩm “Business analysis valuation using financial statements” đều có đồng quan điểm khi đo lường HQHĐ thông qua các chỉ tiêu tài chính.

Tại Việt Nam, việc nghiên cứu các chỉ tiêu để phân tích HQHĐ cũng được rất nhiều tác giả quan tâm. Khi đề cập đến hiệu quả, các tác giả thường đề cập đến kết quả cuối cùng trên cơ sở đánh giá việc sử dụng các yếu tố đầu vào mang lại kết quả đầu ra. Theo Nguyễn Văn Tạo (2004), ông cho rằng HQHĐ không chỉ là sự so sánh giữa chi phí đầu vào và kết quả nhận được ở đầu ra; HQHĐ được hiểu trước tiên là việc hoàn thành mục tiêu và để hoàn thành mục tiêu cần phải sử dụng nguồn lực như thế nào. Hoặc Đỗ Hoàng Toàn (1994) cũng nhấn mạnh HQHĐ là chỉ tiêu kinh tế - xã hội để lựa chọn các phương án hoặc các quyết định trong quá trình hoạt động thực tiễn ở mọi lĩnh vực kinh doanh tại mọi thời điểm. Điểm chung của các quan điểm trên là chỉ tập trung vào việc đánh giá hiệu quả thu được về mặt kinh tế, xã hội khi sử dụng các nguồn lực xã hội hoặc xem xét hiệu quả trong từng điều kiện cụ thể của một hoạt động hay

lĩnh vực kinh doanh chứ chưa đề cập sâu đến HQHĐ cụ thể của các DN. Các quan điểm này chỉ đánh giá được hiệu quả của phân kết quả sản xuất kinh doanh mà không đánh giá được toàn bộ HQHĐ sản xuất kinh doanh của DN.

Trong các đề tài nghiên cứu khoa học hoặc luận án tiến sĩ, nội dung phân tích HQHĐ cũng được các tác giả lựa chọn nghiên cứu. Quan điểm của tác giả Nguyễn Ngọc Quang (2008) và Huỳnh Đức Long (1990) đã chỉ ra rằng các chỉ tiêu phân tích HQHĐ cần được đánh giá trên khía cạnh hiệu suất, hiệu năng, sức sinh lợi của yếu tố sản xuất. Tuy nhiên, hạn chế của các nghiên cứu này là đề xuất các chỉ tiêu phân tích hiệu quả trong các DN nói chung chứ chưa đề cập đến tính đặc thù của ngành kinh doanh và chưa đề cập đến việc đánh giá hiệu quả qua các chỉ tiêu phi tài chính.

Quan điểm 2: Một số nghiên cứu đưa ra quan điểm rằng trong môi trường kinh doanh và cạnh tranh mang tính toàn cầu hiện nay, việc đo lường HQHĐ của một DN không chỉ đánh giá dựa trên các chỉ tiêu tài chính mà còn cả chỉ tiêu phi tài chính. Điển hình cho hướng nghiên cứu này là Robert S. Kaplan và David P. Norton (1996) trong tác phẩm “Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System”. Theo quan điểm này, việc đánh giá HQHĐ dựa trên 4 khía cạnh hoạt động của DN: khía cạnh tài chính, khía cạnh khách hàng, khía cạnh quy trình quản lý nội bộ, khía cạnh học hỏi và phát triển. Trong nghiên cứu “Determinants of the profitability of China’s regional SOEs” của S. Lin và W. Rowe (2005) cho thấy rằng tỷ trọng vay nợ và tỷ trọng tài sản cũ, lạc hậu có mối quan hệ tỷ lệ nghịch với HQHĐ. Điểm hạn chế của nghiên cứu này là chưa đề cập đến HQHĐ từ chi phí bỏ ra so với kết quả đạt được cũng như hiệu suất, hiệu năng hoạt động trong mối quan hệ với HQHĐ.

Đề cập đến phân tích HQHĐ trong các nghiên cứu của các tác giả Ngô Thế Chi, Nguyễn Tấn Bình, Nguyễn Văn Công, Nguyễn Năng Phúc được công bố trong các giáo trình, sách chuyên khảo đã đưa ra các chỉ tiêu phân tích về chỉ số HQHĐ. Nội dung của các chỉ tiêu phân tích trong các công trình này được trình bày dưới dạng các chỉ tiêu tổng quát để áp dụng chung cho các loại hình doanh nghiệp chung chứ không đề cập đến từng loại hình kinh doanh.

Tóm lại, qua các nghiên cứu về phân tích, đo lường HQHĐ trong DN của các tác giả cho thấy việc đánh giá, đo lường HQHĐ rất phong phú và đa dạng, không chỉ dựa vào các chỉ tiêu tài chính mà còn dựa vào các chỉ tiêu phi tài chính, cũng

như so sánh khả năng sinh lợi giữa các loại hình DN có hình thức sở hữu vốn khác nhau. Tuy nhiên, điểm hạn chế lớn nhất của các nghiên cứu này là chưa đề cập đến hệ thống chỉ tiêu phân tích hiệu quả về mặt xã hội, trong khi hoạt động của DN có ảnh hưởng rất lớn đến xã hội.

3. Phương pháp, nội dung nghiên cứu

Để tiếp cận nghiên cứu thực trạng phân tích HQHĐ tại các doanh nghiệp KDNH tác giả đã gửi phiếu khảo sát đến các doanh nghiệp KDNH. Bên cạnh đó, tác giả tiến hành phỏng vấn một số nhà quản trị, các nhân viên quản lý tại các doanh nghiệp KDNH tại các tỉnh Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định....

Trong nghiên cứu này, số biến quan sát là 30, số mẫu tối thiểu cần đạt được là 150. Để đạt được kích thước mẫu này, tác giả đã gửi 150 phiếu khảo sát tới các doanh nghiệp KDNH tại Việt Nam. Trên thực tế, có nhiều tiêu thức để phân loại nhà hàng, để thuận tiện cho quá trình điều tra, tác giả đã phân loại nhà hàng theo quy mô: lớn, vừa, nhỏ. Theo đó, nhà hàng lớn bao gồm các nhà hàng rất sang trọng; nhà hàng vừa bao gồm các nhà hàng tầm trung, tương đối cao cấp; nhà hàng nhỏ bao gồm các nhà hàng bình dân; tuy nhiên, kiểu phân

loại này chỉ mang tính chất tương đối. Để đảm bảo tính khách quan về kết quả điều tra, tác giả đã phân bố mẫu điều tra theo 3 miền, cụ thể: miền Trung: 60 phiếu (20 nhà hàng lớn, 20 nhà hàng vừa, 20 nhà hàng nhỏ), miền Bắc: 45 phiếu (15 nhà hàng lớn, 15 nhà hàng vừa, 15 nhà hàng nhỏ), miền Nam: 45 phiếu (15 nhà hàng lớn, 15 nhà hàng vừa, 15 nhà hàng nhỏ). Kết quả thu được 150 phiếu hợp lệ.

Đối tượng khảo sát là các nhà trị, nhân viên quản lý các doanh nghiệp KDNH tại Việt Nam, thời gian tiến hành khảo sát là từ tháng 10 năm 2019 đến tháng 12 năm 2019. Nội dung khảo sát: tác giả đánh giá mức độ quan trọng và mức độ quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích HQHĐ tại các doanh nghiệp KDNH thông qua các chỉ tiêu phân tích HQHĐ theo quy định; phân tích năng lực hoạt động, phân tích hiệu suất và hiệu năng hoạt động, phân tích khả năng sinh lợi, phân tích hiệu quả xã hội.

Để xử lý và phân tích dữ liệu, tác giả sử dụng phần mềm SPSS thông qua công cụ phân tích thống kê mô tả nhằm phân tích thống kê giá trị trung bình theo quan điểm đánh giá của DN thông qua thang đo với năm mức độ lựa chọn.

Bảng 1: Thang đo mức độ lựa chọn

Đề đánh giá mức độ quan trọng của các chỉ tiêu phân tích HQHĐ, tác giả khảo sát quan điểm của các doanh nghiệp KDNH theo các mức độ	Đề đánh giá mức độ quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích HQHĐ, tác giả khảo sát quan điểm của các doanh nghiệp KDNH theo các mức độ
1. Không quan trọng	1. Không quan tâm
2. Ít quan trọng	2. Thỉnh thoảng
3. Trung bình	3. Định kỳ
4. Quan trọng	4. Thường xuyên
5. Rất quan trọng	5. Rất thường xuyên

Bên cạnh đó, tác giả còn sử dụng công cụ phân tích Anova nhằm so sánh giá trị trung bình giữa các nhóm doanh nghiệp lớn, vừa, nhỏ về đánh giá các chỉ tiêu có khác nhau hay giống nhau. Phân tích Anova thực chất là kiểm định cặp giả thuyết sau:

H_0 : giá trị trung bình giữa các nhóm doanh nghiệp là bằng nhau,

H_1 : giá trị trung bình giữa các nhóm doanh nghiệp là khác nhau.

Nếu kết quả cột Sig < 0,05 (mức ý nghĩa 5%) tức là bác bỏ H_0 , thừa nhận H_1 tức là giá trị trung bình giữa các nhóm doanh nghiệp là khác nhau, và ngược lại.

4. Kết quả nghiên cứu

Qua nghiên cứu cho thấy, HQHĐ biểu hiện cao nhất là khả năng sinh lợi từ các hoạt động; bởi

vì, mục đích cuối cùng và quan trọng nhất của DN là tạo ra lợi nhuận cho DN và mang lại lợi ích cho xã hội. Vì vậy, khi phân tích HQHĐ cần phải tập trung phân tích về khả năng sinh lợi của các nguồn lực sử dụng cho hoạt động; mà khả năng sinh lợi chỉ có thể đạt được khi DN có năng lực hoạt động tốt, khả năng khai thác và quản lý các nguồn lực của DN và xã hội đạt hiệu quả cao. Bên cạnh đó, KDNH là ngành đặc thù chịu sự tác động của nhiều nhân tố. Vì vậy, để đánh giá HQHĐ của các doanh nghiệp KDNH, theo tác giả cần phân tích trên hai khía cạnh là hiệu quả về mặt kinh tế và hiệu quả về mặt xã hội, gồm các chỉ tiêu: Phân tích hiệu quả hoạt động theo quy định, phân tích năng lực hoạt động, phân tích hiệu suất và hiệu năng hoạt động, phân tích khả năng sinh lợi và phân tích hiệu quả xã hội của DN. Có thể thấy, các chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội rất đa dạng và tùy thuộc

vào quan điểm của người phân tích. Tác giả cho rằng: giá trị đóng góp vào ngân sách, giải quyết việc làm cho người lao động, phát triển chuỗi cung ứng dịch vụ phần nào đánh giá HQHĐ của DN

cũng như đánh giá mối quan hệ của các doanh nghiệp KDNH với các DN kinh doanh dịch vụ khác: dịch vụ lưu trú, vui chơi....

Bảng 2: Kết quả thống kê mô tả về đánh giá mức độ quan trọng của các chỉ tiêu phân tích hiệu quả hoạt động

Chỉ tiêu	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
1. Các chỉ tiêu phân tích hiệu quả hoạt động theo quy định					
Tổng lượt khách	1	4	2,5	,731	,534
Cơ sở vật chất phục vụ khách	2	5	3,93	1,430	,823
Tổng doanh thu theo ngành	3	5	4,1	,845	,714
Tổng số lao động	3	5	3,93	,740	,547
Thu nhập bình quân đầu người	3	5	3,77	,728	,530
Thuế các loại	3	5	3,87	,730	,533
LN (ước tính)	3	4	3,33	,479	,230
2. Các chỉ tiêu phân tích năng lực hoạt động					
Công suất sử dụng nhà hàng	3	5	3,97	,765	,585
Tần suất sử dụng chỗ ngồi	3	5	4,	,788	,621
Chỉ số tần suất khách đến so với đặt chỗ	3	5	3,8	,805	,648
Suất ăn trung bình	3	5	3,83	,747	,557
Doanh thu trung bình nhà hàng	3	5	3,77	,774	,559
Năng suất lao động nhân viên phục vụ	3	5	3,73	,691	,478
Chi phí bình quân 1 suất ăn	3	5	3,67	,711	,506
Tỷ lệ doanh thu/nhà hàng	3	5	3,733	,58329	,340
Tỷ lệ sinh lời/nhà hàng	3	5	3,8	,664	,441
3. Các chỉ tiêu phân tích hiệu suất và hiệu năng					
Vòng quay tài sản	3	5	3,67	,606	,368
Số ngày vòng quay tài sản dài hạn	3	5	3,67	,606	,368
Vòng quay tài sản ngắn hạn	3	5	3,73	,640	,409
Số ngày vòng quay tài sản ngắn hạn	3	5	3,73	,640	,409
Vòng quay HTK	3	5	3,7	,7033	,493
Vòng quay khoản phải thu	3	5	3,833	,6989	,489
Số ngày vòng quay khoản phải thu	3	5	3,833	,6989	,489
4. Các chỉ tiêu phân tích khả năng sinh lợi					
Khả năng sinh lợi của tài sản ngắn hạn	3	5	4,0333	,7184	,516
Khả năng sinh lợi của tài sản dài hạn	3	5	3,9333	,78492	,616
Khả năng sinh lợi của tổng tài sản	3	5	4	,69481	,483
Khả năng sinh lợi của doanh thu	3	5	3,9333	,78492	,616
5. Các chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội					
Đóng góp ngân sách địa phương	2	5	3,3333	,60648	,368
Giải quyết việc làm	2	5	3,2667	,58329	,340
Phát triển chuỗi cung ứng dịch vụ	2	5	3,1333	,57135	,326

Nguồn: kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, phần mềm hỗ trợ SPSS

Qua số liệu phân tích thống kê mô tả đối với đánh giá của các DN về mức độ quan trọng của

các chỉ tiêu phân tích HQHĐ ta thấy: hầu hết các chỉ tiêu với mức trung bình xấp xỉ gần bằng 4 cho

thấy quan điểm đánh giá của các DN về các chỉ tiêu trên là khá quan trọng, trong đó chỉ tiêu doanh thu thuần theo ngành được xem là quan trọng nhất. Bên cạnh đó, giá trị trung bình của chỉ tiêu tổng lượt khách nhỏ hơn 3, cho thấy chỉ tiêu này theo đánh giá của các DN là không quan trọng; với mức giá trị trung bình của chỉ tiêu lợi nhuận (ước tính) chỉ đạt 3,33 cho thấy mức độ quan trọng của chỉ

tiêu này là bình thường. Nguyên nhân của việc đánh giá này, trong quá trình tác giả phỏng vấn sâu nhận thấy rằng: Sở dĩ chỉ tiêu tổng lượt khách được đánh giá không quan trọng bởi vì tính chính xác và hợp lý của chỉ tiêu. Chỉ tiêu lợi nhuận (ước tính) theo quan điểm của các doanh nghiệp là vì ước tính nên DN khai báo cho đúng thủ tục chứ số liệu gần như không chính xác.

Bảng 3: Kết quả thống kê mô tả về đánh giá mức độ quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích HQHD

Chỉ tiêu		Quy mô doanh nghiệp		
		Lớn	Vừa	Nhỏ
1. Các chỉ tiêu phân tích hiệu quả hoạt động theo quy định				
Tổng lượt khách	Mean	4,1	3,6	3,1
Cơ sở vật chất phục vụ khách	Mean	4,2	3,6	3,6
Tổng doanh thu theo ngành	Mean	4,0	3,7	3,5
Tổng số lao động	Mean	4,0	3,6	3,3
Thu nhập bình quân đầu người	Mean	4,3	3,7	3,7
Thuế các loại	Mean	4,0	3,7	3,6
LN (ước tính)	Mean	3,9	3,8	3,6
2. Các chỉ tiêu phân tích năng lực hoạt động				
Công suất sử dụng nhà hàng	Mean	4,0	3,7	3,5
Tần suất sử dụng chỗ ngồi	Mean	3,9	3,6	3,6
Chỉ số tần suất khách đến so với đặt chỗ	Mean	4,1	3,4	3,8
Suất ăn trung bình	Mean	4,3	3,7	3,3
Doanh thu trung bình nhà hàng	Mean	4,0	4,0	3,6
Năng suất lao động nhân viên phục vụ	Mean	4,0	3,9	3,5
Chi phí bình quân 1 suất ăn	Mean	4,1	3,7	3,5
Tỷ lệ doanh thu/nhà hàng	Mean	4,0	3,8	3,5
Tỷ lệ sinh lời/nhà hàng	Mean	4,0	3,9	3,4
3. Các chỉ tiêu phân tích hiệu suất và hiệu năng				
Vòng quay tài sản	Mean	3,9	3,7	3,2
Số ngày vòng quay tài sản dài hạn	Mean	3,9	3,7	3,0
Vòng quay tài sản ngắn hạn	Mean	4,0	3,7	3,1
Số ngày vòng quay tài sản ngắn hạn	Mean	4,2	3,8	3,0
Vòng quay HTK	Mean	3,8	3,9	3,0
Vòng quay khoản phải thu	Mean	3,9	3,6	3,0
Số ngày vòng quay khoản phải thu	Mean	4,0	3,7	3,0
4. Các chỉ tiêu phân tích khả năng sinh lợi				
Khả năng sinh lợi của tài sản ngắn hạn	Mean	3,9	3,5	2,8
Khả năng sinh lợi của tài sản dài hạn	Mean	4,2	3,6	2,8
Khả năng sinh lợi của tổng tài sản	Mean	4,0	3,8	2,8
Khả năng sinh lợi của doanh thu	Mean	4,0	3,5	3,0
5. Các chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội				
Đóng góp ngân sách địa phương	Mean	3,9	3,7	2,5
Giải quyết việc làm	Mean	4,1	4,0	2,62
Phát triển chuỗi cung ứng dịch vụ	Mean	4,3	3,9	2,6

Nguồn: kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, phần mềm hỗ trợ SPSS

Qua số liệu phân tích thống kê mô tả đối với đánh giá của các DN về mức độ quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích hiệu quả hoạt động cho thấy: phần lớn các chỉ tiêu phân tích áp dụng ở ba loại hình DN cho giá trị trung bình lớn hơn 3 (một số

chỉ tiêu gần bằng 4 hoặc lớn hơn 4) điều này cho thấy các DN thường xuyên sử dụng các chỉ tiêu này để đánh giá. Bên cạnh đó, tại các DN nhỏ, một số chỉ tiêu phân tích khả năng sinh lợi và phân tích hiệu quả hoạt động theo quy định có giá trị trung

bình nhỏ hơn 3 hoặc chỉ bằng 3 chứng tỏ một số doanh nghiệp không sử dụng thường xuyên các chỉ tiêu trên để đánh giá HQHĐ.

Tóm lại, qua 2 bảng phân tích thống kê mô tả cho thấy: mặc dù chỉ tiêu tổng lượt khách và lợi nhuận ước tính được đánh giá là không quan trọng nhưng DN vẫn đánh giá theo quy định. Điều này thể hiện sự bất hợp lý và hạn chế trong việc phân định và đưa ra chỉ tiêu phân tích hiệu quả

Bảng 4: Kết quả phân tích Anova về mức độ quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

Chỉ tiêu	Sig,
Chỉ tiêu phân tích hiệu quả hoạt động báo cáo theo quy định	,263
Chỉ tiêu phân tích năng lực hoạt động	,240
Chỉ tiêu phân tích hiệu suất và hiệu năng	,079
Chỉ tiêu phân tích khả năng sinh lời	,039
Chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội	,001

Nguồn: kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, phần mềm hỗ trợ SPSS

Qua số liệu ta thấy: Xét về mức độ quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích HQHĐ theo quy định, phân tích năng lực hoạt động, phân tích hiệu suất và hiệu năng giữa các nhóm DN đều cho giá trị Sig > 0,05. Như vậy, thừa nhận H₀, điều này cho thấy việc quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích trên giữa các nhóm DN là giống nhau. Bên cạnh đó, mức độ quan trọng của các chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội, phân tích khả năng sinh lợi giữa các nhóm DN cho giá trị Sig < 0,05, như vậy bác bỏ H₀ thừa nhận H₁. Điều này cho thấy việc quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội, phân tích khả năng sinh lợi giữa các nhóm DN là khác nhau.

5. Kiến nghị

Theo kết quả nghiên cứu, phần lớn DN đều quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích HQHĐ. Bên cạnh đó, nhóm các DN có quy mô nhỏ gần như ít quan tâm đến các chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội (theo bảng số 3). Trong khi đó, việc đánh giá HQHĐ thông qua thước đo hiệu quả xã hội là việc là hết sức cần thiết đối với các DN, đặc biệt là trong lĩnh vực KDNH khi mà tính đặc thù và giá trị mang lại cho xã hội chi phối khá nhiều đến hiệu quả hoạt động của DN. Ngoài ra, qua phân tích tầm quan trọng và đánh giá về thực trạng sử dụng chỉ tiêu phân tích hiệu quả hoạt động của các DN cho thấy các chỉ tiêu để đánh giá chưa đầy đủ. Xuất phát từ những tồn tại trên, tác giả đề xuất những giải pháp sau:

- Nâng cao nhận thức về sự cần thiết và ý nghĩa của việc phân tích HQHĐ trong DN, đặc biệt quan tâm hơn đến các chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội. Bên cạnh đó, DN nên thành lập bộ

hoạt động của Nhà nước đối với các DN trong quá trình phân tích HQHĐ tại các doanh nghiệp KDNH. Các DN quy mô nhỏ hầu như ít quan tâm sử dụng các chỉ tiêu phân tích hiệu quả xã hội.

Phân tích thống kê mô tả chỉ cho biết giá trị trung bình về mức đánh giá của các doanh nghiệp. Để biết được việc đánh giá giữa các nhóm DN lớn, vừa, nhỏ là giống hay khác nhau, tác giả tiến hành thực hiện phân tích Anova, kết quả sau:

phận chuyên trách hoặc đề cử người làm công tác chuyên trách thực hiện phân tích nhằm đảm bảo tính chuyên môn hóa và nâng cao hiệu quả cung cấp thông tin.

- DN nên sử dụng thêm một số chỉ tiêu phân tích để đánh giá HQHĐ của doanh nghiệp KDNH, cụ thể:

+ Tỷ lệ doanh thu mặt hàng

$$\text{Tỷ lệ doanh thu mặt hàng loại i} = \frac{\text{Giá trị doanh thu từ kinh doanh mặt hàng loại i}}{\text{Tổng doanh Thu kinh Doanh ăn uống trong kỳ}} \times 100$$

Chỉ tiêu này cho biết: doanh thu mặt hàng loại i chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng doanh thu từ các hoạt động kinh doanh trong kỳ.

+ Tỷ lệ khách hàng mới

$$\text{Tỷ lệ khách hàng mới} = \frac{\text{Số lượng khách hàng mới}}{\text{Tổng số lượng khách đã phục vụ}} \times 100$$

Chỉ tiêu này cho biết có bao nhiêu phần trăm khách hàng mới sử dụng dịch vụ trong tổng số lượng khách hàng của doanh nghiệp

+ Tỷ lệ khách hàng hài lòng:

$$\text{Tỷ lệ khách hàng hài lòng} = \frac{\text{Số lượng khách hàng hài lòng}}{\text{Tổng số lượng khách đã phục vụ}} \times 100$$

Chỉ tiêu này cho biết có bao nhiêu phần trăm khách hàng hài lòng trong tổng số khách hàng đã phục vụ, chỉ số này càng cao chứng tỏ giá trị dịch vụ doanh nghiệp cung cấp cho khách hàng càng lớn và ngược lại.

6. Kết luận

Hoạt động KDNH là ngành kinh doanh mang lại hiệu quả cao, tỷ lệ lợi nhuận trên vốn đầu tư lớn. Tuy nhiên, do đặc thù ngành nên hoạt động KDNH có những điểm khác biệt so với các ngành khác. Do vậy, khi phân tích hiệu quả hoạt động KDNH ta phải xem xét, lựa chọn hệ thống chỉ tiêu phân tích, đánh giá và nhận xét cho phù hợp với ngành kinh doanh này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. A.J Singh & Raymond S. Schmidgall. (2002). Analysis of financial ratios commonly used by US lodging financial executives. *Journal of Leisure Property*, Aug 2002.
- [2]. Nguyễn Tấn Bình. (tái bản lần thứ 9, 2010). *Phân tích hoạt động doanh nghiệp*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Thống kê.
- [3]. Ngô Thế Chi, Nguyễn Trọng Cơ. (2008). *Phân tích tài chính doanh nghiệp*. Hà Nội: Nhà xuất bản tài chính.
- [4]. Nguyễn Văn Công. (2005). *Chuyên khảo về báo cáo tài chính và lập, đọc, kiểm tra, phân tích báo cáo tài chính*. Hà Nội: Nhà xuất bản tài chính.
- [5]. Nguyễn Văn Công. (2014). *Phân tích kinh doanh*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân.
- [6]. Henry E.Riggo. (2007). *Understanding the financial score*. Morgan & Claypol
- [7]. Kaplan, Robert S. và David P.Norton. (1996). *Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System*. Harvard Business Review, Jan/Feb 1996
- [8]. Huỳnh Đức Lộng. (1999). Hoàn thiện chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp Nhà nước. *Luận án tiến sĩ*.
- [9]. Palepu K.G, Healy P.M, Bernard V.L (1999), *Business analysis valuation using financial statements*, USA South – Wester Educational Publishing.
- [10]. Nguyễn Năng Phúc, Nghiêm Văn Lợi, Nguyễn Ngọc Quang. (2006). *Phân tích tài chính công ty cổ phần*. Hà Nội : Nhà xuất bản tài chính.
- [11]. Nguyễn Ngọc Quang. (2008). Hoàn thiện phân tích hiệu quả kinh doanh trong các doanh nghiệp Việt Nam. *Đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ*. Hà Nội
- [12]. Shuanglin Lin, Wei Rowe. (2005). *Determinants of the profitability of China's regional SOEs*, China Economic Review.
- [13]. Đỗ Hoàng Toàn. (1994). *Những vấn đề cơ bản của quản trị doanh nghiệp*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.
- [14]. Nguyễn Văn Tạo. (2004). Nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường. *Tạp chí thương mại*, 13. Hà Nội.

Thông tin tác giả:

1. Bùi Thị Thu Mỹ

- Đơn vị công tác: Khoa Kế toán – Kiểm toán, trường Đại học Tài chính – Kế toán
- Địa chỉ email: buithithumy@tckt.edu.vn

Ngày nhận bài: 13/09/2020

Ngày nhận bản sửa: 25/09/2020

Ngày duyệt đăng: 30/09/2020