



Chương 3:

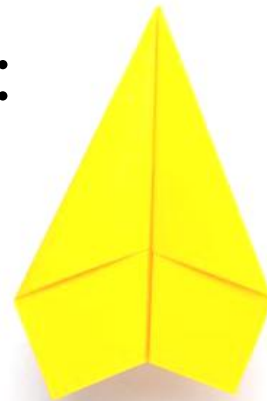
# THIẾT KẾ QUY TRÌNH NỘI BỘ

---

# NỘI DUNG

---

- ✓ Phân loại quy trình trong DN
- ✓ Thiết kế quy trình nội bộ cho các phòng ban trong công ty:



**Marketing**  
**Kinh doanh**



**Sản xuất**



**Hành chính**  
**Nhân sự**

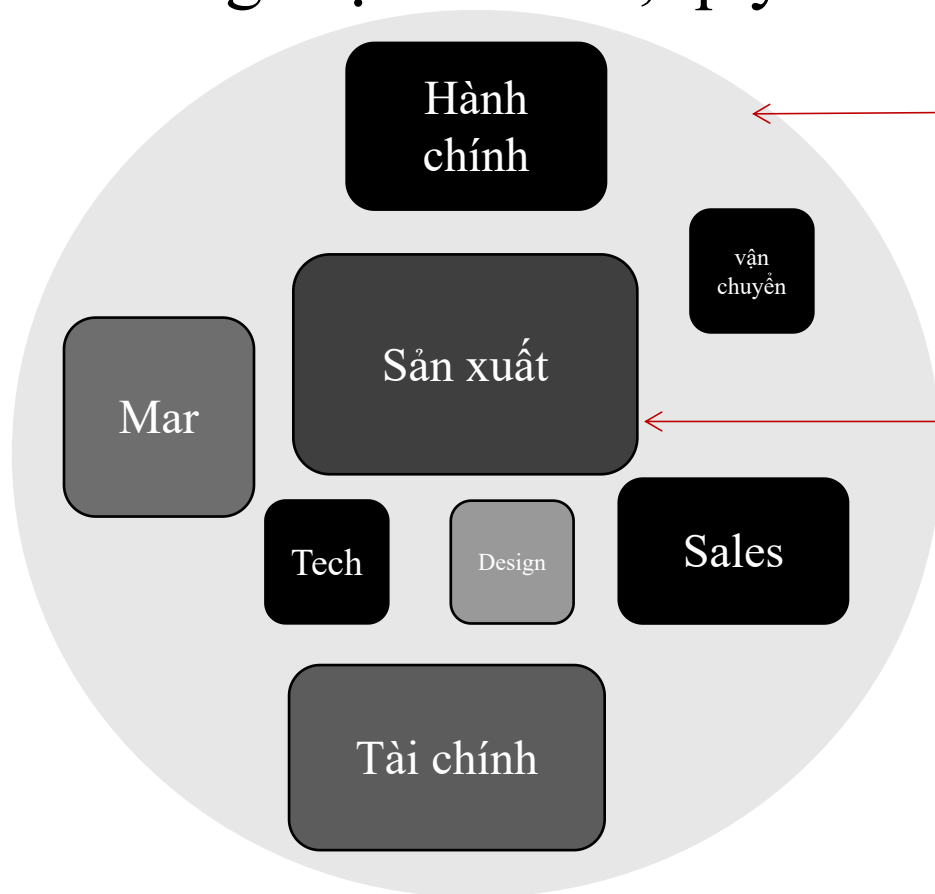


**Tài chính**  
**Kế toán**

# PHÂN LOẠI QUY TRÌNH

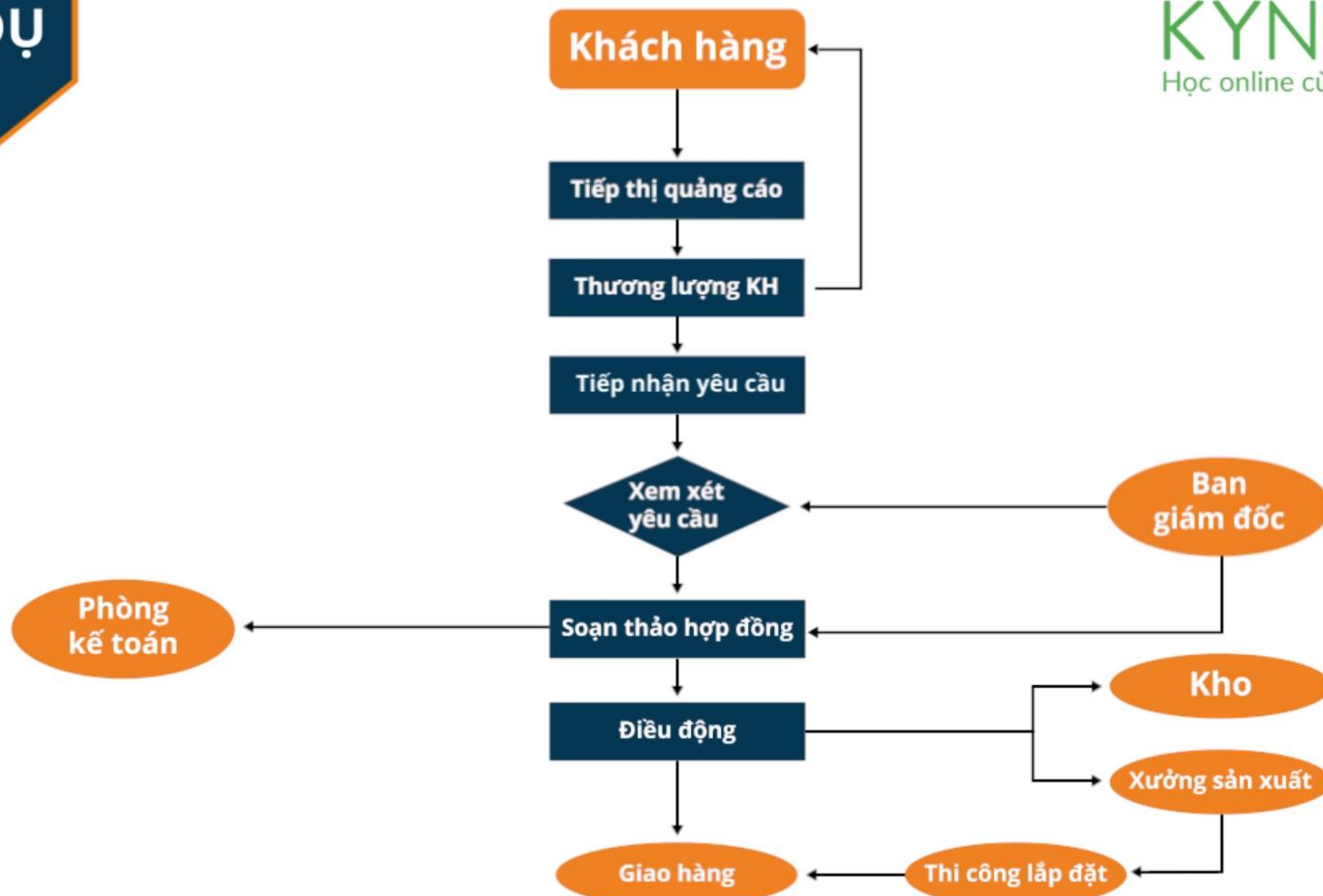
---

Trong một tổ chức, quy trình được thiết kế theo phạm vi sử dụng:



- **Quy trình bên ngoài:** Là quy trình liên phòng ban, nằm ở các bộ phận trong phòng ban của doanh nghiệp.
- **Quy trình nội bộ:** Là quy trình được sử dụng trong một bộ phận hay một phòng ban nào đó trong doanh nghiệp

# VÍ DỤ



# PHÂN LOẠI QUY TRÌNH

---

Một cách tổng quan, các quy trình đều được hình thành dựa trên các yếu tố:

**Mục đích**

**Phạm vi  
áp dụng**

**Định  
nghĩa**

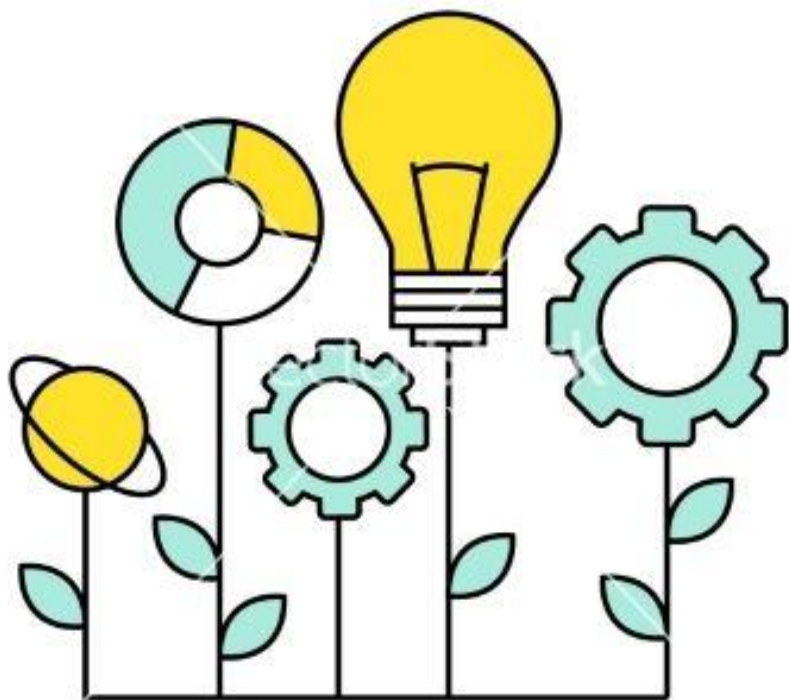
**Nội dung**

**Sơ đồ quy  
trình**

**Tài liệu/  
hồ sơ**

# QUY TRÌNH PHÒNG BAN

---



MARKETING VÀ KINH DOANH

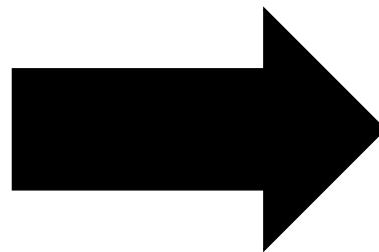
SẢN XUẤT

HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

# MARKETING & KINH DOANH

---





# MARKETING & KINH DOANH

---

## Bộ phận Marketing:

Nhiệm vụ:

- Nghiên cứu tiếp cận thị trường
- Phát hiện và khai thác hiệu quả các cơ hội kinh doanh (KH cần gì, khi nào, ở đâu, mức độ sẵn lòng chi trả...)  
→ Thu hút và giữ KH, đánh bại đối thủ cạnh tranh thông qua các chiến lược Marketing





# MARKETING & KINH DOANH

---

## Bộ phận Marketing:

Ví dụ: Quy trình marketing ở một cty gồm các nội dung chính:

### Nghiên cứu thị trường

- Thu thập thông tin kinh tế vĩ mô, vi mô, thị trường, của đối thủ cạnh tranh...
- Dự báo xu hướng vận động của thị trường

### Nghiên cứu thiết kế sản phẩm

Thiết kế, bao bì, mẫu mã, chủng loại, chính sách giá, kênh phân phối....

### Khai trương sản phẩm

Bố trí thời gian, địa điểm, đội ngũ nhân sự, khách mời, truyền thông....

### Xây dựng chiến lược marketing

- Đề ra các kế hoạch, chương trình xúc tiến quảng cáo, khuyến mại, quan hệ công chúng...
- Duy trì các kênh thông tin giữ quan hệ với KH nắm bắt sự hài lòng của KH đv sp.
- Đánh giá chiến lược.

# MARKETING & KINH DOANH

---

## **Bộ phận Kinh doanh**

Nhiệm vụ:

- Thúc đẩy kênh bán hàng nhằm đạt được mục tiêu kinh doanh đề ra trong năm.
- Nghiên cứu, nắm bắt và chuyển giao các yêu cầu của KH cho ban giám đốc nhằm phát triển và đáp ứng nhu cầu KH.
- Xử lý kịp thời các phản hồi của KH.



# MARKETING & KINH DOANH

---

## Bộ phận Kinh doanh

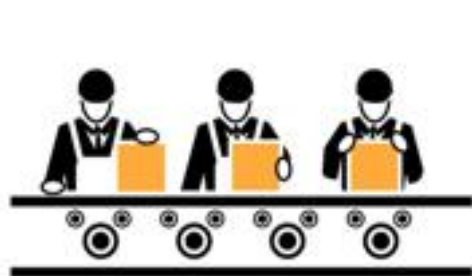
Ví dụ: Quy trình bán hàng



# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

---

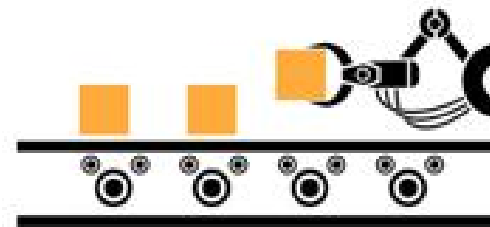
Có 4 quy trình nội bộ lớn thuộc bộ phận sản xuất:



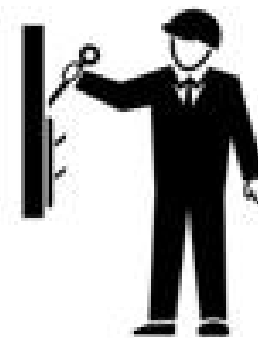
Phòng kỹ thuật



Phòng kho vận



Nhà máy sx



Bảo trì sữa chữa

# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

---

## Quy trình phòng kỹ thuật:

Nhiệm vụ:

Giám sát toàn bộ hồ sơ tài liệu về:

- Kỹ thuật
- Chất lượng sản phẩm
- Tiêu chuẩn sản phẩm
- Các quy trình sản xuất v.v...



# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

---

## Quy trình phòng kỹ thuật:

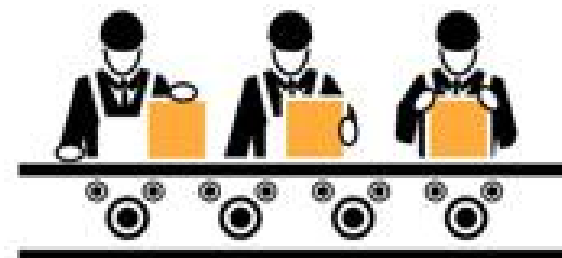
Ví dụ: Quy trình tiêu biểu của phòng kỹ thuật:

Quy trình  
nghiên  
cứu và  
thiết kế sp

Quy trình  
kiểm soát  
chất lượng  
sp

Quy trình  
triển khai  
sản xuất

Quy trình  
đánh giá  
nhà cung  
cấp



# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

---

## Quy trình phòng kho vận:

Nhiệm vụ:

- Thực hiện các hoạt động liên quan đến nhập xuất kho và vận chuyển.
  - Đảm bảo quá trình lưu trữ, luân chuyển hàng hóa được thuận tiện và đạt hiệu quả cao.
- Quy trình phải chặt chẽ để tránh phát sinh thất thoát, nhầm lẫn và thuận lợi cho việc kiểm kê...





# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

---

## Quy trình phòng kho vận:

Ví dụ:

### Quy trình xuất nhập kho

Các quy định liên quan đến:

- tiếp nhận bao gồm cả nguyên vật liệu và thành phẩm
- xuất kho bao gồm xuất nguyên vật liệu để sx, xuất thành phẩm để bán hàng, xuất hàng hóa lắp ráp, chuyển kho...

### Quy trình vận chuyển và giao hàng

Các quy định liên quan đến:

- Lịch giao hàng giữa phòng kinh doanh, nhà máy và phòng kho vận
- Tình trạng, quy cách, số lượng hàng sẵn sàng giao.
- Phiếu xuất kho và các chứng từ liên quan hóa đơn bán hàng, tín dụng người mua...

### Quy trình quản lý kho

Các quy định liên quan đến:

- Lập sơ đồ kho
- Lập sơ đồ hàng hóa
- Phương pháp xuất kho...



# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

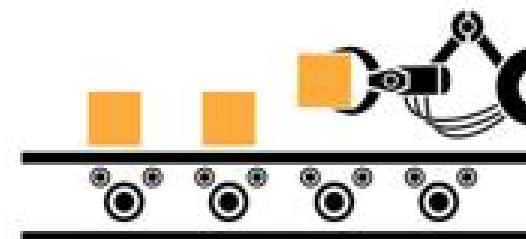
---

## Quy trình nhà máy sản xuất:

Nhiệm vụ:

Sản xuất sản phẩm theo kế hoạch và sự phân công từ trên xuống:

- Căn cứ theo bản kế hoạch nêu chi tiết về mã hàng, số lượng, thời gian hoàn thành...
- Tuân thủ đúng định mức về nguyên vật liệu, vật tư, phế phẩm, chấm công, thành phẩm, tiến độ...
- Kiểm tra chất lượng sau khi hoàn thành.



# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

---

**Quy trình nhà máy sản xuất:**

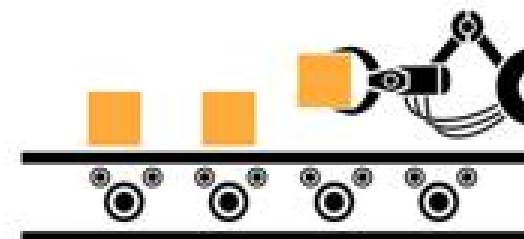
Ví dụ:

Quy trình  
sản xuất

Quy trình  
kiểm tra  
chất lượng

Quy trình  
xử lý hàng  
lỗi

Quy trình  
bảo hành



## THAM KHẢO QUY TRÌNH SẢN XUẤT, GIA CÔNG

### Bước 1: Bắt đầu

Tổng hợp đơn hàng của khách hàng hoặc dựa trên kế hoạch cung ứng hàng hóa ra thị trường, lập ra danh sách hàng hóa cần thu mua, sản xuất.

### Bước 2: Lập lệnh sản xuất

Ban hành lệnh sản xuất (LSX) chỉ định số lượng hàng hóa, thời gian đáp ứng, nhu cầu NVL.

Chuyển các phòng ban thực hiện, đính kèm hồ sơ sản phẩm, mẫu mã.

### Bước 3: Lập kế hoạch

Căn cứ tiến độ sản xuất, lịch sản xuất, xác định số lượng tự sản xuất, phải gia công, phải mua ngoài.

Liên hệ các NCC, gia công để xác định năng lực cung ứng và lập kế hoạch tổng

Lập lịch sản xuất và triển khai kế hoạch

### Bước 4: Thu mua NVL, hàng hóa

Dựa trên định mức NVL cấp phát, xác định nhu cầu NVL, cân đối tồn kho để xác định số lượng cần mua.

Tiến hành quy trình mua hàng

### Bước 5: Sản xuất, gia công

Căn cứ kế hoạch, lập phiếu sản xuất cho các BP sản xuất, nhà gia công gồm tên hàng, số lượng, ngày hoàn thành.

Tiến hành cấp phát NVL, báo cáo sản lượng, vật tư sử dụng, phế phẩm, chấm công sản phẩm, nhập kho thành phẩm,..

Triển khai phiếu QC quá trình sản xuất, ghi nhận dữ liệu kiểm tra và báo cáo QC

### Bước 6: Báo cáo tiến độ sản xuất, gia công

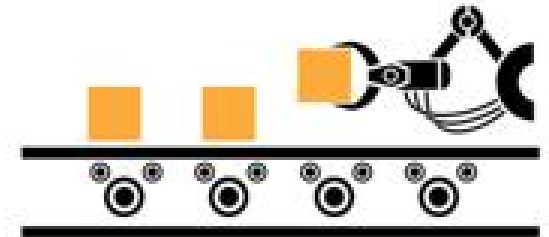
Theo dõi tiến độ đơn hàng, tiến độ sản xuất, gia công và số lượng thành phẩm của từng LSX.

Báo cáo quản trị sản xuất

### Bước 7: Kết thúc

Lưu trữ hồ sơ: Lệnh sản xuất, phiếu sản xuất, phiếu QC.

Hoàn trả hồ sơ sản phẩm, mẫu mã



# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

---

## Quy trình phòng bảo trì-sửa chữa

Nhiệm vụ:

Thực hiện các hoạt động điều chỉnh, sửa chữa, chăm sóc về mặt kỹ thuật những linh kiện, chi tiết các loại máy móc thiết bị nhằm duy trì hoặc khôi phục trạng thái hoạt động bình thường của máy móc.



# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

---

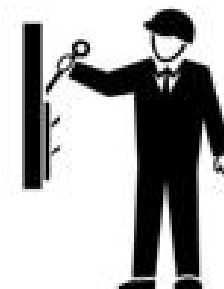
## Quy trình phòng bảo trì-sửa chữa

Ví dụ:

Quy trình  
bảo trì

Quy trình  
nghiên cứu  
cải tiến

Quy trình  
sửa chữa  
và thay  
thế



# BỘ PHẬN SẢN XUẤT

## Quy trình phòng bảo trì-sửa chữa

Ví dụ:

**TRÁCH NHIỆM**

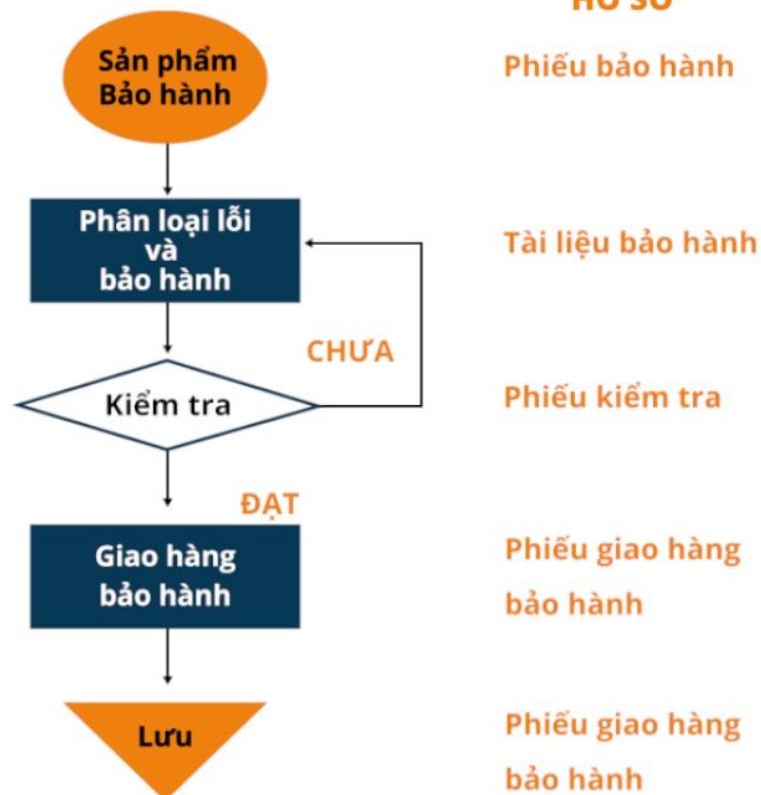
Trạm bảo hành

Tổ bảo hành

QC - Tổ KSCL

Kho

Phòng bảo hành



**HỒ SƠ**

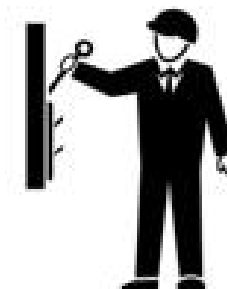
Phiếu bảo hành

Tài liệu bảo hành

Phiếu kiểm tra

Phiếu giao hàng bảo hành

Phiếu giao hàng bảo hành





# BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

---



**QUY TRÌNH  
PHÒNG HÀNH CHÍNH**

**QUY TRÌNH  
PHÒNG NHÂN SỰ**

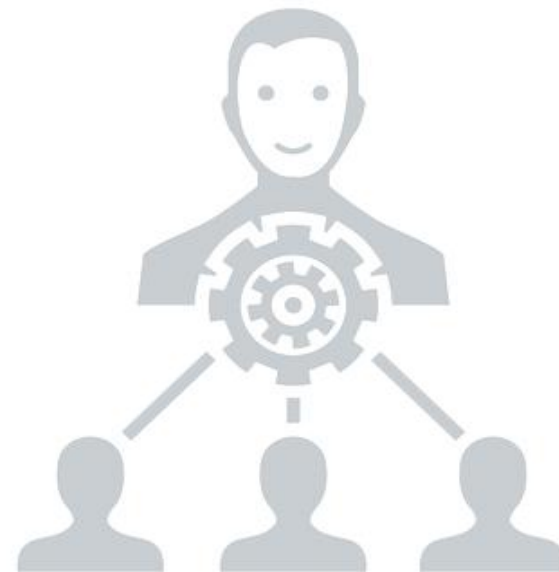
# BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

---

## Quy trình phòng hành chính

Nhiệm vụ:

- Quản lý toàn bộ tài sản và các hoạt động hành chính của tổ chức.
- Tham mưu cho lãnh đạo về tổ chức bộ máy điều hành công ty, chế độ chính sách và quy chế của công ty.



ADMINISTRATION

# BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

---

## Quy trình phòng hành chính

Ví dụ:

Quy trình  
quản lý và  
sử dụng  
tài sản

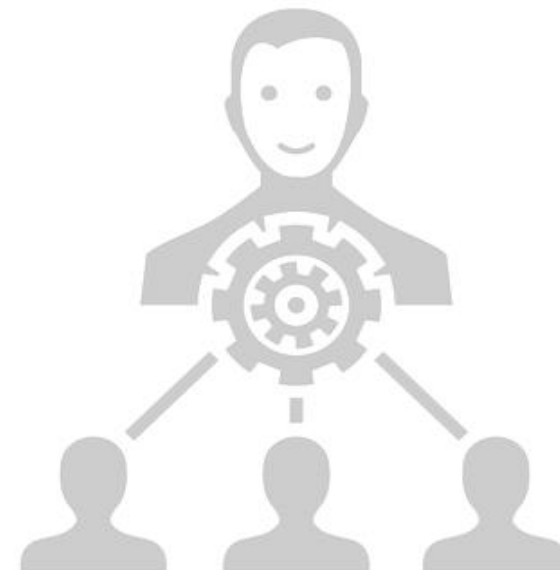
Quy trình  
bảo trì và  
sửa chữa  
tài sản

Quy trình  
đăng ký  
BHYTXH

Quy định  
hoạt động  
công đoàn

Quy định  
về chính  
sách công  
ty

Quy định  
về khen  
thưởng kỷ  
luật



ADMINISTRATION

# BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

---

## Quy trình phòng nhân sự

Nhiệm vụ:

Quản lý nhân sự phục vụ cho tất cả các phòng ban của công ty.



**Human resources**

# BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

---

## Quy trình phòng nhân sự

Ví dụ:

Quy trình  
tuyển  
dụng

Quy trình  
đào tạo  
nhân sự

Quy trình  
điều động  
nhân sự

Quy định  
về thăng  
tiến, đãi  
ngộ



Human resources

# BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

## Quy trình phòng nhân sự

Ví dụ:

**TRÁCH NHIỆM**  
Các phòng ban

Phòng nhân sự

Phòng nhân sự

Ban giám đốc

Phòng nhân sự

Phòng nhân sự

Đề xuất  
đào tạo

Tập hợp danh sách,  
nội dung & KHĐT

Tìm NCC

ĐẠT

Duyệt

Tổ chức đào tạo  
và đánh giá khóa học

Lưu

**HỒ SƠ**  
Phiếu đề xuất

Danh sách và  
nội dung đào tạo

Phiếu đề xuất  
chương trình đào tạo

Hồ sơ và  
hợp đồng đào tạo

Phiếu đánh giá và  
báo cáo sau khóa học



**Human resources**



# **BỘ PHẬN TÀI CHÍNH KẾ TOÁN**

## **Quy trình phòng tài chính**

Nhiệm vụ:

Quản lý dòng tiền của doanh nghiệp sao cho nguồn tài chính luôn được sử dụng hiệu quả:

- Đảm bảo công ty có đủ nguồn để thực hiện sản xuất kinh doanh.
- Đảm bảo nguồn tiền cho các nghĩa vụ tài chính
- Đảm bảo tính chủ động về tài chính trong tất cả các hoạt động tại công ty.





# **BỘ PHẬN TÀI CHÍNH KẾ TOÁN**

## **Quy trình phòng tài chính**

Ví dụ:

### **Quy trình xây dựng kế hoạch tài chính**

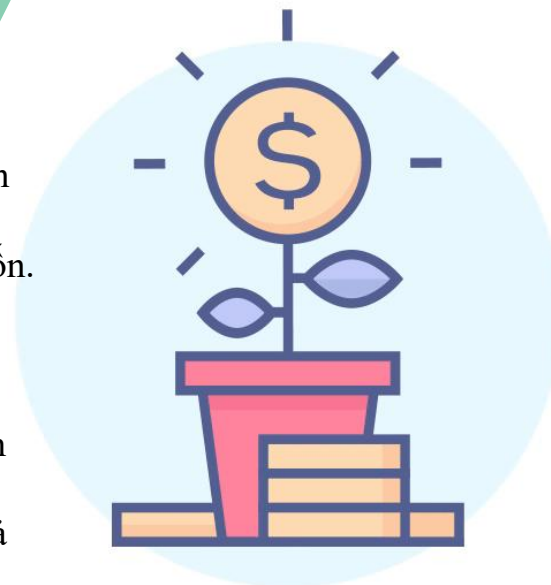
- Xây dựng kế hoạch tài chính hàng năm, ngắn hạn và dài hạn phù hợp với kế hoạch hoạt động sản xuất kinh doanh và đầu tư của công ty.
- Theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch tài chính, đề xuất biện pháp điều chỉnh phù hợp với nhiệm vụ sản xuất kinh doanh của theo thời điểm

### **Quy trình kiểm tra kiểm soát nội bộ**

- Tổ chức kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành các quy chế tài chính ở các bộ phận và các đơn vị trực thuộc,
- Quản lý chặt chẽ việc sử dụng vốn trong các hoạt động đầu tư

### **Quy trình quản lý tài sản-nguồn vốn (các dự án)**

- Quản lý phương án về thay đổi cơ cấu vốn, tài sản, điều hoà vốn trong công ty tương ứng với nhiệm vụ sản xuất kinh doanh
- Quản lý các kế hoạch huy động vốn.
- Quản lý tài sản, nguồn vốn và các nguồn lực tài chính của công ty, tổ chức kiểm kê định kỳ, phản ánh chính xác, kịp thời tình trạng tài sản và đề xuất các giải pháp xử lý, sử dụng tài sản, nguồn vốn có hiệu quả



# BỘ PHẬN TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

## Quy trình phòng kế toán

Nhiệm vụ:

- Ghi chép, hạch toán, theo dõi các nghiệp vụ phát sinh tại công ty.
- Tập hợp, cung cấp số liệu, tài liệu cho các phòng ban liên quan



# BỘ PHẬN TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

## Quy trình phòng kế toán

Ví dụ:

Quy trình hạch  
toán kế toán

Quy trình  
thanh toán

Quy trình xử lý  
nợ khó đòi

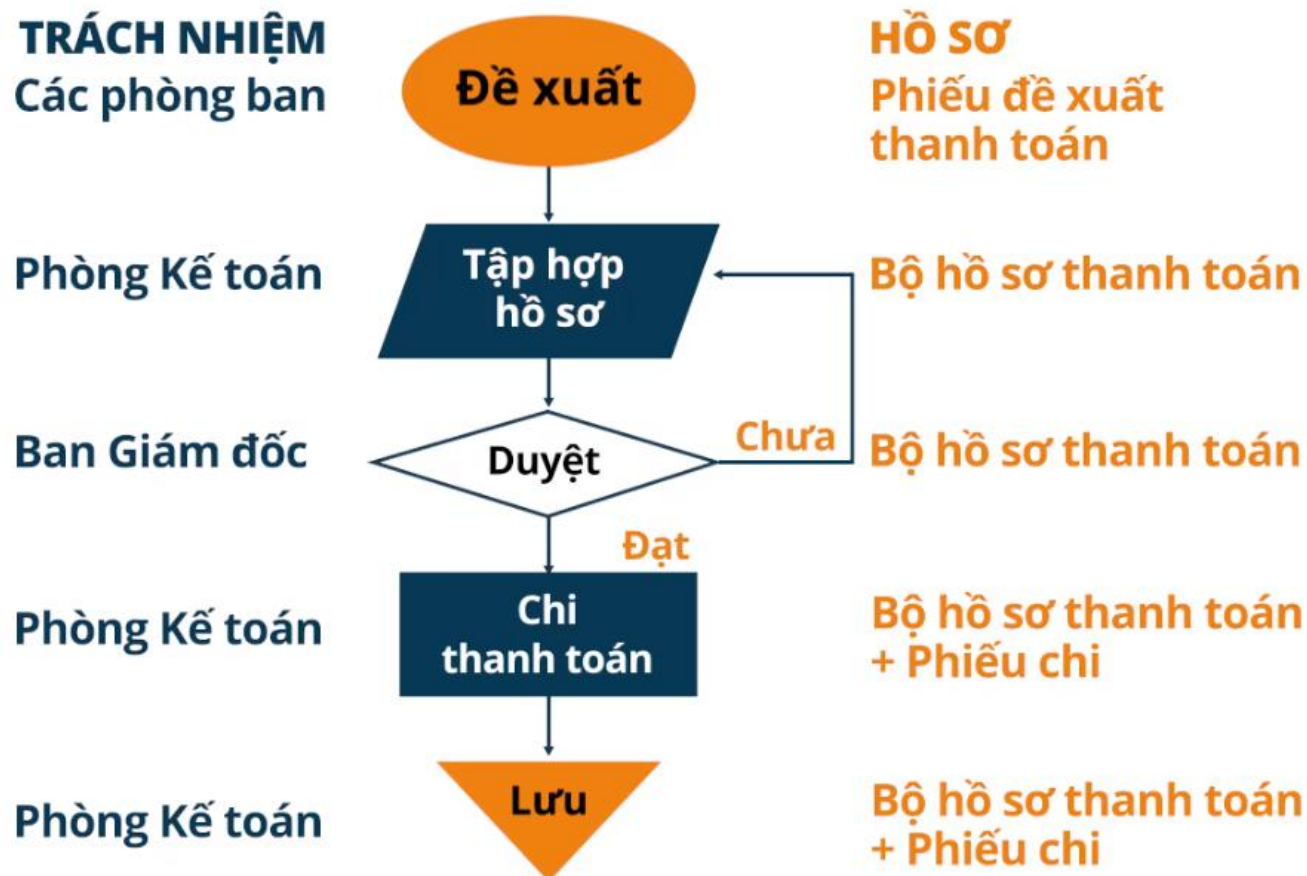


# BỘ PHẬN TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

## Quy trình phòng kế toán

Ví dụ:

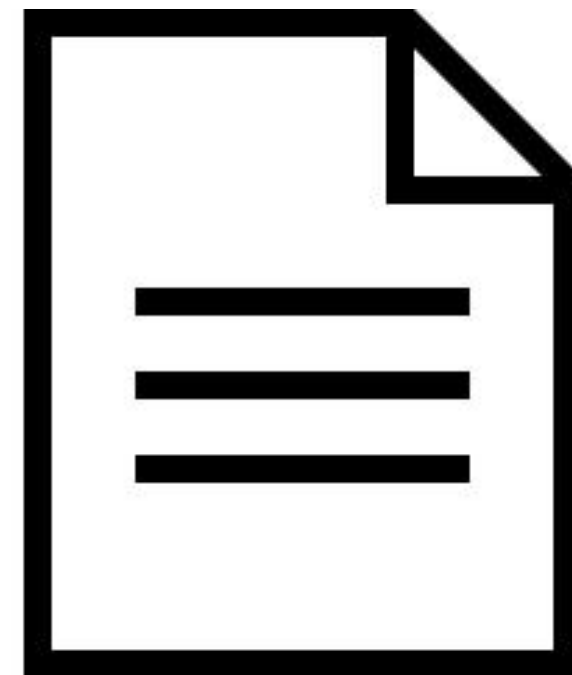
**TRÁCH NHIỆM**  
Các phòng ban



# **LƯU Ý VỀ MẪU BIỂU**

---

- Tất cả các quy trình luôn bao gồm các mẫu biểu liên quan tới các hoạt động, nghiệp vụ cụ thể của từng bộ phận và phòng ban.
- Việc sử dụng mẫu biểu đúng, chính xác cũng nằm trong việc tuân thủ quy trình.
- Mẫu biểu còn là minh chứng cho các hoạt động, nghiệp vụ phát sinh tại công ty, có giá trị nội bộ lẫn bên ngoài doanh nghiệp.



# Q&A

---