

GIÁO TRÌNH

# LOGISTICS

PGS. TS. ĐOÀN THỊ HỒNG VÂN

Năm 2006

## BÀI MỞ ĐẦU

# GIỚI THIỆU MÔN HỌC QUẢN TRỊ LOGISTICS

### 1. SỰ CẦN THIẾT CỦA MÔN HỌC

Các nguồn tài nguyên trên trái đất là hữu hạn, nhưng ước muốn của con người lại vô cùng. Chính vì vậy, cần tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn tài nguyên, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội và thế là Logistics đã ra đời.

Xu thế tất yếu của thời đại ngày nay là toàn cầu hóa nền kinh tế thế giới. Bất kỳ một quốc gia, một địa phương, một doanh nghiệp hay ngành nghề nào, không phân biệt lớn hay nhỏ, mạnh hay yếu, muốn tồn tại và phát triển đều phải chấp nhận và tích cực tham gia vào xu thế mới này.

Bởi toàn cầu hóa tuy còn nhiều nhược điểm, như: Làm cho cạnh tranh ngày càng gay gắt, chưa bảo đảm sự công bằng giữa nước giàu và nước nghèo... nhưng có ưu điểm rất lớn là làm cho nền kinh tế thế giới phát triển năng động và vững chắc hơn.

Toàn cầu hóa tạo điều kiện cho giao thương giữa các quốc gia, các khu vực trên thế giới phát triển mạnh mẽ, và đương nhiên sẽ dẫn đến bước phát triển mới của Logistics – Logistics toàn cầu.

Trong vài thập niên gần đây Logistics đã phát triển nhanh chóng và mang lại những kết quả rất tốt đẹp ở nhiều nước trên thế giới, điển hình như: Hà Lan, Thuỵ Điển, Đan Mạch, Hoa Kỳ... Trong những năm cuối thế kỷ 20, đầu thế kỷ 21, thuật ngữ Logistics được nhắc đến nhiều ở các nước Đông Á, Đông – Nam Á và đặc biệt phát triển ở Singapore.

Nhưng ở Việt Nam thuật ngữ này còn mới mẻ, ít người biết đến.

Để giúp cho người học - Sinh viên các chuyên ngành Kinh tế tiếp cận với lĩnh vực mới và đầy hấp dẫn này, chúng tôi đã tổng hợp kết quả nhiều năm nghiên cứu, giới thiệu môn học QUẢN TRỊ LOGISTICS.

### 2. MỤC ĐÍCH CỦA MÔN HỌC

---

Với mục đích phục vụ cho các sinh viên chương trình đào tạo từ xa của trường Đại học Dân lập Bình Dương, các chủ doanh nghiệp vừa và nhỏ, các nhà quản trị, các nhân viên, các nhà quản trị Logistics trong hiện tại và tương lai, môn học Quản trị Logistics cung cấp những kiến thức cần thiết để sau khi học xong môn học này, các bạn có thể hiểu sâu sắc hơn và vận dụng tốt hơn những vấn đề sau:

- Những vấn đề lý luận cơ bản về Logistics;
- Quản trị Logistics.
- Từng bước ứng dụng những kiến thức về Logistics vào thực tế.

### 3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU CỦA MÔN HỌC:

Logistics là một chuyên ngành mới, hấp dẫn với nhiều kiến thức mới, khó, trong khuôn khổ có hạn của môn học chúng tôi chỉ tập trung giới thiệu những vấn đề cơ bản nhất của Logistics.

### 4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Để nghiên cứu môn học này, ở Việt Nam mới có rất ít tài liệu tham khảo. Để giúp các bạn đầu tư thời gian cho môn học một cách tập trung và hiệu quả, xin giới thiệu một số tài liệu tham khảo chính:

Các tài liệu tham khảo chính

- TÀI LIỆU DO CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TỪ XA CUNG CẤP
- LOGISTICS – NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN, NXB THỐNG KÊ - 2003 và năm 2005, PGS.TS. ĐOÀN THỊ HỒNG VÂN
- QUẢN TRỊ CUNG ỨNG, NXB THỐNG KÊ - 2002, PGS.TS. ĐOÀN THỊ HỒNG VÂN

Với những tài liệu có được, các bạn sẽ kết hợp giữa việc nghe giảng qua đài với việc tự đọc tài liệu ở bất cứ nơi đâu, vào bất cứ lúc nào tiện lợi cho bạn. Trên cơ sở những kiến thức có được bạn sẽ làm bài tập và từng bước vận dụng vào thực tế.

Vận dụng tốt những phương pháp trên chắc chắn bạn sẽ thành công.

### 5. KẾT CÂU CỦA MÔN HỌC

---

Môn học Quản trị Logistics gồm 8 chương:

- Chương 1: TỔNG QUAN VỀ LOGISTICS
- Chương 2: QUẢN TRỊ LOGISTICS
- Chương 3: DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
- Chương 4: HỆ THỐNG THÔNG TIN
- Chương 5: DỰ TRỮ
- Chương 6: QUẢN TRỊ VẬT TƯ
- Chương 7: VẬN TẢI
- Chương 8: KHO BÃI

Môn học được giới thiệu trong 12 buổi:

- Buổi 1: Giới thiệu môn học Quản trị Logistics
  - Buổi 2: Giới thiệu phần đầu của bài “Tổng quan về Logistics”
  - Buổi 3: Giới thiệu phần hai của bài “Tổng quan về Logistics”
  - Buổi 4: Quản trị Logistics
  - Buổi 5: Dịch vụ khách hàng
  - Buổi 6: Hệ thống thông tin
  - Buổi 7: Dự trữ
  - Buổi 8: Giới thiệu phần đầu của bài “Quản trị vật tư”
  - Buổi 9: Giới thiệu phần hai của bài “Quản trị vật tư”
  - Buổi 10: Vận tải
  - Buổi 11: Kho bãi
  - Buổi 12: Tổng kết.
-

# CHƯƠNG 1

## TỔNG QUAN VỀ LOGISTICS

### 1. BÀN VỀ KHÁI NIỆM LOGISTICS

Logistics có nguồn gốc từ từ “Logistique”  $\Rightarrow$  “Loger” (Nơi đóng quân)  $\Rightarrow$  “Lodge” (nhà nghỉ)

Được sử dụng ở Anh bắt đầu từ thế kỷ 19.

Trong toán học Logisticss  $\Rightarrow$  Logistikos được sử dụng từ thế kỷ 17.

Từ điển Websters định nghĩa: “Logistics là quá trình thu mua, bảo quản, phân phối và thay thế con người và trang thiết bị”.

Theo American Heritage Dictionary, Logistics có 2 nghĩa:

- “Logistics là một lĩnh vực hoạt động của quân đội, liên quan đến việc thu mua, phân phối, bảo quản và thay thế các thiết bị cũng như con người”.
- “Logistics là việc quản lý các chi tiết của quá trình hoạt động”.

Logistics được sử dụng trong quân đội, được hiểu với nghĩa là công tác hậu cần. Napoleon định nghĩa: “Logistics là hoạt động để duy trì lực lượng quân đội”.

Cuối thế kỷ 20 Logistics được ghi nhận như 1 chức năng kinh tế chủ yếu, 1 công cụ hữu hiệu mang lại thành công cho các DN (SX và DV).

Theo ESCAP (Uỷ ban Kinh tế và Xã hội châu Á - Thái Bình Dương) Logistics được phát triển qua 3 giai đoạn:

- Giai đoạn 1: Phân phối vật chất: Vào những năm 60, 70 của thế kỷ thứ 20, người ta bắt đầu quan tâm đến vấn đề quản lý một cách có hệ thống những hoạt động có liên quan với nhau để đảm bảo phân phối sản phẩm, hàng hoá cho khách hàng một cách có hiệu quả. Những hoạt động đó bao gồm: vận tải, phân phối, bảo quản hàng hoá, quản lý tồn kho, bao bì đóng gói, phân loại, dán nhãn... những hoạt động nêu trên được gọi là phân phối sản phẩm vật chất hay còn có tên gọi là Logistics đầu ra.

- Giai đoạn 2: Hệ thống Logistics: Đến những năm 80, 90 của thế kỷ trước, các công ty tiến hành kết hợp quản lý 2 mảng: đầu vào (gọi là cung ứng vật tư) với đầu ra (phân phối sản phẩm), để tiết kiệm chi phí, tăng thêm hiệu quả của quá trình này. Sự kết hợp đó được gọi là hệ thống Logistics.
- Giai đoạn 3: Quản trị dây chuyền cung ứng: Đây là khái niệm mang tính chiến lược về quản trị chuỗi nối tiếp các hoạt động từ người cung cấp - đến người sản xuất - khách hàng tiêu dùng sản phẩm, cùng với việc lập các chứng từ có liên quan, hệ thống theo dõi, kiểm tra, làm tăng thêm giá trị sản phẩm. Khái niệm này coi trọng việc phát triển các quan hệ với đối tác, kết hợp chặt chẽ giữa người sản xuất với người cung cấp, với người tiêu dùng và các bên có liên quan, như: các công ty vận tải, kho bãi, giao nhận và người cung cấp công nghệ thông tin (IT)

Trong lĩnh vực sản xuất, người ta đưa ra định nghĩa Logistics một cách đơn giản, ngắn gọn nhất là cung ứng, là chuỗi hoạt động nhằm đảm bảo nguyên liệu, máy móc, thiết bị, các dịch vụ... cho hoạt động của tổ chức/doanh nghiệp được tiến hành liên tục, nhịp nhàng và có hiệu quả; bên cạnh đó còn tham gia vào quá trình phát triển sản phẩm mới.

Logistics là quá trình tối ưu hóa về vị trí, lưu trữ và chu chuyển các tài nguyên/yếu tố đầu vào từ điểm xuất phát đầu tiên là nhà cung cấp, qua nhà sản xuất, người bán buôn, bán lẻ, đến tay người tiêu dùng cuối cùng, thông qua hàng loạt các hoạt động kinh tế (xem Logistics and Supply Chain Management, tác giả Ma Shuo, tài liệu giảng dạy của World Maritime University, 1999).

Khái niệm có liên quan: Logistics là quá trình liên quan tới nhiều hoạt động khác nhau trong cùng một tổ chức, từ xây dựng chiến lược đến các hoạt động chi tiết, cụ thể để thực hiện chiến lược. Logistics cũng đồng thời là quá trình bao trùm mọi yếu tố tạo nên sản phẩm từ các yếu tố đầu vào cho đến giai đoạn tiêu thụ sản phẩm cuối cùng.

Logistics không chỉ liên quan đến nguyên liệu mà còn liên quan tới tất cả nguồn tài nguyên/các yếu tố đầu vào cần thiết để tạo nên sản phẩm hay dịch vụ phù hợp với yêu cầu của người tiêu dùng. Ở đây nguồn tài nguyên không chỉ bao gồm: vật tư, vốn, nhân lực mà còn bao hàm cả dịch vụ, thông tin, bí quyết công nghệ...

---

Logistics bao trùm cả hai cấp độ hoạch định và tổ chức. Cấp độ thứ nhất liên quan đến v/d vị trí, còn cấp độ thứ hai liên quan đến vấn đề vận chuyển và lưu trữ.

Logistics là hệ thống các công việc được thực hiện một cách có kế hoạch nhằm quản lý nguyên vật liệu, dịch vụ, thông tin và dòng chảy của vốn... nó bao gồm cả những hệ thống thông tin ngày một phức tạp, sự truyền thông và hệ thống kiểm soát cần phải có trong môi trường làm việc hiện nay.

Logistics là sự duy trì, phát triển, phân phối/sắp xếp và thay thế nguồn nhân lực và nguyên vật liệu, thiết bị, máy móc...

Logistics là quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và kiểm soát quá trình lưu chuyển và dự trữ hàng hoá, dịch vụ... từ điểm xuất phát đầu tiên đến nơi tiêu thụ cuối cùng sao cho hiệu quả và phù hợp với yêu cầu của khách hàng.

Logistics là khoa học nghiên cứu việc lập kế hoạch, tổ chức và quản lý các hoạt động cung cấp hàng hoá, dịch vụ.

Logistics là khoa học nghiên cứu việc lập kế hoạch và thực hiện những lợi ích và công dụng của các nguồn tài nguyên cần thiết nhằm giữ vững hoạt động của toàn bộ hệ thống.

Theo Hội đồng Quản trị Logistics của Mỹ (CLM - Council of Logistics Management) “Quản trị Logistics là quá trình hoạch định, thực hiện và kiểm soát một cách có hiệu quả chi phí lưu thông, dự trữ nguyên vật liệu, hàng hoá tồn kho trong quá trình sản xuất sản phẩm cùng dòng thông tin tương ứng từ điểm đầu tiên đến điểm tiêu dùng cuối cùng nhằm mục đích đáp ứng yêu cầu của khách hàng”

Theo Martin Christopher (UK) “Logistics là quá trình quản trị chiến lược thu mua, di chuyển và dự trữ nguyên vật liệu, bán thành phẩm, thành phẩm (và dòng thông tin tương ứng) trong một công ty và qua các kênh phân phối của công ty để tối đa hoá lợi nhuận hiện tại và tương lai thông qua việc hoàn tất các đơn hàng với chi phí thấp nhất”.

Theo quan điểm “5 right” thì “Logistics là quá trình cung cấp đúng sản phẩm, đúng thời gian, đúng vị trí, vào đúng thời điểm với điều kiện và chi phí phù hợp cho khách hàng tiêu dùng sản phẩm”.

---

Theo David Simchi-Levi (MIT, USD) “Hệ thống Logistics (Logistics Network) là một nhóm các cách tiếp cận được sử dụng để liên kết các nhà cung cấp, nhà sản xuất, kho, cửa hàng một cách hiệu quả để hàng hoá được sản xuất và phân phối đúng số lượng, đúng địa điểm và đúng thời điểm nhằm mục đích giảm thiểu chi phí trên toàn hệ thống đồng thời đáp ứng được yêu cầu về mức độ phục vụ”.

Theo chúng tôi “Logistics là quá trình tối ưu hoá về vị trí và thời gian, vận chuyển và dự trữ nguồn tài nguyên từ điểm đầu tiên của dây chuyền cung ứng cho đến tay người tiêu dùng cuối cùng, thông qua hàng loạt các hoạt động kinh tế”.

## 2. PHÂN LOẠI LOGISTICS

Trong quá trình phát triển Logistics được thể hiện dưới 4 hình thức:

- Logistics bên thứ nhất (1 PL - First Party Logistics): Người chủ sở hữu hàng hoá tự mình tổ chức và thực hiện các hoạt động Logistics để đáp ứng nhu cầu của bản thân. Theo hình thức này, chủ hàng phải đầu tư vào phương tiện vận tải, kho chứa hàng, hệ thống thông tin, nhân công,... để quản lý và vận hành hoạt động Logistics.
- Logistics bên thứ hai (2 PL - Second Party Logistics): Người cung cấp dịch vụ Logistics bên thứ hai là người cung cấp dịch vụ cho một hoạt động đơn lẻ trong chuỗi các hoạt động Logistics (vận tải, kho bãi, thủ tục Hải quan, thanh toán,...) để đáp ứng nhu cầu của chủ hàng, chưa tích hợp hoạt động Logistics.
- Logistics bên thứ ba (3 PL - Third Party Logistics): 3 PL là người thay mặt cho chủ hàng quản lý và thực hiện các dịch vụ Logistics cho từng bộ phận chức năng. Do đó, 3 PL bao gồm nhiều dịch vụ khác nhau, kết hợp chặt chẽ việc luân chuyển, tồn trữ hàng hoá, xử lý thông tin,... và có tính tích hợp vào dây chuyền cung ứng của khách hàng.
- Logistics bên thứ tư (4 PL - Fourth Party Logistics): 4 PL là người tích hợp (integrator) – người hợp nhất, gắn kết các nguồn lực, tiềm năng và cơ sở vật chất khoa học kỹ thuật của mình với các tổ chức khác để thiết kế, xây dựng và vận hành các giải pháp chuỗi Logistics. 4 PL hướng đến quản trị cả quá trình Logistics, như nhận hàng từ nơi sản xuất, làm thủ tục xuất, nhập khẩu, đưa hàng đến nơi tiêu thụ cuối cùng.

Nghiên cứu toàn bộ quá trình Logistics có:

- Logistics đầu vào (inbound Logistics);
- Logistics đầu ra (outbound Logistics)
- Logistics ngược (reverse Logistics)

Mỗi loại hàng hóa sẽ có quy trình Logistics riêng:

- Logistics hàng tiêu dùng: Quần áo, giày dép...
- Logistics trong ngành ôtô;
- Logistics trong ngành hóa chất;
- Logistics trong ngành điện tử;
- Logistics trong ngành dầu khí...

### 3. MỐI QUAN HỆ GIỮA LOGISTICS - DÂY CHUYỀN CUNG ỨNG – QUÁ TRÌNH PHÂN PHỐI

“Quản trị Logistics là quá trình hoạch định, thực hiện và kiểm soát một cách hiệu lực, hiệu quả hoạt động vận chuyển, lưu trữ hàng hóa, dịch vụ và những thông tin có liên quan từ điểm đầu đến điểm tiêu thụ cuối cùng với mục đích thoả mãn nhu cầu của khách hàng” (Douglas M Lambert, Fundamental of Logistics, p.3, Mc Graw - Hill, 1998).

“Một dây chuyền cung ứng là một mạng lưới (có thể lựa chọn) về phương tiện và phân phối để thực hiện các chức năng thu mua nguyên, phụ liệu... chuyển hoá chúng thành sản phẩm trung gian và cuối cùng, rồi phân phối sản phẩm đó tới khách hàng” (Ganeshan & Harrison 1995)

Như vậy, so với khái niệm dây chuyền cung ứng thì khái niệm Logistics theo nghĩa rộng gần như tương đương, nhưng cần chú ý: Logistics nhán mạn đến tính tối ưu của quá trình, còn dây chuyền cung ứng chỉ nói đến quá trình.

Còn nếu xét riêng từng doanh nghiệp, thì Logistics là quá trình tối ưu hóa về vị trí và thời gian, lưu chuyển và dự trữ nguồn tài nguyên từ điểm đầu của quá trình cung ứng cho đến tay người tiêu dùng, thông qua hàng loạt các hoạt động kinh tế. Còn quản trị dây chuyền cung ứng gồm cả quá trình Logistics bên ngoài

---

doanh nghiệp, bao gồm cả khách hàng và các nhà cung cấp cấp 1, cấp 2... do đó SCM là khái niệm rộng hơn Logistics của một doanh nghiệp.

Trong trường hợp này, Hội đồng quản trị Logistics của Mỹ có đưa ra định nghĩa: "Logistics là một phần của dây chuyền cung ứng, thực hiện hoạch định, thực hiện và kiểm soát dòng lưu chuyển, tồn trữ hàng hoá, dịch vụ và thông tin có liên quan một cách hiệu quả, hiệu năng (effective, efficient) từ điểm đầu đến điểm tiêu thụ để đáp ứng yêu cầu của khách hàng".

Quá trình phân phối là khái niệm phản ánh sự di chuyển hàng hoá của một tổ chức (người sản xuất, kinh doanh hay bất kỳ một người nào khác có hàng hoá); Nó bao gồm sự vận chuyển hàng hoá bằng các loại phương tiện khác nhau, từ địa điểm này sang địa điểm khác, từ nước nọ sang nước kia, trong đó có sự phối hợp giữa các hoạt động và các chức năng khác nhau, nhằm đảm bảo chu chuyển hàng hoá liên tục từ giai đoạn tiền sản xuất cho đến khi đến tay người tiêu dùng cuối cùng.

Như vậy, quá trình phân phối và hoạt động Logistics có liên quan mật thiết với nhau nếu thiếu một kế hoạch khoa học và sự quản lý chất chẽ sát sao thì toàn bộ quá trình chu chuyển hàng hoá, dịch vụ phức tạp sẽ không thể thực hiện nhịp nhàng, liên tục. Chính vì vậy, người ta đã ví toàn bộ quá trình phân phối là một "băng tải" hàng hoá chuyển động không ngừng dưới sự tổ chức và giám sát của công nghệ Logistics.

#### 4. LOGISTICS TRONG GIAO NHẬN VẬN TẢI

Trong lĩnh vực giao nhận vận tải Logistics không phải là một dịch vụ đơn lẻ, mà luôn luôn là một chuỗi các dịch vụ về giao nhận hàng hoá, như: làm các thủ tục, giấy tờ, tổ chức vận tải, bao bì đóng gói, ghi nhãn hiệu, lưu kho, lưu bãi, phân phát hàng hoá đi các địa điểm khác nhau, chuẩn bị cho hàng hoá luôn luôn sẵn sàng ở trạng thái nếu có yêu cầu của khách hàng là đi ngay được

Chính vì vậy, khi nói tới Logistics bao giờ người ta cũng nói tới một chuỗi hệ thống các dịch vụ (Logistics System Chain). Với hệ thống chuỗi dịch vụ này người cung cấp dịch vụ Logistics (Logistics Service Provider) sẽ giúp khách hàng có thể tiết kiệm được chi phí của đầu vào trong các khâu vận chuyển, lưu kho, lưu bãi và phân phối hàng hóa cũng như chi phí tương tự ở đầu ra bằng cách kết hợp tốt các khâu riêng lẻ của hệ thống Logistics nêu trên

Dịch vụ Logistics chính là sự phát triển ở giai đoạn cao của dịch vụ giao nhận kho vận trên cơ sở sử dụng những thành tựu của công nghệ thông tin để điều phối hàng hoá từ khâu tiền sản xuất đến tay người tiêu dùng cuối cùng, qua các công đoạn: vận chuyển, lưu kho và phân phối hàng hoá.

Logistics là quá trình cung cấp đúng mặt hàng cần kinh doanh ở đúng địa điểm vào đúng thời gian cần thiết với giá cả hợp lý và chất lượng đảm bảo.

3PL là người chuyên cung cấp những DV quản lý các dịch vụ Logistics.

4PL là nhà cung cấp DV Logistics được thuê để giám sát các nhà cung cấp DV Logistics khác.

## 5. VAI TRÒ CỦA LOGISTICS

Logistics là một chức năng kinh tế có ảnh hưởng sâu rộng đến toàn xã hội. Trong thời đại ngày nay người ta luôn mong muốn những dịch vụ hoàn hảo và điều đó sẽ đạt được khi phát triển Logistics.

- Vai trò của Logistics đ/v nền kinh tế: Hoạt động Logistics đã chiếm từ 10 đến 15% GDP của hầu hết các nước lớn ở châu Âu, Bắc Mỹ và một số nền kinh tế châu Á - Thái Bình Dương (theo Rushton Oxley & Croucher, 2000). Vì vậy nếu nâng cao hiệu quả hoạt động Logistics thì sẽ góp phần quan trọng nâng cao hiệu quả kinh tế - xã hội.
- Vai trò của Logistics đ/v doanh nghiệp: Đối với các doanh nghiệp Logistics có vai trò rất to lớn. Logistics giúp giải quyết cả đầu ra lẫn đầu vào của doanh nghiệp một cách hiệu quả. Nhờ có thể thay đổi các nguồn tài nguyên đầu vào hoặc tối ưu hóa quá trình chu chuyển nguyên vật liệu, hàng hoá, dịch vụ,... Logistics giúp giảm chi phí, tăng khả năng cạnh tranh cho doanh nghiệp.

## 6. XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA LOGISTICS

- Xu hướng phát triển trên thế giới;
- Xu hướng phát triển ở Việt Nam.

Trên thế giới, Logistics đã và đang phát triển mạnh mẽ. Ở Việt Nam, Logistics đã bắt đầu được nhìn nhận như một công cụ “sắc bén” đem lại thành công cho doanh nghiệp trong điều kiện hội nhập và chắc chắn Logistics sẽ phát triển trong tương lai không xa.

---

Xu hướng thứ nhất, ứng dụng công nghệ thông tin, thương mại điện tử ngày càng phổ biến và sâu rộng hơn trong các lĩnh vực của Logistics, như: hệ thống thông tin Quản trị dây chuyền cung ứng toàn cầu, công nghệ nhận dạng bằng tần số Radio (Radio Frequency Identification – RFID),... vì thông tin được truyền càng nhanh và chính xác thì các quyết định trong hệ thống Logistics càng hiệu quả.

Xu hướng thứ hai, phương pháp quản lý Logistics kéo (Pull) ngày càng phát triển mạnh mẽ và dần thay thế cho phương pháp Logistics đẩy (Push) theo truyền thống

Xu hướng thứ ba, thuê dịch vụ Logistics từ các công ty Logistics chuyên nghiệp ngày càng phổ biến.

Nếu như trước đây, các chủ sở hữu hàng hoá lớn thường tự mình đứng ra tổ chức và thực hiện các hoạt động Logistics để đáp ứng nhu cầu của bản thân, thì giờ đây việc đi thuê các dịch vụ Logistics ở bên ngoài ngày càng trở nên phổ biến.

Tóm lại:

- Logistics là quá trình tối ưu hoá về vị trí và thời gian, vận chuyển và dự trữ nguồn tài nguyên từ điểm đầu của dây chuyền cung ứng cho đến tay người tiêu dùng cuối cùng, thông qua hàng loạt các hoạt động kinh tế.
- Logistics là một chức năng kinh tế chủ yếu, có vai trò rất quan trọng đối với nền kinh tế nói chung, và từng doanh nghiệp nói riêng.

Trên thế giới, Logistics đã và đang phát triển mạnh mẽ. Ở Việt Nam, Logistics đã bắt đầu được nhìn nhận như một công cụ “sắc bén” đem lại thành công cho doanh nghiệp trong điều kiện hội nhập và chắc chắn Logistics sẽ phát triển trong tương lai không xa.

---

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Hãy trình bày hiểu biết của anh/chị về Logistics.
  2. Hãy phân biệt 1 PL, 2PL, 3 PL và 4PL. Trình bày ưu, nhược điểm của mỗi hình thức.
  3. Phân tích mối quan hệ giữa Logistics – Dây chuyền cung ứng – Quá trình phân phối.
  4. Trình bày hiểu biết của anh/chị về Logistics trong giao nhận vận tải.
  5. Vai trò của Logistics đối với nền kinh tế quốc dân và đối với từng doanh nghiệp.
  6. Xu hướng phát triển của Logistics trong những thập niên đầu thế kỷ 21.
-

## CHƯƠNG 2

# QUẢN TRỊ LOGISTICS

### 1. QUẢN TRỊ LOGISTICS

Quản trị Logistics là quá trình hoạch định, thực hiện và kiểm soát có hiệu lực, hiệu quả việc chu chuyển và dự trữ hàng hoá, dịch vụ... và những thông tin có liên quan, từ điểm đầu đến điểm cuối cùng với mục tiêu thoả mãn nhu cầu của người tiêu dùng.

Nội dung của quản trị Logistics rất rộng, bao gồm:

- Dịch vụ khách hàng;
- Hệ thống thông tin;
- Dự trữ;
- Quản trị vật tư;
- Vận tải;
- Kho bãi;
- Quản trị chi phí;

### 2. DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG (tr.53 – 55)

Theo quan điểm mới thì dịch vụ khách hàng là quá trình diễn ra giữa người mua, người bán và bên thứ ba - các nhà thầu phụ; Kết quả của quá trình này là tạo ra giá trị gia tăng cho sản phẩm hay dịch vụ được trao đổi. Nói ngắn gọn hơn dịch vụ khách hàng là quá trình cung cấp các lợi ích từ giá trị gia tăng cho dây chuyền cung ứng với chi phí hiệu quả nhất.

Dịch vụ khách hàng, có thể mô tả thoáng hơn, là các biện pháp trong các hệ thống Logistics được thực hiện sao cho giá trị gia tăng được cộng vào sản phẩm đạt mức cao nhất với tổng chi phí thấp nhất. Giá trị gia tăng ở đây chính là sự hài lòng của khách hàng, nó là hiệu số giữa giá trị đầu ra và giá trị đầu vào, thông qua hàng loạt các hoạt động kinh tế có quan hệ và tác động tương hỗ với nhau.

Nói tóm lại, dịch vụ khách hàng là đầu ra của quá trình hoạt động Logistics và là giao diện chủ yếu giữa những chức năng của marketing và Logistics, hỗ trợ

cho yếu tố địa điểm/phân phối (place) trong marketing - MIX. Hơn thế nữa, dịch vụ khách hàng là “bí quyết” để duy trì và phát triển lòng trung thành của khách hàng đối với những sản phẩm hay dịch vụ của nhà cung cấp.

Dịch vụ Logistics: Điều 233 (luật TM) Dịch vụ Logistics là hoạt động thương mại, theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công việc bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan, các thủ tục giấy tờ khác, tư vấn khách hàng, đóng gói bao bì, ghi ký mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến hàng hoá theo thoả thuận với khách hàng để hưởng thù lao.

### 3. HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ LOGISTICS (tr.55 – 57)

Hệ thống thông tin Logistics bao gồm thông tin trong nội bộ từng tổ chức (doanh nghiệp, nhà cung cấp, khách hàng của doanh nghiệp), thông tin trong từng bộ phận chức năng (Logistics, kỹ thuật, kế toán - tài chính, marketing, sản xuất...), thông tin ở từng khâu trong dây chuyền cung ứng (kho tàng, bên bãi, vận tải...) và sự kết nối thông tin giữa các tổ chức, bộ phận, công đoạn nêu trên.

Hệ thống thông tin (máy tính và mạng) là yếu tố không thể thay thế trong việc hoạch định và kiểm soát hệ thống Logistics, với hệ thống xử lý đơn hàng là trung tâm. Những thành tựu của công nghệ thông tin giúp cho người ta đưa ra những quyết định đúng đắn vào thời điểm nhạy cảm nhất.

### 4. QUẢN TRỊ DỰ TRƯỞNG (tr.58 – 61)

Để đảm bảo cho quá trình tái sản xuất xã hội tiếp hành liên tục, nhịp nhàng thì phải tích luỹ lại một phần sản phẩm hàng hoá ở mỗi giai đoạn của quá trình vận động từ nơi sản xuất đến nơi tiêu dùng (từ điểm đầu tiên đến điểm cuối cùng của dây chuyền cung ứng). Sự tích luỹ, sự ngưng đọng sản phẩm ở các giai đoạn vận động như vậy được gọi là dự trữ. Khái niệm này rộng và hàm chứa một nội dung khoa học, khác với quan niệm đơn giản cho rằng dự trữ thuần túy chỉ là hàng tồn kho.

Nguyên nhân của việc hình thành dự trữ:

- Sự phân công lao động xã hội;
  - Sản xuất, vận tải phải đạt đến một quy mô nhất định thì mới mang lại hiệu quả;
-

- Cân bằng cung cầu đối với những mặt hàng theo thời vụ;
- Dự trữ để đề phòng rủi ro;
- Để phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng;
- Để tăng sức cạnh tranh.

Dự trữ là tất yếu khách quan, nhờ có dự trữ mà cuộc sống nói chung, hoạt động Logistics nói riêng, mới có thể diễn ra liên tục nhịp nhàng. Nhưng nói như vậy không có nghĩa là dự trữ càng nhiều càng tốt.

Quản trị dự trữ là khâu quan trọng trong toàn bộ hệ thống Logistics. Cần sử dụng tốt và phối hợp chặt chẽ các kỹ thuật: phân tích dự báo, mô hình dự trữ, hệ thống giải quyết đơn hàng... để làm tốt công tác quản trị dự trữ, biến nó thành công cụ đắc lực giúp công ty thành công.

## 5. QUẢN TRỊ VẬT TƯ (tr.61 – 62)

Nếu dịch vụ khách hàng là đầu ra của quá trình Logistics, thì quản trị vật tư là đầu vào của quá trình này. Mặc dù không trực tiếp tác động đến người tiêu dùng nhưng quản trị vật tư có vai trò quyết định đối với toàn bộ hoạt động Logistics. Bởi không có nguyên vật liệu tốt thì không thể cho ra sản phẩm tốt.

Các hoạt động của quản trị vật tư bao gồm: xác định nhu cầu vật tư; Tìm nguồn cung cấp; Tiến hành mua sắm/thu mua vật tư; Tổ chức vận chuyển; Nhập kho và lưu kho; Bảo quản và cung cấp cho người sử dụng; Quản trị hệ thống thông tin có liên quan; Lập kế hoạch và kiểm soát hàng tồn kho; Tận dụng phế liệu, phế phẩm; Ngoài ra, còn làm nhiệm vụ quản lý sản xuất từ bên ngoài.

## 6. VẬN TẢI

Nguyên vật liệu, hàng hoá... chỉ có thể đi từ nơi sản xuất đến nơi tiêu dùng nhờ các phương tiện vận tải. Vì thế, vận tải đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động Logistics.

Để chuyên chở hàng hoá, người bán, người mua/người cung cấp dịch vụ Logistics có thể chọn một trong các phương thức vận tải sau: đường biển, đường sông, đường bộ, đường sắt, đường hàng không hoặc vận tải đa phương thức. Mỗi

phương thức vận tải có những ưu, nhược điểm riêng. Muốn kinh doanh Logistics cần phải hiểu được những đặc điểm riêng đó.

## 7. KHO BÃI

Kho bãi là một bộ phận của hệ thống Logistics, là nơi cất giữ nguyên liệu vật liệu, bán thành phẩm, thành phẩm trong suốt quá trình chu chuyển từ điểm đầu cho đến điểm cuối của dây chuyền cung ứng, đồng thời cung cấp các thông tin về tình trạng, điều kiện lưu trữ và vị trí của các hàng hoá được lưu kho.

Nội dung của công tác quản trị kho rất phong phú gồm: thiết kế mạng lưới kho (xác định số lượng và quy mô của các kho); Thiết kế và trang bị các thiết bị trong kho; Tổ chức các nghiệp vụ kho: xuất, nhập, lưu kho, bảo quản hàng hoá trong kho; Quản lý hệ thống thông tin, sổ sách, số liệu về hoạt động của kho; Tổ chức quản lý lao động; Tổ chức các công tác bảo hộ và an toàn lao động trong kho.

## 8. CHI PHÍ LOGISTICS VÀ PHÂN TÍCH TỔNG CHI PHÍ LOGISTICS (tr.71 – 80)

Logistics là chuỗi tích hợp nhiều hoạt động kinh tế nhằm tối ưu hóa vị trí và quá trình chu chuyển, dự trữ hàng hoá từ điểm đầu cho đến điểm cuối - người tiêu dùng cuối cùng, nên nếu giảm chi phí tuy tiện ở từng hoạt động riêng lẻ, chưa chắc đã đạt được kết quả mong muốn. Giữa các hoạt động có liên quan mật thiết với nhau, dẫn đến giảm chi phí ở khâu này có thể làm tăng chi phí ở khâu khác và cuối cùng tổng chi phí không giảm mà còn có thể tăng, đi ngược lại mục đích của quản trị chi phí Logistics.

Do vậy, chìa khoá để quản trị chi phí Logistics là phân tích tổng chi phí (total cost). Điều này có nghĩa là với dịch vụ khách hàng định trước, nhà quản trị Logistics phải tìm cách giảm tổng chi phí xuống mức thấp nhất.

Chi phí Logistics được hình thành từ chi phí của các hoạt động trong quá trình: có 6 loại chi phí chủ yếu tham gia vào quá trình này:

- Chi phí phục vụ khách hàng;
  - Chi phí vận tải;
  - Chi phí kho bãi;
  - Chi phí giải quyết đơn hàng và hệ thống thông tin;
-

- Chi phí sản xuất, thu mua (để có đủ lô hàng theo yêu cầu);
- Chi phí dự trữ.

Cần nhấn mạnh rằng: không nên và không thể phân tích riêng lẻ từng hoạt động Logistics và chi phí Logistics, bởi chúng có quan hệ mật thiết, luôn tác động qua lại lẫn nhau, ảnh hưởng và bổ sung cho nhau. Nhà quản trị Logistics giỏi là người có khả năng điều phối toàn bộ mạng Logistics tích hợp hoạt động với chi phí và mức độ dịch vụ khách hàng tối ưu.

Tóm lại: Quản trị Logistics là quá trình hoạch định, thực hiện và kiểm soát có hiệu lực, hiệu quả toàn bộ việc chu chuyển và dự trữ hàng hoá, dịch vụ... cùng những thông tin có liên quan từ điểm đầu đến điểm cuối của dây chuyền cung ứng với mục đích thoả mãn tốt nhất nhu cầu của người tiêu dùng với tổng chi phí thấp nhất.

Quản trị Logistics có nhiều nội dung như:

- Dịch vụ khách hàng
- Hệ thống thông tin trong quản trị Logistics,
- Dự trữ,
- Quản trị vật tư,
- Vận tải,
- Kho bãi,
- Quản trị chi phí Logistics.

Cần nhấn mạnh rằng: không nên và không thể phân tích riêng lẻ từng hoạt động Logistics và chi phí Logistics, bởi chúng có quan hệ mật thiết, luôn tác động qua lại lẫn nhau, ảnh hưởng và bổ sung cho nhau. Nhà quản trị Logistics giỏi là người có khả năng điều phối toàn bộ mạng Logistics tích hợp hoạt động với chi phí và mức độ dịch vụ khách hàng tối ưu.

---

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày hiểu biết của anh/chị về khái niệm Quản trị Logistics.
  2. Trình bày vắn tắt những nội dung cơ bản của Quản trị Logistics.
  3. Hãy cho biết: tại sao phải phân tích tổng thể các chi phí Logistics, mà không nên phân tích riêng lẻ từng khoản chi phí?
-

## CHƯƠNG 3

# DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

### 1. ĐỊNH NGHĨA VỀ DVKH

Theo nghĩa rộng, dịch vụ khách hàng là thước đo về mức độ hoạt động hiệu quả của hệ thống Logistics trong việc tạo ra sự hữu dụng về mặt thời gian và địa điểm đối với sản phẩm hay dịch vụ. Nó bao gồm các hoạt động có liên quan đến việc giải quyết đơn hàng, vận tải và các dịch vụ hậu mãi...

#### DVKH

##### **CMR: DVKH ≠ Sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng**

Ở đại đa số các công ty Logistics, dịch vụ khách hàng thường được định nghĩa theo một trong ba cách sau:

- Dịch vụ khách hàng là những hoạt động cụ thể của công ty nhằm giải quyết tốt các đơn đặt hàng của khách hàng, những hoạt động đó có thể là: lập bộ chứng từ, làm thủ tục hải quan, xử lý, truy xuất đơn hàng, giải quyết các khiếu nại
- Dịch vụ khách hàng là việc thực hiện những công việc cụ thể, được đánh giá bằng những thông số cụ thể, những quy chuẩn có sẵn, ví dụ: Khả năng hoàn thành 98% đơn hàng trong vòng 24 tiếng đồng hồ; Đến thăm khách hàng chính cứ 6 tháng một lần; Giải quyết khiếu nại trong vòng 15 ngày; Hoàn thành thủ tục hải quan trong vòng 2 tiếng.
- Dựa vào triết lý của tổ chức (corporate philosophy) người ta định nghĩa, dịch vụ khách hàng là một phần trong triết lý chung của công ty, phải thoả mãn nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất.

Theo một quan điểm mới dịch vụ khách hàng là quá trình diễn ra giữa người Mua – người Bán và bên thứ ba – các nhà thầu phụ; Kết quả của quá trình này là tạo ra giá trị gia tăng cho sản phẩm hay dịch vụ được trao đổi. Nói ngắn gọn hơn, dịch vụ khách hàng là quá trình cung cấp các tiện ích từ giá trị gia tăng cho dây chuyền cung ứng với chi phí hiệu quả nhất.

### 2. CÁC YẾU TỐ CỦA DVKH

Có rất nhiều yếu tố liên quan đến DVKH, có thể chia chúng thành 3 nhóm:

---

- Trước khi giao dịch (tr.87 – 90)
    - Xây dựng chính sách DVKH;
    - Giới thiệu các dịch vụ cho khách hàng;
    - Tổ chức bộ máy thực hiện;
    - Phòng ngừa rủi ro;
    - Quản trị dịch vụ.
  - Trong khi giao dịch (tr.91 – 97)
    - Tình hình dự trữ hàng hoá;
    - Thông tin về hàng hoá;
    - Tính chính xác của hệ thống;
    - Tính ổn định của quá trình thực hiện đơn hàng;
    - Khả năng thực hiện các chuyến hàng đặc biệt;
    - Khả năng điều chuyển hàng hoá;
    - Thủ tục thuận tiện;
    - Sản phẩm thay thế.
  - Sau khi giao dịch (tr.91 – 100)
    - Lắp đặt, bảo hành, sửa chữa và các dịch vụ khác;
    - Theo dõi sản phẩm;
    - Giải quyết những than phiền, khiếu nại, trả lại sản phẩm... của khách hàng;
    - Cho khách hàng mượn sản phẩm.
3. TÂM QUAN TRỌNG CỦA DVKH TRONG VIỆC TẠO RA LỢI THẾ CẠNH TRANH

Trong cuộc cạnh tranh khốc liệt, dịch vụ khách hàng ở cả ba giai đoạn trước giao dịch, trong giao dịch và sau giao dịch, chính là công cụ sắc bén, là “bí quyết” giúp tổ chức làm hài lòng khách hàng, trở nên đẹp đẽ, nổi bật, có khả năng hấp dẫn khách hàng. Có thể kết luận ngắn gọn: Logistics đóng vai trò then chốt góp phần tạo ra lợi thế cạnh tranh cho tổ chức thông qua việc cung cấp một dịch vụ khách hàng tuyệt hảo.

#### 4. XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Để xây dựng được chiến lược dịch vụ khách hàng có tính khoa học và khả thi cao, cần phải phân tích kỹ môi trường bên trong và bên ngoài, xác định rõ những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, nguy cơ; Trong đó, cần đặc biệt chú ý: Xây dựng chiến lược phải dựa trên yêu cầu của khách hàng và chú trọng đến tiêu chuẩn cạnh tranh.

---

## **5. GIỚI THIỆU MỘT SỐ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG LOGISTICS**

- Dịch vụ khách hàng tại các cảng biển:
  - Các dịch vụ giá trị gia tăng Logistics
  - Các DV Logistics tổng hợp; Các dịch vụ tích hợp chuỗi.
  - Các tiện ích dịch vụ giá trị gia tăng.
- Dịch vụ khách hàng hàng tại Maersk Logistics:
  - Quản trị dây chuyền cung ứng
  - Giao nhận, vận tải hàng hoá quốc tế
  - Dịch vụ về kho bãi và phân phối hàng hoá
  - Các dịch vụ khác...( vd: SOP)

---

Những quy định của Nhà nước Việt Nam về dịch vụ Logistics:

- Điều 233 (luật TM): Dịch vụ Logistics là hoạt động thương mại, theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công việc bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan, các thủ tục giấy tờ khác, tư vấn khách hàng, đóng gói bao bì, ghi ký mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến hàng hóa theo thoả thuận với khách hàng để hưởng thù lao.
- Đ. 234: Điều kiện kinh doanh dịch vụ Logistics.
- Đ. 235: Quyền và nghĩa vụ của thương nhân kinh doanh dịch vụ Logistics.
- Đ. 236: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng.
- Đ. 237: Các trường hợp miễn trách nhiệm đối với thương nhân kinh doanh dịch vụ Logistics.
- Đ. 238: Giới hạn trách nhiệm.
- Đ. 239: Quyền cầm giữ và định đoạt hàng hoá.
- Đ. 240: Nghĩa vụ của thương nhân kinh doanh dịch vụ Logistics khi cầm giữ hàng hoá.

Tóm lại: Trong chương 3 chúng ta đã nghiên cứu định nghĩa về dịch vụ khách hàng, các yếu tố của dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của chúng. Đồng thời cũng đã xem xét một cách khái quát về chiến lược, dịch vụ khách hàng, biện pháp xây dựng chiến lược dịch vụ và một số loại hình dịch vụ khách hàng đã và đang được thực hiện tại Việt Nam. Trong chương tiếp theo chúng ta sẽ nghiên cứu về hệ thống thông tin trong hoạt động Logistics.

---

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày hiểu biết của anh/chị về dịch vụ khách hàng.
  2. Dịch vụ Logistics là gì?
  3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến các dịch vụ khách hàng trong từng giai đoạn trước giao dịch trong khi giao dịch, sau khi giao dịch.
-

## CHƯƠNG 4

# HỆ THỐNG THÔNG TIN

Trong những chương trước, chúng ta đã nghiên cứu và biết được thế nào là Logistics và Quản trị Logistics. Tầm quan trọng và xu hướng phát triển của Logistics trên thế giới và ở VN. Chúng ta cũng đã nghiên cứu về DVKH - đầu ra của toàn bộ quá trình Logistics. Hôm nay, chúng ta tiếp tục nghiên cứu về một bộ phận quan trọng khác của quá trình Logistics - Hệ thống thông tin.

Hệ thống thông tin đóng vai trò cự kỳ quan trọng, vì thiếu thông tin nên cuộc đời này đã có bao chuyện cười ra nước mắt, VD: A và B cùng ở trong 1 TP. A rất cần một loại thiết bị đặc chủng. Sau một thời gian dài vất vả tìm kiếm, A mới mua được thiết bị từ châu lục khác đưa về. Quá vui mừng, A mở tiệc khoản đãi. Trong bữa tiệc này, A mới biết trong kho của B có đúng thiết bị A cần tìm. Một thời gian dài B muốn tìm người để bán lại thiết bị này, nhưng chưa tìm được và đặc biệt B chỉ muốn bán với giá bằng một nửa số tiền A đã phải bỏ ra để mua hàng! Thế là Người ở cạnh ta mà ta không biết, chỉ vì thiếu thông tin, đôi bên cùng chịu thiệt.

Và giờ đây...

Chúng ta đang sống trong 1 cuộc CM sâu sắc mà ảnh hưởng của nó cũng không thua kém gì cuộc CM công nghiệp đã mang lại cho loài người. Không lâu nữa, mạng điện tử sẽ cho phép con người vượt qua các trở ngại về thời gian và khoảng cách; Đem đến cho chúng ta những lợi thế đặc biệt và những cơ hội kinh doanh mà hôm nay không thể tưởng tượng ra được; Mở ra một thế giới mới về khả năng và tiềm bô kinh tế.

Chính vì thế mà hệ thống thông tin có vai trò đặc biệt quan trọng, được coi là chìa khoá vạn năng để giải quyết những vấn đề sống còn của Logistics.

Và Quốc hội ta sắp thông qua Luật Công nghệ thông tin và Luật Giao dịch điện tử.

Hệ thống thông tin hiện đại cũng là dấu hiệu quan trọng để phân biệt 1 công ty Logistics với 1 công ty Giao nhận thông thường.

- Chu trình đặt hàng – Sự cần thiết phải quản trị hệ thống thông tin.
-

- Hệ thống thông tin trong quản trị Logistics – Những bước cải tiến.
- Giới thiệu một số hệ thống thông tin của các công ty Logistics tại Việt Nam.
- Trao đổi thông tin có vai trò đặc biệt quan trọng, theo kết quả điều tra của Tạp chí Kinh doanh Harvard: các nhà quản trị dành 75 - 80% thời gian làm việc cho vấn đề trao đổi - xử lý thông tin. Trong hoạt động Logistics thông tin lại càng quan trọng.
- Muốn quản trị được hệ thống thông tin trong hoạt động Logistics thì trước hết cần hiểu về hệ thống thông tin và tính phức tạp của hệ thống thông tin trong toàn bộ quá trình Logistics. Hệ thống thông tin Logistics bao gồm:

Hệ thống thông tin Logistics:

- Thông tin trong từng tổ chức thuộc hệ thống Logistics: DN Logistics; Các nhà cung cấp; Khách hàng;
- Thông tin trong từng bộ phận chức năng của mỗi tổ chức;
- Thông tin trong từng khâu của dây chuyền Logistics;

Và Sự kết nối giữa những tổ chức, bộ phận, công đoạn nêu trên.

Trong hệ thống thông tin phức tạp đó thì xử lý đơn hàng của khách hàng là khâu trung tâm. Để thấy được tầm quan trọng của hệ thống thông tin và những bước tiến của hệ thống thông tin Logistics, trước hết chúng ta tìm hiểu về chu trình đặt hàng.

## 1. CHU TRÌNH ĐẶT HÀNG - SỰ CẦN THIẾT PHẢI QUẢN LÝ HỆ THỐNG THÔNG TIN

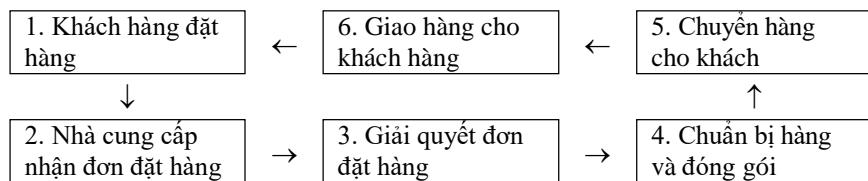
Chu trình đặt hàng bao gồm toàn bộ khoảng thời gian kể từ khi khách hàng bắt đầu đặt hàng cho đến khi sản phẩm/hàng hoá được giao đến tay khách hàng, được khách hàng chấp nhận cho nhập kho và hoàn thành những giấy tờ, thủ tục có liên quan.

Một chu trình đặt hàng chuẩn gồm những bước sau:

- Chuẩn bị đơn hàng và chuyển đi
  - Đơn hàng được chấp nhận và nhập vào hệ thống (ghi vào sổ, vào máy...)
-

- Giải quyết đơn hàng
- Chuẩn bị hàng hoá theo yêu cầu (sản xuất, thu mua, phân loại, đóng gói, dán nhãn...)
- Vận chuyển hàng hoá
- Bốc dỡ, giao nhận hàng

Toàn bộ chu trình đặt hàng – Đứng trên góc độ khách hàng



Công việc	Thời gian trung bình
1. Khách hàng chuẩn bị đơn đặt hàng gửi đi	2 ngày
2. Đơn đặt hàng được nhận và nhập vào hệ thống	1 ngày
3. Giải quyết đơn đặt hàng	1 ngày
4. Chuẩn bị hàng hoá và đóng gói	5 ngày
5. Thời gian vận chuyển hàng hoá	3 ngày
6. Khách hàng nhận hàng và đưa vào kho	1 ngày
Tổng cộng	13 ngày

Trước đây, với quan điểm sản xuất, người ta cho rằng: nhà sản xuất chỉ có thể tối ưu hoá các khâu: 2 - nhận đơn hàng; 3 - triển khai đơn hàng; 4 - bao bì, đóng gói, hoàn tất đơn hàng, nhưng sự thực không phải như vậy, nếu biết quản trị tốt hệ thống thông tin thì tiềm năng rút ngắn thời gian thực hiện một đơn hàng còn rất lớn.

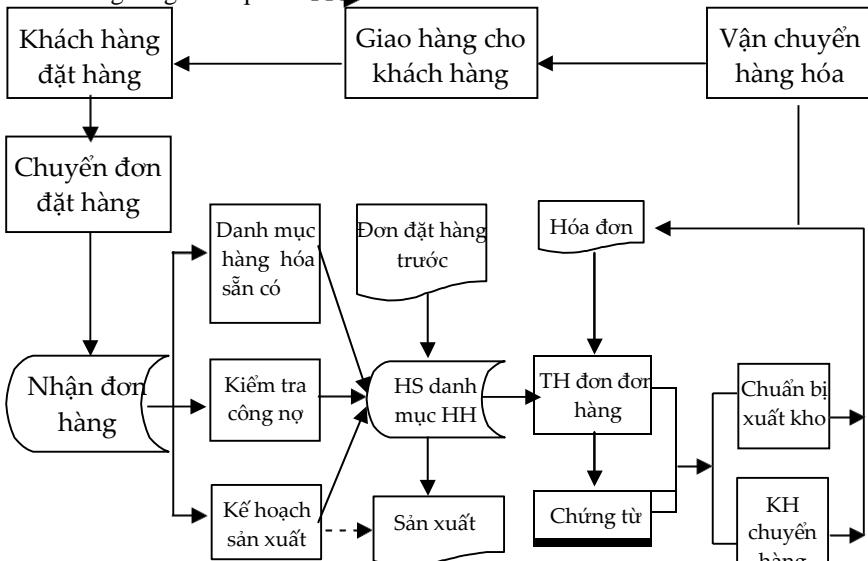
Hãy học tập kinh nghiệm của công ty Yamaha, Nhật Bản

Nhờ áp dụng Logistics - tối ưu hóa mọi công đoạn của toàn bộ quá trình thực hiện đơn hàng, trong đó có các khâu: trao đổi thông tin, vận chuyển, dự trữ,... Yamaha đã rút ngắn chu kỳ sản xuất từ 6 tháng xuống còn 3 tháng, đáp ứng được yêu cầu của thị trường, giữ vững và phát triển thị trường Mỹ.(Theo Ông Kenji Togawa, chuyên gia của tổ chức Jica)

## 2. HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG QT LOGISTICS – NHỮNG BƯỚC CẢI TIẾN.

### Đường đi của một đơn hàng (tr.123 – 134)

- Thông tin trực tiếp: →
  - Thông tin gián tiếp: - - →



In 2.000 cuoán, khoả 14,5 x 20,5cm. Ban haønh laàn 1, ngaøy 10 thaøung  
7 naëm 2006. Löu haønh noäi boä.

Đường đi của một đơn hàng phải qua nhiều khâu và xử lý nhiều thông tin có liên quan. Vì vậy, cách thức truyền tin và xử lý thông tin có ảnh hưởng lớn đến toàn bộ chu trình đặt hàng. Cho đến nay, để trao đổi thông tin, thực hiện đơn đặt hàng, người ta có thể sử dụng các cách sau: thực hiện bằng tay, sử dụng điện thoại và truyền tin điện tử. Mỗi phương pháp có những đặc điểm riêng

#### Đặc trưng của các hệ thống thực hiện đơn hàng

Cấp độ	Hình thức của hệ thống	Tốc độ	Chi phí thực hiện/duy trì	Hiệu quả	Độ chính xác
1	Thực hiện bằng tay	Chậm	Thấp	Thấp	Thấp
2	Thực hiện bằng điện thoại	Trung bình	Trung bình	Tốt	Trung bình
3	Nối mạng điện tử trực tuyến	Nhanh	Đầu tư cao, chi phí hoạt động thấp	Rất tốt	Cao

Đơn giản nhất và ở cấp độ thấp nhất, đơn hàng được khách hàng lập bằng cách viết tay, hoặc đánh máy rồi gửi cho nhà cung cấp, bằng cách gửi thư qua bưu điện. Cách này tuy có chi phí thấp, nhưng tốc độ chậm, độ chính xác thấp và đương nhiên hiệu quả thấp.

Khi điện thoại xuất hiện, người ta chuyển sang chuyển thông tin đặt hàng bằng điện thoại, fax... Đây là một bước tiến bộ, giúp rút ngắn đáng kể thời gian đặt hàng. Ở cả hai cấp độ 1 và 2 thì khi nhận được đơn hàng, bộ phận nhận thông tin sẽ tiến hành ghi số và triển khai các bước tiếp theo, nên nhìn chung tốc độ vẫn chậm.

Chi đến khi máy vi tính ra đời, phát triển và được nối mạng, thì mới tạo nên cuộc cách mạng thực sự trong việc thực hiện đơn đặt hàng và tạo điều kiện cho Logistics ra đời và phát triển.

Trong lĩnh vực Logistics, máy tính ngày càng khẳng định vị trí quan trọng của mình. Một chuyên gia Logistics đã phát biểu: "Máy tính thực sự là một ngăn chứa hồ sơ khổng lồ, máy tính có khả năng tính toán cực kỳ nhanh và khi được liên kết với một máy in, máy tính sẽ giúp soạn thảo các văn bản, đơn hàng... nhanh chóng, chính xác. Máy tính lưu trữ các dữ liệu cơ bản của toàn bộ hoạt

động Logistics trong bộ nhớ, xử lý các số liệu theo yêu cầu và phục vụ đắc lực cho quá trình quản lý vật tư, hàng hoá.”

Để thực hiện quy trình Logistics cần rất nhiều công việc và nhiều công văn, giấy tờ, chứng từ.... Khi quy mô sản xuất còn nhỏ, nhu cầu ít, quy trình này không quá phức tạp và có thể thực hiện bằng tay.

Nhưng khi sản xuất phát triển, lượng hàng hoá cung cấp nhiều về số lượng, phức tạp về chủng loại, rộng về địa bàn và đòi hỏi chặt chẽ về thời gian, số hồ sơ, chứng từ như: đơn hàng, báo giá, hợp đồng, các bản sửa đổi bổ sung, hoá đơn, báo cáo hàng tồn kho, phiếu yêu cầu, báo cáo cấp trên... rất nhiều, thì việc xử lý bằng tay sao cho chính xác, kịp thời là không khả thi, phải có sự giúp sức của máy vi tính.

- Khi được nối vào mạng Internet, thì máy tính sẽ giúp thực hiện được điều kỳ diệu trong cuộc sống - thương mại điện tử.
- Máy tính giúp truyền tin đến nhà cung cấp nhanh chóng, chính xác.
- Hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử (Electronic Data Interchange - EDI) là hệ thống trao đổi dữ liệu từ máy tính qua máy tính giữa các bộ phận với nhau. EDI cho phép gửi và nhận dữ liệu với tốc độ nhanh nhất, với độ chính xác cao. Tuy nhiên EDI là hệ thống khá phức tạp, chi phí đầu tư tốn kém, nhưng lợi ích của nó thì không ai có thể phủ nhận, cụ thể là:
  - Giảm được khoảng 60% - 70% thời gian để lập, lưu trữ hồ sơ, chuyển đến địa chỉ cần thiết và các công việc có liên quan
  - Giảm thiểu được những sai sót so với việc thao tác bằng tay
  - Giảm được 80% chi phí chuyển đơn đặt hàng và giải quyết các công việc có liên quan
  - Giúp phản hồi thông tin nhanh chóng
  - Giảm công việc và thời gian bốc dỡ hàng
  - Giảm lượng hàng dự trữ
  - Tăng độ chính xác trong tất cả các công việc của chu trình đặt hàng;

Máy tính và EDI không chỉ giúp nâng cao hiệu quả khâu trung tâm của hệ thống Logistics - chu trình đặt hàng, mà còn giúp nâng cao chất lượng và hiệu quả ở tất cả các khâu khác, như:

- Quản lý tình hình xuất, nhập tồn kho vật tư
  - Tự động lập yêu cầu vật tư (khi tồn kho đến điểm tới hạn)
-

- Lập đơn đặt hàng và kiểm tra đơn đặt hàng
  - Lưu trữ các đơn hàng đã thực hiện
  - Sử dụng trong việc phân tích tình hình thực hiện các đơn đặt hàng
  - Lập các báo cáo theo yêu cầu ...
3. GIỚI THIỆU MỘT SỐ HỆ THỐNG THÔNG TIN CỦA CÁC CÔNG TY LOGISTICS
- Hệ thống thông tin của Maersk Logistics Việt Nam Hệ thống thông tin của FLDC.

Tóm lại; Quản trị hệ thống thông tin là bộ phận có tầm quan trọng đặc biệt, không thể thiếu trong toàn bộ quá trình hoạch định, thực hiện và kiểm soát có hiệu quả hoạt động Logistics. Những thành tựu của công nghệ thông tin giúp người ta có thể trao đổi, xử lý thông tin nhanh chóng, chính xác, trên cơ sở đó kịp thời đưa ra những quyết định đúng đắn.

Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, các hệ thống thông tin trong quản trị Logistics ngày càng hoàn thiện; Công nghệ thông tin thực sự trở thành vũ khí cạnh tranh sắc bén, giúp các công ty Logistics thành công và Logistics toàn cầu lớn mạnh.

### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Tầm quan trọng của hệ thống thông tin trong hoạt động Logistics.
2. Trình bày những bước cài tiên cơ bản của hệ thống thông tin trong hoạt động Logistics.
3. Phân tích thực trạng hệ thống thông tin trong hoạt động cung ứng/Logistics ở đơn vị anh/chị đang làm việc và đề xuất các biện pháp cải tiến.

### CHƯƠNG 5

## DỰ TRỨ

Từ những bài học trước, chúng ta đã biết rằng Logistics không phải là 1 hoạt động đơn lẻ, mà là chuỗi các hoạt động liên tục, có quan hệ mật thiết với nhau, được thực hiện một cách khoa học và có hệ thống qua các bước: nghiên cứu, hoạch định, tổ chức thực hiện, kiểm tra - kiểm soát và hoàn thiện. Do đó,

---

Logistics là quá trình liên quan tới nhiều hoạt động khác nhau trong cùng một tổ chức, từ xây dựng chiến lược đến các hoạt động chi tiết, cụ thể để thực hiện chiến lược.

Logistics cũng đồng thời là quá trình bao trùm mọi yếu tố tạo nên sản phẩm, từ các yếu tố đầu vào cho đến giai đoạn tiêu thụ sản phẩm cuối cùng. Logistics không chỉ liên quan đến nguyên vật liệu mà còn liên quan đến tất cả nguồn tài nguyên/các yếu tố đầu vào cần thiết để tạo nên sản phẩm hay dịch vụ phù hợp với yêu cầu của người tiêu dùng, trong đó Quản trị dự trữ đóng một vai trò hết sức quan trọng.

## 1. KHÁI NIỆM DỰ TRỮ

Quản trị dự trữ là 1 bộ phận quan trọng của quản trị Logistics. Thực tế cho thấy rằng, nếu dự trữ nguyên vật liệu, sản phẩm, hàng hoá,...không đủ về số lượng, chủng loại hoặc không đáp ứng yêu cầu về chất lượng, thì hoạt động Logistics không thể diễn ra liên tục, nhịp nhàng.

Ngược lại, nếu dự trữ quá nhiều, sẽ dẫn đến tình trạng hàng hoá bị ứ đọng, vòng quay của vốn chậm, chí phí hoạt động Logistics tăng => hoạt động không hiệu quả.

Vậy dự trữ là gì?

Theo nghĩa rộng, để đảm bảo cho quá trình tái sản xuất xã hội diễn ra liên tục, nhịp nhàng thì ở mỗi giai đoạn của quá trình vận động từ nơi sản xuất đến nơi tiêu dùng, cần phải tích luỹ lại một lượng nhất định nguyên vật liệu, bán thành phẩm, sản phẩm, hàng hoá... Sự tích luỹ, ngưng đọng nguyên vật liệu, sản phẩm, hàng hóa... Ở các giai đoạn vận động của quá trình Logistics như vậy được gọi là dự trữ.

Còn theo quan niệm phổ biến trong thực tế, thì dự trữ là đầu tư vốn lớn, tốn kém, nhưng cần thiết và có mối quan hệ mật thiết với chất lượng dịch vụ khách hàng (nếu không đáp ứng được kịp thời nhu cầu của khách hàng thì sẽ bị mất khách hàng, mất ưu tín). Vì vậy cần xác định được mức dự trữ tối ưu.

Nguyên nhân của việc hình thành dự trữ:

- Do sự phân công lao động xã hội, chuyên môn hoá sản xuất;
- Do sản xuất, vận tải... phải đạt đến một quy mô nhất định thì mới mang lại

hiệu quả;

- Để cân bằng cung – cầu đối với những mặt hàng có tính thời vụ;
- Để đề phòng rủi ro;

Nguyên nhân của việc hình thành dự trữ:

- Là phương tiện để phục vụ nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất;
- Dự trữ để đầu cơ;
- Do hàng không bán được;
- Dự trữ là phương tiện giúp thực hiện quá trình Logistics một cách thông suốt

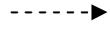
## 2. PHÂN LOẠI DỰ TRỮ

- Phân loại theo vị trí của hàng hoá trên dây chuyền cung ứng;
- Phân loại theo nguyên nhân hình thành dự trữ;
- Phân loại theo công dụng của dự trữ;
- Phân loại theo giới hạn của dự trữ;
- Phân loại theo thời hạn dự trữ.

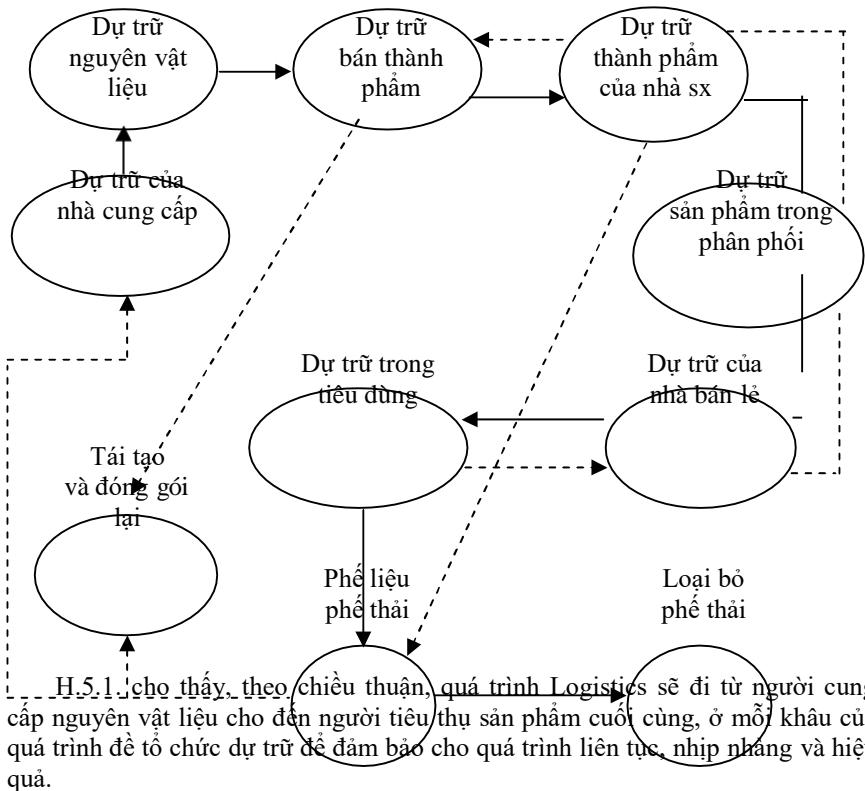
### 2.1. PHÂN LOẠI THEO VỊ TRÍ CỦA HÀNG HÓA TRÊN DÂY CHUYỀN CUNG ỨNG

- Dự trữ của nhà cung cấp
- Dự trữ nguyên vật liệu
- Dự trữ bán thành phẩm
- Dự trữ sản phẩm tại kho của nhà SX
- Dự trữ sản phẩm trong phân phối
- Dự trữ của nhà bán lẻ
- Dự trữ của người tiêu dùng (Hình 5.1)



- Quy trình Logistics: 
- Quy trình Logistics ngược (Reverse Logistics flow): 





Nhưng thực tế cho thấy, ở mỗi khâu của quá trình Logistics đều có thể xuất hiện những sản phẩm không đạt yêu cầu, cần phải hoàn trả lại, những sản phẩm hư hỏng, khiếm khuyết, đòi hỏi phải tái chế, bao bì dán nhãn lại. ⇒ Cần phải tổ chức quá trình Logistics ngược (reverse Logistics) và ở mỗi khâu cũng sẽ hình thành dự trữ.

Theo vị trí có thể hình thành cách phân loại gọn hơn:

- Dự trữ nguyên vật liệu.
- Dự trữ bán thành phẩm.
- Dự trữ sản phẩm trong khâu sản xuất.

- Dự trữ sản phẩm trong lưu thông.

Ngoài ra còn tồn tại cách phân loại: Dự trữ trong kho (Dự trữ trong kho vật tư, kho bán thành phẩm, kho thành phẩm,...) và dự trữ trên đường vận chuyển – dự trữ hàng hoá trong quá trình vận động từ điểm đầu đến điểm cuối của dây chuyền cung ứng, gồm thời gian vận chuyển, xếp dỡ, bảo quản tại kho bãi của các đơn vị vận tải..

## 2.2. PHÂN LOẠI THEO NGUYÊN NHÂN HÌNH THÀNH DỰ TRỮ

- Dự trữ định kỳ: Dự trữ để đảm bảo cho việc bán hàng/sản xuất hàng hoá được tiến hành liên tục giữa 2 kỳ đặt hàng/mua hàng liên tiếp.

$$D = m \times t$$

- D: dự trữ định kỳ/thường xuyên
- M: mức bán/sử dụng hàng hoá bình quân 1 ngày đêm
- T: thời gian thực hiện việc mua hàng/chu trình đặt hàng.

- Dự trữ trong quá trình vận tải: Dự trữ hàng hoá trên đường đi là một bộ phận trong dự trữ định kỳ, nó bao gồm: Dự trữ hàng hoá được vận chuyển trên các phương tiện vận tải; trong quá trình xếp dỡ; chuyển tải; lưu kho tại các đơn vị vận tải.
- Dự trữ bổ sung: Dự trữ định kỳ chỉ có thể đảm bảo cho sản xuất, tiêu thụ được liên tục khi m và t không đổi. Một khi m hoặc t hoặc cả 2 yếu tố này thay đổi, thì dự trữ định kỳ không thể đảm bảo cho quá trình diễn ra liên tục, mà cần có dự trữ bổ sung (các trường hợp cụ thể được trình bày rõ trên tr. 164 - 167, sgk).
- Dự trữ đầu cơ: Dự trữ để đầu cơ không nhằm mục đích thoả mãn nhu cầu của khách hàng, mà để tăng lợi nhuận cho chính công ty. Dạng dự trữ này xuất hiện khi công ty mua một số lượng vật tư, hàng hoá lớn dự trữ, chờ đến khi giá lên sẽ bán ra, để được hưởng chênh lệch giá=> Kiếm lợi nhuận siêu ngạch.

- Dự trữ theo mùa vụ: Có những loại hàng hoá sản xuất theo mùa vụ nhưng lại được tiêu thụ quanh năm (hang nồng sản); Ngược lại, có những loại hàng sản xuất quanh năm nhưng lại tiêu dùng theo mùa vụ (quần áo thời trang). Để đáp ứng những nhu cầu đặc biệt nêu trên thì phải có dạng dự trữ đặc biệt – dự trữ theo mùa vụ.
- Dự trữ do hàng không bán được: Trong điều kiện hiện đại, có người luôn hướng tới những cái mới, đặc biệt là hàng thời trang. Chính vì vậy, có một số hàng hoá làm ra nhưng không tiêu thụ được do bị đè mốt, lỗi thời, tạo thành dự trữ do hàng không bán được.

### 2.3. PHÂN LOẠI DỰ TRỮ THEO CÔNG DỤNG

Theo cách này dự trữ hàng hoá được chia làm 3 loại:

- Dự trữ thường xuyên/định kỳ;
- Dự trữ bảo hiêm;
- Dự trữ chuẩn bị.

### 2.4. PHÂN LOẠI DỰ TRỮ THEO GIỚI HẠN CỦA DỰ TRỮ

Theo tiêu thức này có các loại dự trữ:

- Dự trữ tối đa;
- Dự trữ tối thiểu;
- Dự trữ bình quân

## 3. QUẢN TRỊ DỰ TRỮ

---

Vậy dự trữ bao nhiêu là tối ưu? Để có thể tối thiểu hóa được tổng chi phí nhưng vẫn phục vụ khách hàng với chất lượng tốt, để không chỉ giữ chân được khách hàng cũ, mà còn thu hút thêm được khách hàng mới? Đó là những câu hỏi lớn của quản trị dự trữ.

Để có thể tối thiểu hóa được tổng chi phí Logistics, thì trước hết cần biết tổng chi phí này gồm những khoản gì?

Tổng chi phí Logistics = chi phí vận chuyển = chi phí kho bãi + chi phí xử lý đơn hàng và trao đổi thông tin + chi phí chuẩn bị hàng + chi phí dịch vụ khách hàng + chi phí dự trữ.

Chi phí quản trị dự trữ bao gồm 4 khoản chi lớn:

- Chi phí về vốn – lượng vốn đầu tư vào hàng dự trữ;
- Chi phí cho các dịch vụ hàng dự trữ, gồm: chi phí bảo hiểm và thuế;
- Chi phí liên quan đến kho bãi để chứa đựng, bảo quản hàng dự trữ, gồm: chi cho trang thiết bị trong kho, chi phí liên quan đến việc sử dụng kho công cộng; chi phí thuê kho và chi phí cho kho của công ty;
- Chi phí cho những rủi ro liên quan đến hàng dự trữ

Mỗi khoản chi phí trong chi phí quản lý hàng dự trữ đều có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp với mức dự trữ. Trong chương này sẽ nghiên cứu tương quan giữa tổng chi phí quản lý hàng dự trữ, chi phí đặt hàng, tổng chi phí Logistics với mức dự trữ. Trên cơ sở đó xác định mức dự trữ tối ưu.

Để xác định mức dự trữ tối ưu ta sẽ sử dụng mô hình Mức đặt hàng tối ưu (EOQ – Economic Order Quantity). Mô hình EOQ nhằm xác định mức đặt hàng tối ưu dựa trên cơ sở phân tích chi phí đặt hàng và chi phí dự trữ. Khi chi phí đặt hàng bằng chi phí quản lý hàng dự trữ thì sẽ đạt mức đặt hàng tối ưu.

Trên đây, chúng ta đã nghiên cứu về dự trữ và vai trò của dự trữ trong hoạt động Logistics, phân loại dự trữ và những vấn đề khái quát về quản trị dự trữ. Từ đó cho thấy quản trị dự trữ là một bộ phận quan trọng của quản trị Logistics và cần được quan tâm đúng mức.

### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Anh/chị hãy trình bày những hiểu biết của mình về khái niệm Dự trữ.
  2. Trình bày các cách chủ yếu để phân loại dự trữ. Cho ví dụ
  3. Trình bày những nội dung cơ bản của Quản trị dự trữ.
  4. Trình bày về mô hình EOQ
-

## CHƯƠNG 6

# QUẢN TRỊ VẬT TƯ

- Quản trị vật tư và những khái niệm có liên quan;
- Quy trình nghiệp vụ cung ứng;
- Quản trị vật tư trong nội bộ tổ chức;
- Quản trị nguồn cung cấp;
- Hệ thống thông tin trong quản trị vật tư.

### 1. QUẢN TRỊ VẬT TƯ VÀ CÁC KHÁI NIỆM CÓ LIÊN QUAN

Trong nguồn tài nguyên/các yếu tố đầu vào thì vật tư có vai trò đặc biệt quan trọng, là phần chiếm tỷ trọng cao nhất và thường được nhắc đến nhất trong các yếu tố đầu vào. Vật tư bao gồm: nguyên, nhiên, vật liệu (vật liệu thô), máy móc, thiết bị, bán thành phẩm... Quản trị vật tư có vai trò quyết định toàn bộ quá trình Logistics.

Quản trị vật tư gồm các hoạt động cơ bản: Quản trị quá trình cung ứng vật tư và theo dõi, quản lý vật tư như một tài sản thuộc sở hữu của công ty.

Quản trị cung ứng:

- Purchasing/Procurement/Supply management
- (Mua sắm)/(Thu mua)/(Quản trị cung ứng)
- •Mua hàng/Mua sắm (Purchasing):

#### 1.1. MUA HÀNG

Mua hàng là một trong những chức năng cơ bản, không thể thiếu của mọi tổ chức. Mua hàng gồm những hoạt động có liên quan đến việc mua nguyên vật liệu, máy móc, trang thiết bị... để phục vụ cho hoạt động của tổ chức.

Các hoạt động đó bao gồm:

- Phối hợp với các phòng ban, bộ phận để xác định nhu cầu nguyên vật liệu, máy móc... cần cung cấp;
-

- Tông hợp nhu cầu của toàn bộ tổ chức, xác định lượng hàng hóa thực sự cần mua;
- Xác định các nhà cung cấp tiềm năng;
- Thực hiện các nghiên cứu thị trường cho những nguyên vật liệu quan trọng;
- Đàm phán với nhà cung cấp tiềm năng;
- Phân tích các đề nghị;
- Lựa chọn nhà cung cấp;
- Soạn thảo đơn đặt hàng/ hợp đồng;
- Thực hiện các hợp đồng và giải quyết các vướng mắc;
- Thống kê theo dõi các số liệu mua hàng.

## 1.2. THU MUA (PROCUREMENT)

Thu mua là hoạt động thiết yếu của tổ chức, là sự phát triển, mở rộng chức năng mua hàng. So với mua hàng thì trong thu mua người ta chú trọng nhiều hơn đến các vấn đề mang tính chiến lược. Thu mua bao gồm các việc: mua sắm, vận chuyển, dự trữ và tất cả các hoạt động liên quan đến việc nhập vật tư đầu vào.

Thu mua bao gồm các hoạt động:

- Tham gia vào việc phát triển các nhu cầu nguyên vật liệu, dịch vụ, các chi tiết kỹ thuật;
- Thực hiện các nghiên cứu về nguyên vật liệu và quản lý các hoạt động phân tích có giá trị;
- Thực hiện những nghiên cứu chuyên sâu về thị trường nguyên vật liệu;
- Thực hiện các hoạt động của chức năng mua hàng;
- Quản trị chất lượng của các nhà cung cấp;
- Quản lý quá trình vận chuyển;
- Quản trị các hoạt động mang tính đầu tư (ví dụ: tận dụng giấy vụn, kim loại vụn...)

## 1.3. QUẢN TRỊ CUNG ỨNG (SUPPLY MANAGEMENT)

---

Quản trị cung ứng là sự phát triển ở một bước cao hơn của thu mua. Nếu mua hàng và thu mua chủ yếu là các hoạt động mang tính chiến thuật, thì quản trị cung ứng tập trung chủ yếu vào các chiến lược.

Những hoạt động cụ thể của quản trị cung ứng là:

- Đặt quan hệ trước đế mua hàng (Early Purchasing Involvement – EPI) và đặt quan hệ trước với các nhà cung cấp (Early Supplier Involvement – ESI) ngay trong quá trình thiết kế sản phẩm và phát triển các chi tiết kỹ thuật kèm theo của các sản phẩm quan trọng, việc làm này được thực hiện bởi nhóm chức năng chéo;
- Thực hiện chức năng mua hàng và các hoạt động của quá trình thu mua;
- Sử dụng nhóm chức năng chéo trong việc xác định và lựa chọn nhà cung cấp;
- Sử dụng sự thoả thuận 2 bên khi mua hàng và các liên minh chiến lược với các nhà cung cấp để phát triển mối quan hệ thân thiết và các mối quan hệ có lợi cho cả đôi bên với những nhà cung cấp chủ yếu cũng như để quản lý chất lượng và chi phí;
- Tiếp tục xác định những nguy cơ và cơ hội trong môi trường cung ứng của công ty;
- Phát triển các chiến lược, các kế hoạch thu mua dài hạn cho các nguyên vật liệu chủ yếu;
- Tiếp tục quản lý việc cải thiện dây chuyền cung ứng;
- Tham gia năng động vào quá trình hoạch định chiến lược phối hợp.

#### 1.4. QUẢN TRỊ VẬT TƯ

Quản trị vật tư là chức năng quan trọng, không thể thiếu của mọi tổ chức. Quản trị vật tư bao gồm các công việc: quản trị quá trình cung ứng vật tư và theo dõi, quản lý vật tư trong suốt quá trình vật tư tồn tại trong tổ chức như một tài sản thuộc sở hữu của tổ chức.

#### 2. QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CUNG ỨNG VẬT TƯ:

- Xác định nhu cầu nguyên vật liệu, máy móc thiết bị...
  - Lựa chọn nhà cung cấp.
-

- Soạn thảo đơn đặt hàng - ký kết hợp đồng.
- Tổ chức thực hiện đơn hàng/hợp đồng.
- Nhập kho vật tư – Bảo quản – Cung cấp cho các bộ phận có nhu cầu

## 2.1. XÁC ĐỊNH NHU CẦU VẬT TƯ

Trong mỗi tổ chức, tại bộ phận cung ứng việc xác định nhu cầu nguyên vật liệu, máy móc, thiết bị....(nhu cầu vật tư) bao gồm các bước sau:

- Xác định nhu cầu vật tư của các bộ phận
- Tổng hợp nhu cầu vật tư của cả tổ chức.
- Xác định nhu cầu vật tư cần mua sắm.

### 2.1.1. Xác định nhu cầu vật tư của các bộ phận

Xác định nhu cầu vật tư của từng bộ phận thuộc tổ chức/ công ty: Nhu cầu vật tư thường xuất phát từ các bộ phận sản xuất hay bộ phận quản lý hàng tồn kho. Phòng cung ứng xác định được nhu cầu vật tư trên cơ sở:

- Phiếu yêu cầu vật tư (theo mẫu in sẵn)
- Bảng dự toán nhu cầu vật tư

Trong trường hợp nhu cầu đó chỉ phát sinh một lần, thì có thể sử dụng Bảng kê vật tư kỹ thuật. Phiếu yêu cầu vật tư (Purchase requisition): Là một chứng từ nội bộ (khác với đơn hàng - Purchase Order - là chứng từ đối ngoại).

Mỗi tổ chức thường có một mẫu Phiếu yêu cầu riêng. Nhưng nhìn chung, phiếu yêu cầu thường có những nội dung sau:

- Bộ phận yêu cầu vật tư
- Chủng loại, qui cách vật tư yêu cầu
- Số lượng vật tư yêu cầu
- Thời gian cung cấp
- Giá dự tính (nếu có)
- Tài khoản hạch toán (nếu có)

---

- Ngày lập phiếu
- Chữ ký của người có thẩm quyền

Nhu cầu vật tư được xác định theo công thức:  $N = Q \cdot M$

Trong đó:

- N - nhu cầu nguyên vật liệu để sản xuất sản phẩm trong kỳ kế hoạch.
- Q - số sản phẩm cần sản xuất trong kỳ kế hoạch (kế hoạch sản xuất sản phẩm);
- M - mức sử dụng nguyên vật liệu để sản xuất 1 đơn vị sản phẩm.

Nhu cầu vật tư ở các bộ phận sử dụng được xác định bằng công thức:

- Trường hợp 1: chỉ sản xuất một loại sản phẩm:  $N_j = p \times q_j$

Trong đó:

- $N_j$ : nhu cầu vật tư j để sản xuất sản phẩm
- P: Số sản phẩm cần sản xuất
- $q_j$ : Định mức sử dụng vật tư j để sản xuất sản phẩm

- Trường hợp 2: sản xuất nhiều loại sản phẩm:  $N_j = \sum p_i \cdot q_{ij}$

Trong đó:

- $N_j$ : Nhu cầu vật tư j để sản xuất các loại sản phẩm.
- $p_i$ : Số sản phẩm i cần sản xuất.
- $q_{ij}$ : Định mức sử dụng vật tư j để sản xuất sản phẩm i.  
( $i = 1, \dots, n$ )

### 2.1.2. Tổng hợp nhu cầu vật tư của toàn thể tổ chức/công ty:

Khi nhận được các tài liệu trên, nhân viên phòng cung ứng/phòng Logistics phải kiểm tra kỹ lưỡng độ hoàn chỉnh và tính chính xác của chúng. Trên cơ sở đó tổng hợp nhu cầu từng loại vật tư. Điều này đặc biệt quan trọng là các loại vật tư phải được mô tả thật rõ ràng, đầy đủ, chính xác.

### 2.1.3. Xác định nhu cầu mua vật tư

Nhu cầu vật tư cần mua = Tổng nhu cầu vật tư của tất cả các bộ phận trong tổ chức – Tồn kho – Lượng vật tư mà tổ chức/doanh nghiệp có thể tự sản xuất.

---

Kiểm tra vật tư tồn kho: Bước tiếp theo phòng cung ứng sẽ tiến hành kiểm tra hàng tồn kho. Nếu loại vật tư nào trong kho còn đủ để đáp ứng nhu cầu thì sẽ không cần mua thêm.

Tự làm hay đi mua? (Make or buy?): Vấn đề kế tiếp phải giải quyết là tự sản xuất hay đi mua để đáp ứng nhu cầu vật tư cần cung cấp thêm.

Các nhân tố ảnh hưởng đến việc “làm hay mua?”:

- Năng lực nhàn rỗi của tổ chức/doanh nghiệp
- Khả năng làm việc tại nhà:
  - Nhân lực
  - Trang thiết bị
  - Các khả năng trong tương lai.
  - Các nhân tố ảnh hưởng đến việc “làm hay mua?”
- Yếu tố liên quan đến hiệu quả kinh tế:
  - Chi phí tăng thêm? (nếu tự sản xuất) và kết quả?
  - Phân bổ chi phí quản lý như thế nào? và kết quả mang lại?
- Độ tin cậy của các nguồn cung cấp
- Các mối quan hệ thương mại
- Điều kiện làm việc ổn định
- Sử dụng các nguồn lực khác
- Độ tin cậy của các nguồn cung cấp
- Các mối quan hệ thương mại
- Điều kiện làm việc ổn định
- Sử dụng các nguồn lực khác.

#### 2.1.4. Dự báo nhu cầu vật tư

Dự báo (forecasting) là báo trước khả năng sẽ xảy ra cho kỳ tương lai bằng một số liệu thống kê cụ thể, hay bằng một viễn cảnh được mô tả bằng lời văn hoặc bằng một cách mô tả nào khác trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng của hiện tượng nghiên cứu trong quá trình và hiện tại.

Dự báo có vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động cung ứng vật tư. Kết quả dự báo giúp:

- Dự báo được nhu cầu vật tư, một khi chưa có được số liệu chính xác về kế hoạch sản xuất và mức sử dụng vật tư để sản xuất sản phẩm;
- Lập được kế hoạch cung ứng vật tư;
- Tính toán được lượng vật tư dự trữ cần thiết.

Có rất nhiều phương pháp dự báo, tùy theo điều kiện cụ thể: số liệu thu thập được, xu hướng biến thiên (vận động) của chúng, trình độ chuyên gia, thời gian cho phép để lập dự báo... mà ta cần lựa chọn cho được phương pháp thích hợp.

Các phương pháp có thể chia thành 2 nhóm:

- Nhóm các phương pháp dự báo định tính (qualitative techniques);
- Nhóm các phương pháp dự báo định lượng (quantitative techniques);  
Các phương pháp định tính thường được sử dụng là:
  - Lấy ý kiến chuyên gia (Expert opinions)
  - Đường cong phát triển (Growth curves)
  - Viết kịch bản (Scenario writing)
  - Nghiên cứu thị trường (Market research)
  - Các nhóm tập trung (Focus groups)...  
Quy trình làm dự báo định lượng/thống kê, gồm các bước:
    - Phân tích, đánh giá thực trạng của đối tượng cần dự báo;
    - Xác lập mô hình dự báo và làm dự báo thống kê;
    - Hậu dự báo: tiếp tục theo dõi các điều kiện, phương tiện, biện pháp, chính sách chế độ, môi trường... đã, đang và sẽ tiếp tục ảnh hưởng đến đối tượng nghiên cứu hoặc dùng phương pháp chuyên gia để khảo sát mọi biến động để điều chỉnh mức độ dự báo cho kịp thời hoặc lập mô hình dự báo mới.

- Quản trị vật tư và những khái niệm có liên quan;
- Quy trình nghiệp vụ cung ứng;
- Quản trị vật tư trong nội bộ tổ chức;
- Quản trị nguồn cung cấp;
- Hệ thống thông tin trong quản trị vật tư.
- Quy trình nghiệp vụ cung ứng
- Xác định nhu cầu nguyên vật liệu, máy móc thiết bị...
- Lựa chọn nhà cung cấp.
- Soạn thảo đơn đặt hàng - ký kết hợp đồng.
- Tổ chức thực hiện đơn hàng/ hợp đồng.
- Nhập kho vật tư – Bảo quản – Cung cấp cho các bộ phận có nhu cầu

## 2.2. LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP

Lựa chọn nhà cung cấp cần dựa vào các tiêu chí sau:

- Cạnh tranh về công nghệ và chất lượng;
- Cạnh tranh về giá;
- Cạnh tranh về dịch vụ;

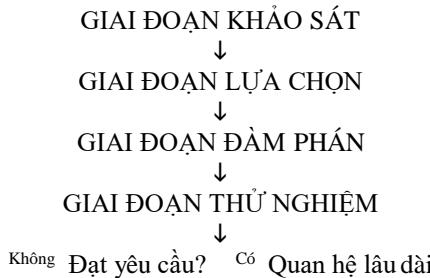


Có nhiều định nghĩa về nhà cung cấp tốt, nhưng có lẽ định nghĩa của giáo sư Wibur England được trình bày dưới đây là đầy đủ nhất, theo giáo sư: “Một nhà cung cấp đáng tin cậy là người luôn trung thực và công bằng trong quan hệ với khách hàng, nhân viên và với chính bản thân mình; Họ có đầy đủ các trang thiết bị, máy móc thích hợp, có phương pháp công nghệ tốt để có thể cung cấp vật tư hàng hoá đủ số lượng, đúng chất lượng, kịp thời hạn với giá cả hợp lý; Nhà cung cấp tin cậy có tình hình tài chính lành mạnh, chính sách quản trị tiên tiến, linh hoạt, sáng tạo, không ngừng cải tiến quy trình sản xuất cho hoàn thiện hơn, và cuối cùng, nhà cung cấp hiệu được ràng quyền lợi của anh ta được đáp ứng nhiều nhất khi anh ta phục vụ khách hàng tốt nhất”.[1]

Ngay khi xác định được nhu cầu vật tư cần mua, nhân viên cung ứng tiến hành nghiên cứu, lựa chọn nhà cung cấp.

- Đối với các loại vật tư đã sử dụng thường xuyên, thì điều tra thêm để chọn được nguồn cung cấp tốt nhất.
- Đối với các loại vật tư mới hay lô hàng có giá trị lớn thì phải nghiên cứu thật kỹ để chọn được nguồn cung ứng tiềm năng.

Bốn giai đoạn lựa chọn nhà cung cấp:



- Giai đoạn khảo sát: Thu thập thông tin về các nhà cung cấp:
  - Xem lại hồ sơ lưu trữ về các nhà cung cấp. Các thông tin trên mạng Internet, báo, tạp chí, các trung tâm thông tin.
  - Các thông tin có được qua các cuộc điều tra.
  - Phỏng vấn các nhà cung cấp, người sử dụng vật tư....
  - Xin ý kiến các chuyên gia....
- Giai đoạn lựa chọn: Trên cơ sở những thông tin thu thập được, tiến hành:

- Xử lý, phân tích, đánh giá ưu, nhược điểm của từng nhà cung cấp.
  - So sánh với tiêu chuẩn đặt ra và lập danh sách những nhà cung cấp đạt yêu cầu.
  - Đến thăm các nhà cung cấp, thẩm định lại những thông tin thu thập được.
  - Chọn nhà cung cấp chính thức.
  - Giai đoạn đàm phán, ký kết hợp đồng:
  - Giai đoạn chuẩn bị
  - Giai đoạn tiếp xúc
  - Giai đoạn đàm phán
  - Giai đoạn kết thúc đàm phán – ký kết hợp đồng cung ứng.
  - Giai đoạn rút kinh nghiệm
- Giai đoạn thử nghiệm
    - Sau khi hợp đồng cung ứng được ký kết, cần tổ chức tốt khâu thực hiện hợp đồng
    - Trong quá trình này luôn theo dõi, đánh giá lại nhà cung cấp đã chọn:
      - ◆ Nếu đạt yêu cầu quan hệ dài lâu
      - ◆ Nếu thực sự không đạt yêu cầu chọn nhà cung cấp khác.

### 2.3. LẬP ĐƠN HÀNG, KÝ HỢP ĐỒNG CUNG ỨNG

Sau khi chọn được nhà cung cấp, cần tiến hành lập đơn đặt hàng. Thường có 2 cách:

- Cách 1: Người Mua lập Đơn đặt hàng: Quá trình giao dịch bằng thư, Fax, Email...(hoàn giá) ⇒ Nhà cung cấp chấp nhận đơn đặt hàng/Ký hợp đồng.
- Cách 2: Người Mua lập Đơn đặt hàng: Quá trình đàm phán gấp mặt trực tiếp ⇒ Ký kết hợp đồng cung ứng.

Các thông tin cần có trong Đơn đặt hàng

- Tên và địa chỉ của công ty đặt hàng;
- Số, ký mã hiệu của đơn đặt hàng;
- Thời gian lập Đơn đặt hàng;
- Tên và địa chỉ của nhà cung cấp;
- Tên, chất lượng, qui cách loại vật tư cần mua;

- Số lượng vật tư cần mua;
- Giá cả;
- Thời gian, địa điểm giao hàng;
- Thanh toán...
- Ký tên.

Hợp đồng cung ứng:

- Trường hợp 1: Nguồn cung cấp nội địa:
  - Phần mở đầu: Những thông tin về chủ thể hợp đồng.
  - Nội dung các điều kiện và điều khoản của hợp đồng:
    - ◆ Những điều khoản chủ yếu: Tên hàng, chất lượng, số lượng, giá cả, giao hàng, thanh toán.
    - ◆ Những điều khoản thường lệ.
    - ◆ Những điều khoản tùy nghi.
  - Phần ký kết hợp đồng.

- Trường hợp 2: Nguồn cung cấp ở nước ngoài – Hợp đồng nhập khẩu:

CONTRACT No...

Date...

Between: ...

And: ....

The SELLER has agreed to sell and the BUYER has agreed to buy the commodity under the terms and conditions provided in this contract as follows:

Art. 1: Commodity

Art. 2: Quality

Art. 3: Quantity

Art. 4: Price

Art. 5: Shipment

Art. 6: Payment

Art. 7: Packing and marking

Art. 8: Warranty

Art. 9: Penalty

Art. 10: Insurance

Art. 11: Force majeure

Art. 12: Claim

Art. 13: Arbitration

Art. 14: Other terms and conditions

For the BUYER

For the SELLER

## 2.4. TÔ CHỨC THỰC HIỆN

Đơn đặt hàng/Hợp đồng cung ứng: Khi đơn đặt hàng đã được chấp nhận/hợp đồng được ký kết, thì nhân viên phòng cung ứng sẽ thường xuyên nhắc nhở nhà cung cấp (nhắc bằng điện, Fax, Telex...) để họ giao hàng theo đúng yêu cầu. Và tuỳ từng trường hợp cụ thể, sẽ thực hiện hàng loạt các công việc tương ứng để thực hiện đơn hàng/hợp đồng.

Tô chức thực hiện Đơn đặt hàng/ Hợp đồng cung ứng:

### 2.4.1. Trường hợp 1: Nguồn cung cấp nội địa.

Nhận hàng tại cơ sở của người Bán/ nhà cung cấp:

- Đến cơ sở người Bán nhận hàng.
- Kiểm tra kỹ lưỡng hàng hoá cả về mặt số lượng và chất lượng.
- Kiểm tra hoá đơn và các chứng từ khác

- Đối chiếu hàng hoá với chứng từ
- Nhận hàng – Thanh toán
- Vận chuyển hàng về.

Người Bán/nhà cung cấp giao hàng tại cơ sở của người Mua/người đặt hàng.

- Kiểm tra xem hàng được giao có phải là hàng của hãng mình không, bằng cách kiểm tra các ghi chú của nhà cung cấp so với đơn đặt hàng. Nếu tất cả đều khớp thì tiến hành bước tiếp sau.
- Giám sát việc dỡ hàng từ phương tiện vận tải để sao cho:
  - Hàng hoá không bị hư hỏng và;
  - Nhận được đủ số kiện như đã ghi trên chứng từ.
- Kiểm tra xem hàng hoá được giao có khớp với:
  - Đơn đặt hàng/Hợp đồng?
  - Các chỉ tiêu và hàng mẫu?
  - Các ghi chú của nhà cung cấp?
- Bằng các phương pháp kiểm tra thích hợp, tiến hành kiểm tra:
  - Số lượng hàng hoá được giao có đúng với đơn hàng và hoá đơn không?
  - Chất lượng có phù hợp với qui định không?
- Ký vào các chứng từ cần thiết:
  - Nếu mọi thứ đều đúng thì ký vào chứng từ giao hàng.
  - Nếu chưa có đủ thời gian để kiểm tra toàn diện thì ký vào chứng từ và ghi thêm “chưa kiểm tra”.
  - Nếu hàng bị hư hỏng thì ghi rõ số hàng bị thiếu hụt, hư hỏng và ký. Đồng thời lập biên bản, yêu cầu người giao hàng ký xác nhận.
- Ghi mã số hàng hoá và cho nhập kho, hiệu chỉnh lại sổ sách cho phù hợp.
- Kiểm tra kỹ hoá đơn và tiến hành thanh toán.
- Đánh giá lại toàn bộ quá trình cung ứng hàng hoá, rút kinh nghiệm.
- Hoàn tất đơn đặt hàng, lưu trữ hồ sơ.

#### 2.4.2. Trường hợp 2: Nguồn cung cấp ở nước ngoài/Nhập khẩu.

- Thực hiện những công việc bước đầu của khâu thanh toán.

- Xin giấy phép/làm thủ tục nhập khẩu (Theo quy định hiện hành của Nhà nước).
- Thuê phương tiện vận tải (Nếu NK theo các điều kiện EXW, FCA, FAS, FOB).
- Mua bảo hiểm cho hàng hoá (Nếu NK theo các điều kiện EXW, FCA, FAS, FOB, CFR, CPT).
- Kiểm tra chứng từ- Nhận bộ chứng từ.
- Làm thủ tục hải quan.
- Nhận hàng.
- Kiểm tra hàng NK.
- Khiếu nại/giải quyết khiếu nại (Nếu có).
- Hoàn tất thủ tục thanh toán.
- Thanh lý hợp đồng.

## 2.5. NHẬP KHO – BẢO QUẢN – CUNG CẤP CHO CÁC BỘ PHẬN CÓ NHU CẦU

- Nhập kho;
- Bảo quản (tùy theo tính chất của từng loại vật tư);
- Cấp vật tư cho các bộ phận có nhu cầu.

## 3. QUẢN TRỊ VẬT TƯ TRONG NỘI BỘ TỔ CHỨC

Bao gồm các công việc sau:

- Nhập kho, tổ chức bảo quản và cấp phát vật tư (xuất kho) cho các bộ phận có nhu cầu;
- Quản lý các hệ thống thông tin trong quản trị vật tư;
- Lập kế hoạch và kiểm soát dự trữ vật tư;
- Tổ chức thu hồi, tái chế, tận dụng các phế liệu, phế phẩm, các sản phẩm thừa.

## 4. QUẢN TRỊ NGUỒN CUNG CẤP

---

- Phát triển và duy trì các nguồn cung cấp bền vững;
- Đề ra những chiến lược và chiến thuật thích hợp;
- Phân tích, đánh giá các nhà cung cấp cẩn thận, đảm bảo các nhà cung cấp được chọn đạt các yêu cầu đề ra;
- Quyết định dùng đấu thầu cạnh tranh hay đàm phán là phương pháp để chọn nguồn cung cấp;
- Lựa chọn được nguồn cung cấp thích hợp;
- Quản lý nhà cung cấp đã được lựa chọn để đảm bảo họ luôn giao hàng đúng chất lượng, kịp thời gian, với giá cả hợp lý.

## 5. HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ VẬT TƯ

Các hệ thống MRP, gồm:

- MRP I – Materials Requirement Planning – Kế hoạch hoá nhu cầu vật tư.
- MRP II – Manufacturing Resource Planning – Kế hoạch hoá nguồn lực đầu vào của sản xuất.

Tiếp tục phát triển các hệ thống MRP, người ta kết nối giữa đầu vào và đầu ra và cho ra đời các hệ thống DRP, gồm:

- DRP I – Distribution Requirements Planning – Kế hoạch hoá phân phối nhu cầu. DRP I là hệ thống áp dụng những nguyên tắc MRP cho quá trình phân phối, nhằm đáp ứng những nhu cầu đặc biệt về phân phối
- DRP là hệ thống năng động có thể lập kế hoạch dự trữ hàng hoá cho từng giai đoạn.
- DRP II - Distribution Resource Planning – Kế hoạch hoá phân phối các nguồn lực. DRP II là sự nối tiếp của DRP I, được sử dụng để phân phối tất cả các nguồn lực đầu vào, chứ không riêng gì vật tư.

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày những hiểu biết của anh/chị về khái niệm Quản trị vật tư và những khái niệm có liên quan (mua hàng, thu mua, cung ứng, quản trị cung ứng, quản trị vật tư)
2. Quy trình nghiệp vụ cung ứng? Trình bày văn tắt những công việc cần làm trong quá trình thực hiện quy trình nghiệp vụ cung ứng.

3. Nhu cầu vật tư và ý nghĩa của của việc xác định nhu cầu vật tư? Các căn cứ để xác định nhu cầu vật tư?
  4. Dự báo nhu cầu vật tư ? Ý nghĩa của việc dự báo và các phương pháp dự báo nhu cầu vật tư?
  5. Trình bày nội dung quản trị vật tư trong nội bộ tổ chức.
  6. Những công việc cần làm trong quá trình đàm phán hợp đồng cung ứng? Những điểm cần lưu ý?
  7. Nội dung hợp đồng cung ứng?
  8. Các bài tập xác định nhu cầu, dự báo nhu cầu vật tư, sử dụng tối ưu nguyên vật liệu sẽ được hướng dẫn trong quá trình ôn tập cuối khoá.
-

## CHƯƠNG 7

# VẬN TẢI

Nội dung nghiên cứu:

- Vận tải và vai trò của vận tải
- Lựa chọn người chuyên chở và lộ trình
- Giao nhận hàng hoá
- Kiểm tra, kiểm soát quá trình vận chuyển
- Hàng hoá hư hỏng, mất mát trong quá trình vận chuyển và cách giải quyết.
- Bốc dỡ hàng hoá – Tiền phạt bốc dỡ hàng hoá chậm.
- Vận đơn và kiểm tra vận đơn.
- Chiến lược vận tải.
- Vai trò của các công ty/bộ phận Logistics trong vận tải.

### 1. VẬN TẢI

Vận tải là hoạt động kinh tế có mục đích của con người nhằm hoán chuyển vị trí của hàng hoá và bản thân con người từ nơi này đến nơi khác bằng các phương tiện vận tải.

Vai trò của vận tải trong hoạt động Logistics: Vận tải có vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động Logistics và vai trò này sẽ ngày càng tăng thêm, bởi chi phí cho vận chuyển chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng chi phí Logistics (xem chương 1). Do đó, vận tải sẽ có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh và khả năng cạnh tranh của tổ chức trên thương trường.

Theo kết quả nghiên cứu của các nhà kinh tế Mỹ, cho đến những năm 80 của thế kỷ 20, hàng năm nền công nghiệp Mỹ chi khoảng 700 tỷ USD cho việc vận chuyển vật tư, nguyên vật liệu. Chi phí này quả là lớn!

Vì vận tải có tầm quan trọng như vậy, nên các nhà quản trị không chỉ quan tâm đến chi phí vận chuyển của tổ chức mình, mà còn chú ý đến chi phí vận chuyển của đối thủ cạnh tranh, bởi chi phí này có ảnh hưởng lớn đến khả năng cạnh tranh của hai tổ chức.

Ví dụ sau sẽ cho thấy rõ điều đó: Hai nước Thái Lan và Việt Nam cùng xuất khẩu gạo. Đôi với một số loại gạo thì chất lượng và giá thành gạo của hai nước gần như tương đương. Nhưng Thái Lan có điều kiện vận chuyển thuận lợi hơn Việt Nam (điều kiện về tàu, cảng, vị trí..) dẫn đến chi phí vận chuyển từ Thái Lan thấp hơn Việt Nam.

Làm cho gạo Thái Lan có khả năng cạnh tranh cao hơn gạo Việt Nam. Nếu xuất khẩu theo các điều kiện thuộc nhóm E, F (Incoterms – xem phần sau) thì Thái Lan thu được nhiều đơn hàng hơn; Còn nếu xuất khẩu theo các điều kiện thuộc nhóm C, D (Incoterms) thì Thái Lan sẽ thu được tỷ suất lợi nhuận cao hơn.

Cũng như Logistics, vận tải là hoạt động không thể thiếu trong mọi tổ chức, người ta luôn phải vận chuyển nguyên vật liệu đến và vận chuyển thành phẩm đi.

Nói tóm lại, vận tải có ảnh hưởng lớn đến hoạt động của tổ chức, nên các nhà quản trị, phải luôn quan tâm đến việc cân nhắc, lựa chọn các điều kiện vận tải vật tư hàng hoá, lựa chọn phương thức vận tải, người vận tải và lộ trình vận chuyển... để có được quyết định đúng đắn, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức.

## 2. LỰA CHỌN NGƯỜI CHUYÊN CHỞ VÀ LỘ TRÌNH

Để làm việc này, cần phải:

- Lựa chọn điều kiện giao nhận vật tư, hàng hoá;
  - Lựa chọn phương thức vận tải;
  - Lựa chọn người chuyên chở;
  - Lựa chọn lộ trình...
-

## 2.1. LỰA CHỌN ĐIỀU KIỆN GIAO HÀNG

Lựa chọn hình thức nào thì còn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố:

- Tình hình thị trường;
- Giá cả;
- Loại hàng hoá, số lượng, chất lượng, chủng loại...
- Khả năng làm thủ tục;
- Các quy định của Nhà nước;
- Thé và lực của các bên
- Điều kiện thương mại quốc tế (Incoterms):

Để lựa chọn được những điều kiện giao hàng phù hợp, các công ty Logistics phải nghiên cứu, nắm vững và vận dụng nhuần nhuyễn “Các điều kiện thương mại quốc tế”. (International Commercial Terms – Incoterms).

Incoterms là bộ quy tắc do Phòng Thương mại Quốc tế (ICC) phát hành để giải thích các điều kiện thương mại quốc tế.

- Nhóm E: EXW – Ex works (...named place) – giao tại xưởng (...địa điểm qui định): Người Bán giao hàng cho người Mua ngay tại cơ sở của mình. Người Mua phải chịu rủi ro và phí tổn từ khi nhận hàng tại cơ sở của người Bán.
- Nhóm F: Người Bán giao hàng cho người chuyên chở do người mua chỉ định tại địa điểm đi.
  - FCA FCA – Free Carrier (... named place) – giao cho người chuyên chở (... địa điểm qui định)
  - FAS – Free Alongside Ship (... named port of shipment) – giao dọc mạn tàu (...cảng bốc hàng qui định).
  - FOB – Free on Board (...named port of shipment) – giao lên tàu (...cảng bốc hàng qui định).
- Nhóm C: Người Bán thuê phương tiện vận tải và trả cước vận tải để đưa hàng tới địa điểm đến quy định nhưng không chịu rủi ro về mất mát, hư

hỗng hàng hoá hoặc chi phí phát sinh thêm sau khi hàng được giao cho người vận tải tại địa điểm đi.

- CFR – Cost and Freight (... named port of destination) – tiền hàng và cước (... cảng đến qui định).
  - CIF – Cost, Insurance and Freight (... named port of destination) – tiền hàng, phí bảo hiểm và cước (... cảng đến qui định).
  - CPT – Carriage Paid To... (...named place of destination) – Cước phí trả tới... (... nơi đến qui định).
  - CIP – Carriage and Insurance Paid To ... (... named place of destination) – cước phí và phí bảo hiểm trả tới... (nơi đến qui định).
- Nhóm D: Người Bán chịu rủi ro và phí tổn để đưa hàng tới địa điểm đến quy định.
    - DAF – Delivered At Frontier (... named place) – giao tại biên giới (... địa điểm qui định).
    - DES – Delivered Ex Ship (... named port of destination) – giao tại tàu (... cảng đến qui định).
    - DEQ – Delivered Ex Quay (... named port of destination) – giao tại cầu cảng (... cảng đến qui định).
    - DDU – Delivered Duty Unpaid (... named place of destination) – giao chưa nộp thuế (... nơi đến qui định).
    - DDP – Delivered Duty Paid (... named place of destination) – giao đã nộp thuế (... nơi đến qui định).

## 2.2. LỰA CHỌN PHƯƠNG THỨC VẬN TẢI

Sau khi đã lựa chọn và giành được quyền thuê phương tiện vận tải, vấn đề kế tiếp được đặt ra là cần chọn lựa phương thức/phương tiện vận tải. Có rất nhiều phương thức vận tải khác nhau, như: đường biển, đường bộ, đường sắt, đường hàng không, đường ống, đa phương thức... Mỗi phương thức đều có những ưu, nhược điểm riêng nên cần có sự lựa chọn kỹ càng.

## 2.3. LỰA CHỌN CÁC HÃNG VẬN TẢI

Các hãng vận tải hình thành và phát triển ngày càng nhiều ở khắp mọi quốc gia trên trái đất. Để chọn được hãng vận tải tốt cần chú ý các yếu tố sau:

- Tổng chi phí vận chuyển, bao gồm: chi phí vận chuyển trực tiếp và các chi phí khác như: bao bì, đóng gói, bốc dỡ, nhập kho, bảo quản...
- Dịch vụ do các hãng vận chuyển cung cấp. Các hãng vận chuyển khác nhau cũng sẽ cung cấp những dịch vụ khác nhau. Nên người có nhu cầu vận

chuyển cũng phải chú ý kỹ đến yếu tố này. Các dịch vụ có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả kinh doanh của tổ chức

- Một yếu tố không kém phần quan trọng là mối quan hệ giữa hàng vận tải và người có nhu cầu vận tải. Một hàng vận chuyển thân quen, có mối quan hệ tốt, sẽ thường tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng của mình, giúp người có nhu cầu vận tải giải quyết tốt nhu cầu của mình.

### 3. GIAO NHẬN HÀNG HÓA

Gửi hàng thông qua các LSP (Logistics Service Provider) - Người cung cấp dịch vụ Logistics

- Các công ty, tập đoàn lớn trên thế giới có xu hướng gửi hàng thông qua các LSP, quy trình giao giày dép xuất khẩu sang Mỹ thông qua các LSP diễn ra như sau:
- - Người nhận hàng gửi thông tin về Đơn hàng (PO) cho LSP trước khi hàng được xuất ra khỏi nhà máy. Thông tin của PO được truyền bằng EDI vào hệ thống mạng của LSP, hoặc gửi bằng file dữ liệu hoặc bằng fax.
- Khi PO được hoàn thành, người gửi hàng gửi booking cho LSP.
- LSP kiểm tra chi tiết của booking so với những thông tin của PO đã nhận được. Nếu phù hợp thì LSP xác nhận và cung cấp số booking để người gửi hàng giao hàng vào kho. Ngược lại, thì LSP sẽ kiểm tra lại với người nhận hàng và người gửi hàng.
- Người gửi hàng tiến hành giao hàng cùng với chứng từ bản phụ, scanfile (đối với hàng có mã vạch) đến kho của LSP. LSP tiến hành kiểm tra chứng từ, đối chiếu với hàng hoá, nhận hàng và scan mã vạch lên thùng carton.
- LSP sẽ đối chiếu chi tiết mã vạch khi nhận hàng với scanfile của người gửi hàng trên máy tính. Sau đó, LSP sẽ tải thông tin mã vạch lên mạng và gửi thông tin về hàng hoá đã giao vào kho ngay trong ngày cho người nhận hàng.
- LSP lên kế hoạch xuất hàng và thông báo cho người nhận hàng, nhận chỉ thị xếp hàng và vận tải hàng hoá.
- LSP gửi bookong cho người vận chuyển.
- LSP đóng các lô hàng lẻ LCL vào đầy container và gửi chi tiết vận đơn (B/L) cho người vận chuyển.

- Trong vòng 2 - 4 ngày làm việc sau ngày tàu chạy LSP gửi thông báo xếp hàng cho người nhận hàng bằng fax hoặc EDI.
- Trong vòng 5 - 8 ngày làm việc sau ngày tàu chạy, người gửi hàng gửi bộ chứng từ cho LSP, LSP kiểm tra và sắp xếp chứng từ cùng với B/L và gửi cho người nhận hàng.
- Định kỳ hàng tháng, LSP đối chiếu giữa thông tin PO nhận được và PO thực tế đã xuất khẩu để xác định những lô hàng nào chưa xuất để thông báo cho người gửi hàng và người nhận hàng.

Quy trình này giúp tiết kiệm được 4.870 USD/container 40' hàng giày dép gửi sang Mỹ.

#### 4. CHIẾN LƯỢC VẬN TẢI

Để xây dựng chiến lược vận tải cần làm những công việc sau:

- Nghiên cứu tổng quát tình hình phát triển giao thông vận tải và giá cước vận chuyển hàng hoá trong nước và trên thế giới, có tính đến loại hàng hoá và tuyến đường/phương thức vận chuyển mà tổ chức thường sử dụng.
- Dự báo nhu cầu vật tư hàng năm.
- Xác định các nhà cung cấp tiềm năng.

Trên cơ sở đó xác định được rõ tuyến đường, loại và lượng hàng hoá cần vận chuyển.

Lựa chọn người vận tải; Để lựa chọn được người vận tải phù hợp cần thẩm định các yếu tố sau:

- Tình hình tài chính của hãng vận tải;
- Năng lực vận chuyển;
- Các dịch vụ phụ trợ có thể cung cấp;
- Uy tín của hãng vận tải;
- Các chứng nhận mà hãng đã đạt được, ví dụ: ISO 9000;
- Hệ thống thông tin, khả năng kiểm soát hàng hoá trên đường vận chuyển;
- Cước vận chuyển;

Tóm lại, trong điều kiện hội nhập, cạnh tranh diễn ra trong mọi ngành, mọi lĩnh vực. Ngành vận tải cũng không là ngoại lệ, các hãng vận tải trên thế giới cạnh tranh nhau khốc liệt cả về giá cước, lẫn chất lượng dịch vụ cung cấp.

Để hoạt động Logistics đạt chất lượng và hiệu quả cao, cần có sự quan tâm đúng mức đến hoạt động vận tải.

### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Hãy trình bày hiểu biết của anh/chị về vận tải và vai trò của vận tải đối với nền kinh tế quốc dân, nói chung, trong hoạt động Logistics, nói riêng.
2. Hãy trình bày cách lựa chọn người chuyên chở và lộ trình vận tải.
3. Bài toán vận tải và cách áp dụng bài toán vận tải trong hoạt động Logistics sẽ được giới thiệu trong buổi ôn tập cuối khoá.



## CHƯƠNG 8

# KHO BÃI

Nội dung nghiên cứu

- Kho bãi và vai trò của kho bãi.
- Chức năng của kho bãi.
- Mối liên hệ giữa kho với các bộ phận khác.
- Các loại kho.
- Giới thiệu hệ thống kho bãi của một số công ty Logistics tại Việt Nam.

### 1. KHO BÃI

Kho bãi là một bộ phận của hệ thống Logistics, là nơi cất giữ nguyên liệu, vật liệu, bán thành phẩm, thành phẩm... trong suốt quá trình chu chuyển từ điểm đầu đến điểm cuối của dây chuyền cung ứng, đồng thời cung cấp các thông tin về tình trạng, điều kiện lưu giữ và vị trí của các hàng hoá được lưu kho.

#### 1.1. VAI TRÒ CỦA KHO BÃI

- Giúp các tổ chức tiết kiệm được chi phí vận tải: nhờ có kho các tổ chức có thể gom nhiều lô hàng nhỏ thành một lô hàng lớn để vận chuyển một lần, do đó tiết kiệm được chi phí vận tải;
- Tiết kiệm chi phí trong sản xuất: kho giúp bảo quản tốt nguyên vật liệu, bán thành phẩm, thành phẩm, giảm bớt hao hụt, mất mát, hư hỏng; Kho giúp cung cấp nguyên vật liệu đúng lúc, tạo điều kiện cho sản xuất tiến hành liên tục, nhịp nhàng... nhờ đó giảm được chi phí sản xuất;
- Tổ chức được hưởng lợi từ các khoản giảm giá do mua số lượng lớn và mua theo kỳ hạn;
- Giúp duy trì nguồn cung ứng ổn định;
- Hỗ trợ cho chính sách dịch vụ khách hàng của tổ chức;
- Giúp tổ chức có thể đương đầu với những thay đổi của thị trường (do tính thời vụ, nhu cầu thay đổi, cạnh tranh...)

---

- Giúp vượt qua những khác biệt về không gian và thời gian giữa người sản xuất và người tiêu dùng;
- Giúp thoả mãn được nhu cầu của khách hàng với chi phí Logistics thấp nhất;
- Hỗ trợ cho các chương trình JIT (Just – In – Time) của các nhà cung cấp và của khách hàng;
- Cung cấp cho khách hàng những sản phẩm đồng bộ, chứ không phải chỉ là những sản phẩm đơn lẻ, giúp phục vụ tốt nhu cầu của khách hàng;
- Kho là nơi tập hợp, lưu trữ các phế liệu, phế phẩm, các bộ phận, sản phẩm thừa..., trên cơ sở đó tiến hành phân loại, xử lý, tái chế. Kho là một bộ phận quan trọng giúp hoạt động “Logistics ngược” thực hiện thành công.

## 1.2. VAI TRÒ CỦA KHO BÃI TRONG SẢN XUẤT-KINH DOANH:

- Trong sản xuất:
  - Nhà máy có thể xa nguồn nguyên liệu và nơi bán hàng.
  - Có trường hợp hàng sơ chế hay bán thành phẩm không thể đưa ngay đến công đoạn sản xuất sau.
  - Sản xuất theo mẻ, theo đợt với số lượng lớn cùng một chủng loại sản phẩm.
  - Thành phẩm sản xuất xong phải tập kết để chờ đi giao ở một nơi xa và nhiều mặt hàng cùng một lúc.
  - Cần thiết phải có các kho vật tư, nguyên liệu, bán thành phẩm và thành phẩm.
- Trong khâu kinh doanh:
  - Nơi sản xuất thường tập trung một chỗ.
  - Hàng hoá bán ra cần phân phối trải rộng nhiều nơi.
  - Sản xuất cần ổn định và đều đặn quanh năm suốt tháng.
  - Nhu cầu tiêu thụ lại thường biến đổi theo mùa hay theo tiện ích thời gian của người mua.
  - Cần thiết phải duy trì “sự sẵn có” hàng hoá theo đòi hỏi của khách hàng.

## 2. CHỨC NĂNG CỦA KHO BÃI

- Hỗ trợ sản xuất;
  - T总之 hợp sản phẩm;
  - Gom hàng;
-

- Tách hàng thành nhiều lô nhỏ.

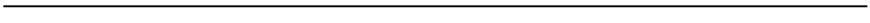
### 3. NHIỆM VỤ CỦA KHO BÃI

- Duy trì sự sẵn có, đảm bảo cung cấp hàng hoá thường xuyên liên tục, ổn định về số lượng-chất lượng-cơ cấu-thời gian.
- Điều hoà lưu lượng hàng hoá trong kinh doanh phân phối.
- Đưa hàng hoá đến gần nơi tiêu thụ.
- Bảo vệ hàng hoá.

#### 3.1. NHỮNG NGUYÊN TẮC CƠ BẢN CỦA QUẢN TRỊ KHO

Thiết lập và duy trì:

- Một khu vực dự trữ an toàn.
  - Một mức dự trữ an toàn.
  - Các điều kiện đảm bảo hoạt động liên tục.
- Các chỉ tiêu quản trị kho:
- Tối đa hóa hiệu quả của việc sử dụng nhân lực, vật lực, tài lực của nhà kho.
  - Đảm bảo tối đa sự hài lòng của khách hàng.
  - Đảm bảo năng suất theo chỉ tiêu kế hoạch.
  - Giao nhận chính xác, đầy đủ, kịp thời.
  - Phòng ngừa và giảm thiểu tối đa mất mát, hư hỏng về tài sản, hàng hoá, nhân mạng và môi trường.



### 3.2. NHỮNG NGUYÊN TẮC VÀNG

- Nguyên tắc 5S:
  - Sắp xếp hợp lý.
  - Sạch sẽ.
  - Săn sóc.
  - Săn sàng.
  - Sàng lọc.
- Nguyên tắc 4D:
  - Dễ trông.
  - Dễ cắt.
  - Dễ lấy.
  - Dễ kiểm.
- Nguyên tắc 4K:
  - Không nhầm.
  - Không hỏng.
  - Không mất.
  - Không hại.

---

## 4. THIẾT KẾ KHO

- Các loại nhà kho:
  - Theo nghiệp vụ: Kho mua, kho bảo quản, kho bán, kho trung chuyển
  - Theo mặt hàng: kho hàng tiêu dùng, kho hàng bách hoá, kho dược phẩm, kho thực phẩm, kho đông lạnh, kho điện máy, kho xăng dầu, kho hoá chất...
- Lựa chọn vị trí:
  - Đảm bảo phòng chống ngập lụt, ẩm ướt trong mọi thời tiết. Đòi hỏi xây dựng ở nơi cao ráo, an toàn, có đầy đủ hệ thống thoát nước, cống rãnh...
  - Gần nơi cung ứng, thuận lợi cho vận chuyển, nhập xuất hàng hoá...
  - An toàn.
  - Có điều kiện mở rộng trong tương lai.
- Các yêu cầu khi thiết kế:
  - Đủ rộng, đáp ứng yêu cầu bảo quản và thực hiện nghiệp vụ kho đối với loại hàng chứa trong kho.
  - Các yêu cầu về: đi lại, thoát hiểm, phòng chống cháy nổ, trang thiết bị PCCC
  - An toàn hàng hoá về số lượng và chất lượng.

## 5. NHÀ KHO

- Mái: có nhiệm vụ che kín kho, bảo vệ hàng hoá không bị nước mưa, tia nắng mặt trời, không bị lấy cắp...Mái có thể là mái đơn, hoặc mái đôi (có cửa mái) để thông gió trong kho, làm giảm nhiệt độ và chống ẩm. Mái có thể làm bằng các loại vật liệu: tôn mạ, ngói, bê tông...
- Vách kho: có nhiệm vụ bảo vệ hàng hoá và các trang thiết bị trong kho. Tuỳ loại kho mà người ta làm vách bằng vật liệu gì: kho hàng bách hoá vách có thể xây bằng gạch, gỗ, tôn... Kho lạnh thì vách phải làm bằng vật liệu cách nhiệt và tôn lạnh.
- Nền kho: Phải bảo đảm đủ vững chắc (khả năng chịu lực) và bằng phẳng để các phương tiện vận chuyển, bốc xếp có thể hoạt động an toàn trong kho. Bảo đảm được các yêu cầu bảo quản hàng hoá, như đối với kho hàng khô, nền phải được thiết kế 2 lớp, bảo đảm ngăn cách hơi nước từ trong đất, có độ cao thích hợp chống ngập, nền kho luôn khô ráo, tránh mối mọt, côn trùng...

---

- Cửa kho: Để bảo đảm an toàn, chống trộm, ngăn bụi, nước, côn trùng. Cửa kho phải đủ rộng để phục vụ cho nhập xuất hàng (dự kiến độ lớn của các kiện hàng), các phương tiện vận chuyển xếp dỡ có thể vào ra được.
- Hệ thống thoát nước:
- Hệ thống thông gió.
- Hệ thống điều hoà nhiệt độ.
- Hệ thống hút ẩm.
- Hệ thống ánh sáng.
- Hệ thống PCCC.
- Hệ thống an ninh...
- Công trình phụ trợ.

Các khu vực phân biệt trong kho:

- Khu nhập hàng
- Khu xuất hàng
- Khu tồn trữ
- Khu biệt trữ.

Các thiết bị trong kho:

- Hệ thống kệ chứa Pallet (racking system): Kệ pallet chọn lọc; Hệ thống kệ xuyên dãy; Hệ thống kệ trượt...
- Hệ thống các thiết bị nâng hàng: Bàn nâng hàng dùng điện hoặc hệ thống thủy lực; Xe nâng hàng dùng điện, dùng ga hoặc dùng accu...

Nguồn nhân lực: Cần đạt được các tiêu chuẩn:

- Trung thực, chính xác
  - Kiên nhẫn, cẩn cù
  - Có sức khoẻ tốt
  - Không mắc bệnh truyền nhiễm
  - Có kinh nghiệm về kho bãi, kiến thức chuyên môn về hàng hoá
-

- Có kiến thức về tính toán, với các kho Logistics thì bắt buộc phải am hiểu về các phần mềm quản lý kho.

Các loại kho: Trong xã hội thì sự tồn tại của kho là một tất yếu khách quan, nhưng trong một tổ chức thì không nhất thiết phải xây dựng một hệ thống kho riêng có của mình. Có nhiều loại kho, nên khi có nhu cầu có thể lựa chọn, sử dụng loại kho nào mang lại hiệu quả kinh tế cao nhất. Dưới đây xin giới thiệu một vài loại kho

- Cross – docking, tạm dịch là kho đa năng phân loại, tổng hợp, hoàn thiện hàng hoá để phục vụ cho người tiêu dùng. Cross – docking có những chức năng cơ bản giống như một “Trung tâm phân phối tổng hợp” (distribution mixing centers). Sản phẩm sẽ được chuyển từ nơi sản xuất đến Cross – docking theo những lô hàng lớn, tại đây lô hàng sẽ được tách ra, chuẩn bị theo những yêu cầu cần thiết của khách hàng, rồi gửi đi cho khách. Do đã được chuẩn bị đầy đủ, nên khi chở đến nơi hàng sẽ được đưa vào sử dụng ngay mà không cần qua kho nữa.
- Kho thuê theo hợp đồng
- Các loại kho công cộng
- Kho bảo thuê
- Kho ngoại quan

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày những hiểu biết của anh/chị về kho bãi và vai trò của kho bãi.
2. Chức năng của kho bãi
3. Các loại kho.
4. Bài tập về xác định số lượng kho tối ưu, định vị nhà kho theo các mô hình của Von Thumen, của Weber, của Hoover và của Melvin Greenhut, xác định kích cỡ và bố trí nhà kho, cùng với các vấn đề chiến lược và chiến thuật quản trị kho sẽ được tiếp tục giới thiệu trong buổi ôn tập.

## TỔNG KẾT

- Tổng kết môn học;
- Hướng dẫn phương pháp học;
- Hướng dẫn cách làm bài tập;
- Cách đánh giá;
- Lời kết

### 1. TỔNG KẾT MÔN HỌC

Qua 12 buổi phát sóng của đài truyền hình Bình Dương, chúng tôi đã giới thiệu cùng các bạn những nội dung cơ bản của môn “Logistics”.

Qua môn học này các bạn đã nắm vững được các vấn đề sau đây:

- Logistics là một chức năng kinh tế chủ yếu, có vai trò rất quan trọng đối với nền kinh tế nói chung, và từng doanh nghiệp nói riêng.
- Trên thế giới, Logistics đã và đang phát triển mạnh mẽ. Ở Việt Nam, Logistics đã bắt đầu được nhìn nhận như một công cụ “sắc bén” đem lại thành công cho doanh nghiệp trong điều kiện hội nhập và chắc chắn Logistics sẽ phát triển trong tương lai không xa.
- Quản trị Logistics là quá trình hoạch định, thực hiện và kiểm soát có hiệu lực, hiệu quả việc chu chuyển và dự trữ hàng hoá, dịch vụ... và những thông tin có liên quan, từ điểm đầu đến điểm cuối cùng với mục tiêu thoả mãn nhu cầu của người tiêu dùng.
- Nội dung của quản trị Logistics rất rộng, bao gồm:

- Dịch vụ khách hàng;
- Hệ thống thông tin;
- Dự trữ;
- Quản trị vật tư;
- Vận tải;
- Kho bãi;
- Quản trị chi phí;

Trong chương 3 chúng ta đã nghiên cứu:

- Dịch vụ khách hàng;
- Các yếu tố của dịch vụ khách hàng;
- Tầm quan trọng của DVKH trong việc tạo ra lợi thế cạnh tranh;
- Xây dựng chiến lược DVKH;
- Giới thiệu một số DVKH trong hoạt động Logistics và những quy định của nhà nước Việt Nam về dịch vụ Logistics.
- Quản trị hệ thống thông tin là bộ phận có tầm quan trọng đặc biệt, không thể thiếu trong toàn bộ quá trình hoạch định, thực hiện và kiểm soát có hiệu quả hoạt động Logistics. Những thành tựu của công nghệ thông tin giúp người ta có thể trao đổi, xử lý thông tin nhanh chóng, chính xác, trên cơ sở đó kịp thời đưa ra những quyết định đúng đắn.
- Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, các hệ thống thông tin trong quản trị Logistics ngày càng hoàn thiện; Công nghệ thông tin thực sự trở thành vũ khí cạnh tranh sắc bén, giúp các công ty Logistics thành công và Logistics toàn cầu lớn mạnh.

Trong chương 5, chúng ta đã nghiên cứu về dự trữ và vai trò của dự trữ trong hoạt động Logistics, phân loại dự trữ và những vấn đề khái quát về quản trị dự trữ. Từ đó cho thấy quản trị dự trữ là một bộ phận quan trọng của quản trị Logistics và cần được quan tâm đúng mức.

Trong chương 6 chúng ta đã nghiên cứu:

- Quản trị vật tư và những khái niệm có liên quan;
  - Quy trình nghiệp vụ cung ứng;
  - Quản trị vật tư trong nội bộ tổ chức;
-

- Quản trị nguồn cung cấp;
- Hệ thống thông tin trong quản trị vật tư.
- Quản trị vật tư là chức năng quan trọng, không thể thiếu của mọi tổ chức. Quản trị vật tư bao gồm các công việc: quản trị quá trình cung ứng vật tư và theo dõi, quản lý vật tư trong suốt quá trình vật tư tồn tại trong tổ chức như một tài sản thuộc sở hữu của tổ chức.
- Xác định nhu cầu nguyên vật liệu, máy móc thiết bị...
- Lựa chọn nhà cung cấp.
- Soạn thảo đơn đặt hàng- ký kết hợp đồng.
- Tổ chức thực hiện đơn hàng/hợp đồng.
- Nhập kho vật tư – Bảo quản – Cung cấp cho các bộ phận có nhu cầu

#### Chương 7:

- Vận tải và vai trò của vận tải
- Lựa chọn người chuyên chở và lộ trình
- Giao nhận hàng hoá
- Kiểm tra, kiểm soát quá trình vận chuyển
- Hàng hoá hư hỏng, mất mát trong quá trình vận chuyển và cách giải quyết.

#### Chương 8:

- Kho bãi và vai trò của kho bãi.
  - Chức năng của kho bãi.
  - Mối liên hệ giữa kho với các bộ phận khác.
  - Các loại kho.
  - Giới thiệu hệ thống kho bãi của một số công ty Logistics tại Việt Nam.
-

## 2. HƯỚNG DẪN PHƯƠNG PHÁP HỌC

Để học tốt môn học này, cần:

- Chăm chú theo dõi, lắng nghe các buổi phát sóng của Đài truyền hình Bình Dương có liên quan đến môn học;
- Đọc kỹ tài liệu tham khảo được giới thiệu;
- Trả lời câu hỏi ôn tập cuối mỗi bài;
- Vận dụng những kiến thức đã học vào thực tế;
- Ghi nhận lại những thắc mắc để sau này yêu cầu giải đáp;
- Tích cực làm bài tập theo sự hướng dẫn của giảng viên.
- Tham dự buổi ôn tập cuối khoá (trước khi thi) để được giảng viên giải đáp.

## MỤC LỤC

BÀI MỞ ĐẦU .....	3
CHƯƠNG 1 : TỔNG QUAN VỀ LOGISTICS .....	7
CHƯƠNG 2 : QUẢN TRỊ LOGISTICS .....	18
CHƯƠNG 3 : DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG .....	25
CHƯƠNG 4 : HỆ THỐNG THÔNG TIN.....	30
CHƯƠNG 5 : DỰ TRỮ .....	38
CHƯƠNG 6 : QUẢN TRỊ VẬT TƯ.....	46
CHƯƠNG 7 : VẬN TẢI.....	64
CHƯƠNG 8 : KHO BÃI.....	72
TỔNG KẾT .....	80

---