

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

---

**NGUYỄN TẤN VINH**

**PHÁT TRIỂN CHUỖI DỊCH VỤ LOGISTICS  
CHO CÔNG TY TNHH GIAO NHẬN VẬN TẢI SAO  
THÁI BÌNH DƯƠNG TẠI THỊ TRƯỜNG VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh**

**Mã số: 60.34.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng - Năm 2013**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐÀO HỮU HÒA**

Phản biện 1: TS. Nguyễn Xuân Lãn

Phản biện 2: TS. Hồ Kỳ Minh

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh hợp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 09 tháng 03 năm 2013

**Có thể tìm hiểu luận văn tại:**

- Trung tâm Thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong quá trình đổi mới và hội nhập kinh tế quốc tế, ngành giao nhận và vận tải ngoại thương cũng đang trên bước đường hội nhập với ngành giao nhận thế giới.

Dịch vụ Logistics là khâu kết nối giữa nhà sản xuất, cung ứng với người tiêu dùng, từ vai trò cốt lõi của thương mại, logistics được kỳ vọng đẩy nhanh tiến trình liên kết ở mỗi quốc gia, giữa các nước khu vực và hơn nữa là trên phạm vi toàn cầu.

Hiện tại Việt Nam là thành viên của tổ chức thương mại Quốc tế (WTO), chính sách bảo trợ cho các doanh nghiệp trong nước ngày càng bị hạn chế. Các doanh nghiệp nước ngoài được đầu tư tự do tại thị trường Việt Nam, đây cũng là một thách thức lớn với các công ty trong nước. Chính vì thế, nếu không có sự thay đổi trong hoạt động và chiến lược kinh doanh, các công ty Việt Nam chúng ta sẽ thua ngay trên sân nhà.

Trong bối cảnh chung đó, Công ty TNHH GNVN Sao Thái Bình Dương cũng không tránh khỏi những khó khăn trên. Trong suốt quá trình phát triển của mình, công ty đạt được những kết quả đáng kể như phát triển về quy mô, đối tượng khách hàng, dịch vụ ngày càng đa dạng hơn,... Tuy nhiên, hoạt động Logistics tại công ty còn rời rạc, công ty vẫn còn tập trung chủ yếu vào các dịch vụ giao nhận truyền thống như khai thuê hải quan, vận chuyển nội địa, quốc tế... các hoạt động này còn đơn lẻ, chưa hình thành chuỗi Logistics cụ thể, do đó sức cạnh tranh còn kém.

Nhằm khắc phục các nhược điểm hiện tại và nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh hơn trong hoạt động Logistics tại công ty, tác giả đã chọn đề tài “PHÁT TRIỂN CHUỖI DỊCH VỤ LOGISTICS CHO CÔNG TY TNHH GIAO NHẬN VẬN TẢI SAO THÁI BÌNH

DƯƠNG TẠI THỊ TRƯỜNG VIỆT NAM” để làm đề tài luận văn tốt nghiệp. Tác giả mong muốn sẽ có thể tháo gỡ một số vướng mắc, khó khăn trong hoạt động Logistics tại công ty, nhằm tăng khả năng cạnh tranh của công ty trên thị trường.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

### ***a. Về phương pháp luận***

Hệ thống hóa các nghiên cứu về lý luận và thực tiễn trên thế giới về chuỗi dịch vụ logistics, phát triển và bổ sung các vấn đề lý luận về chuỗi dịch vụ logistics ứng với điều kiện cụ thể của Việt Nam làm cơ sở để vận dụng nghiên cứu thực trạng, đề ra giải pháp để thúc đẩy phát triển chuỗi dịch vụ Logistics tại Công ty TNHH GNVN Sao Thái Bình Dương trong tương lai.

### ***b. Về thực tiễn***

- Nghiên cứu, học tập kinh nghiệm phát triển chuỗi dịch vụ logistics của các công ty trong và ngoài nước nhằm phục vụ cho phát triển Logistics tại công ty Sao Thái Bình Dương.

- Đánh giá thực trạng hoạt động Logistics của công ty Sao Thái Bình Dương để chỉ ra những mặt thành công, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân cần khắc phục trong quá trình phát triển chuỗi dịch vụ logistics tại công ty.

- Đề xuất các giải pháp để thúc đẩy phát triển chuỗi dịch vụ Logistics tại Công ty TNHH GNVN Sao Thái Bình Dương trong những năm đến.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### ***a. Đối tượng nghiên cứu***

- Các hoạt động Logistics tại công ty Sao Thái Bình Dương.
- Các nhân tố khách quan và chủ quan tác động đến việc phát triển chuỗi dịch vụ Logistics tại công ty.

- Các nguồn lực bên trong và bên ngoài đảm bảo cho việc áp dụng và phát triển chuỗi dịch vụ Logistics tại công ty trong tương lai.

#### ***b. Phạm vi nghiên cứu***

- Phạm vi về nội dung

Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến các hoạt động Logistics của công ty Sao Thái Bình Dương

Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu sâu vào việc phát triển chuỗi dịch vụ Logistics cho dòng phân phối hàng hóa (outbound Logistics) hơn là dòng cung cấp vật liệu đầu vào (Inbound Logistics).

- Phạm vi thời gian

Số liệu thống kê và khảo sát phục vụ nghiên cứu được thu thập đến hết năm 2011. Tầm xa của các giải pháp cụ thể đến năm 2015, của các giải pháp tổng thể đến năm 2025.

- Phạm vi về không gian

Nghiên cứu được tiến hành tại Công ty Sao Thái Bình Dương, trong mối quan hệ với các thị trường chính mà công ty đang hoạt động, các đối tác chính mà công ty có quan hệ, các nhóm lợi ích có liên quan đến công ty và một vài công ty logistics khác không có quan hệ trực tiếp nhưng có những nét tương đồng với công ty nhằm mục đích học hỏi kinh nghiệm và so sánh đối chứng.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện đề tài tác giả sử dụng kết hợp các phương pháp như duy vật biện chứng, tư duy logic, thống kê, phân tích tổng hợp, hệ thống, chuỗi giá trị, mô hình hóa, điều tra khảo sát thực tế, chuyên gia.

#### **5. Bố cục đề tài**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung chính của đề tài được trình bày trong 03 chương với tên gọi như sau:

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ LOGISTICS

Chương 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHUỖ DỊCH VỤ LOGISTICS CHO CÔNG TY TNHH GNVT SAO THÁI BÌNH DƯƠNG

Chương 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH PHÁT TRIỂN CHUỖ DỊCH VỤ LOGISTICS CHO CÔNG TY TNHH GNVT SAO THÁI BÌNH DƯƠNG

## **6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu**

Thực hiện nghiên cứu đề tài này, tác giả đã tham khảo phương pháp nghiên cứu của một số luận văn Thạc sĩ cũng như các luận văn tốt nghiệp đã thực hiện tại các trường đại học trong thời gian qua, dựa trên nền tảng lý thuyết được tham khảo từ một số nguồn tài liệu, sách tham khảo được biên soạn mới nhất về Logistics là các giáo trình đã được giảng dạy tại các Trường Đại Ngoại Thương, Trường Đại học Quốc Gia Thành phố Hồ Chí Minh, Đại học kinh Tế, Đại Học Thương mại,... từ đó tác giả đã chọn lọc làm cơ sở lý luận để tiến hành nghiên cứu đề tài này.

## **CHƯƠNG 1**

### **CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA ĐỀ TÀI**

#### **1.1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM, PHÂN LOẠI VÀ VAI TRÒ CỦA LOGISTICS TRONG KINH DOANH**

##### **1.1.1. Lịch sử ra đời của Logistics**

Logistics là một thuật ngữ có nguồn gốc Hy Lạp (*logistikos*) phản ánh môn khoa học nghiên cứu tính quy luật của các hoạt động cung ứng và đảm bảo các yếu tố tổ chức, vật chất và kỹ thuật. Logistics có thể được hiểu như là việc có được đúng số lượng cần thiết ở đúng thời điểm và với chi phí phù hợp. Nó là nghệ thuật, là một quá trình khoa học.

### 1.1.2. Định nghĩa Logistics

Theo định nghĩa của Oxford thì logistics được hiểu là một nhánh của khoa học quân sự liên quan đến việc tiến hành, duy trì và vận chuyển phương tiện thiết bị và nhân sự. Theo từ điển Websters định nghĩa “Logistics là quá trình thu mua, bảo quản, phân phối và thay thế con người và trang thiết bị”.

Cho đến nay vẫn chưa tìm được thuật ngữ thống nhất phù hợp để dịch từ Logistics sang tiếng Việt.

Một số khái niệm chủ yếu sau:

1. Liên Hợp Quốc (Khóa đào tạo quốc tế về vận tải đa phương thức và quản lý logistics, Đại học Ngoại Thương, tháng 10/2002): Logistics là hoạt động quản lý quá trình lưu chuyển nguyên vật liệu qua các khâu lưu kho, sản xuất ra sản phẩm cho tới tay người tiêu dùng theo yêu cầu của khách hàng.

2. Ủy ban Quản lý logistics của Hoa Kỳ: Logistics là quá trình lập kế hoạch, chọn phương án tối ưu để thực hiện việc quản lý, kiểm soát tốt nhất.

3. Hội đồng quản trị logistics Hoa Kỳ-1988: Logistics là quá trình lên kế hoạch, thực hiện và kiểm soát hiệu quả, tiết kiệm chi phí của dòng lưu chuyển và lưu trữ nguyên vật liệu.

4. Trong lĩnh vực quân sự: logistics được định nghĩa là khoa học của việc lập kế hoạch và tiến hành di chuyển và tập trung các lực lượng, ... các mặt trong chiến dịch quân sự liên quan tới việc thiết kế và phát triển, mua lại, lưu kho, di chuyển, phân phối, ...

5. Tạp chí Logisticsworld: Logistics là khoa học nghiên cứu việc lập kế hoạch, tổ chức và quản lý các hoạt động quản lý hàng hóa, dịch vụ.

6. Theo giáo sư David Simchi-Levi (MIT-USA) : 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 hóa được sản xuất và phân phối đúng số lượng, đúng địa điểm và đúng thời điểm nhằm mục đích giảm chi phí trên toàn hệ thống đồng thời đáp ứng được yêu cầu ở mức độ phục vụ.

7. Luật Thương mại Việt Nam năm 2005 (Điều 233): Trong Luật Thương mại 2005, lần đầu tiên khái niệm về dịch vụ logistics được pháp điển hóa. “Dịch vụ logistics là hoạt động thương mại, theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công đoạn bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan,... các dịch vụ khác có liên quan tới hàng hóa theo thỏa thuận với khách hàng để hưởng thù lao”.

### **1.1.3. Đặc điểm và phân loại Logistics**

#### **a. Đặc điểm**

\* Logistics là tổng hợp các hoạt động của doanh nghiệp trên 3 khía cạnh chính, đó là logistics sinh tồn, logistics hoạt động và logistics hệ thống

\* Logistics hỗ trợ hoạt động của các doanh nghiệp: Logistics hỗ trợ toàn bộ quá trình hoạt động của doanh nghiệp, ngay cả khi sản phẩm đã ra khỏi dây chuyền sản xuất của doanh nghiệp và đến tay người tiêu dùng

\* Logistics là sự phát triển cao, hoàn chỉnh của dịch vụ vận tải giao nhận, vận tải giao nhận gắn liền và nằm trong logistics.

\* Logistics là sự phát triển hoàn thiện dịch vụ vận tải đa phương thức Logistics không phải một hoạt động đơn lẻ mà là một chuỗi các hoạt động liên tục,..



### ***b. Phân loại Logistics***

Trong thực tế, Logistics được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau, trong đó phân loại theo các hình thức Logistics bao gồm các hình thức sau

\* Logistics bên thứ nhất: (1 PL – First Party Logistics)

Người chủ sở hữu hàng hóa tự mình tổ chức và thực hiện các hoạt động Logistics để đáp ứng nhu cầu của bản thân.

\* Logistics bên thứ hai: (2PL – 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

\* Logistics bên thứ ba (3PL – Third Party Logistics)

Là người thay mặt cho chủ hàng quản lý và thực hiện các dịch vụ Logistics cho từng bộ phận chức năng

\* Logistics bên thứ tư (4PL - Fourth Party Logistics)

Là người tích hợp, 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.

#### **1.1.4. Chức năng, vai trò của Logistics trong kinh doanh**

Trong kinh doanh, logistics có thể hiểu như việc tập trung cả nội lực lẫn ngoại lực bao hàm cả quá trình chu chuyển từ nhà "sản xuất gốc" đến "người tiêu dùng cuối cùng".

\* Là công cụ liên kết các hoạt động trong chuỗi giá trị toàn cầu (GVC-Global Value Chain).

\* Logistics có vai trò quan trọng trong việc tối ưu hóa chu trình lưu chuyển của sản xuất kinh doanh từ khâu đầu vào nguyên vật liệu, phụ kiện, ... tới sản phẩm cuối cùng đến tay khách hàng sử dụng.

\* Logistics hỗ trợ nhà quản lý ra quyết định chính xác trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

\* Logistics đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo yếu tố đúng thời gian - địa điểm (just in time).

### **1.1.5. Lợi ích của dịch vụ logistics trong kinh doanh**

a. Dịch vụ logistics góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, giảm thiểu chi phí trong quá trình sản xuất, tăng cường sức cạnh tranh cho các doanh nghiệp..

b. Dịch vụ logistics có tác dụng tiết kiệm và giảm chi phí trong hoạt động lưu thông phân phối.

c. Dịch vụ logistics góp phần gia tăng giá trị kinh doanh của các doanh nghiệp vận tải giao nhận.

d. Logistics phát triển góp phần mở rộng thị trường trong buôn bán quốc tế.

e. Dịch vụ logistics phát triển góp phần giảm chi phí, hoàn thiện và tiêu chuẩn hóa chứng từ trong kinh doanh quốc tế.

## **1.2. NỘI DUNG PHÁT TRIỂN CHUỖI DỊCH VỤ LOGISTICS TRONG KINH DOANH**

### **1.2.1. Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ**

Để phát triển toàn diện và đa dạng chúng ta cần phát triển tốt 11 dịch vụ Logistics sau:

1. Dịch vụ xếp dỡ hàng hóa trong vận tải biển.
2. Dịch vụ kho bãi.
3. Dịch vụ đại lý vận tải hàng hóa.
4. Các dịch vụ hỗ trợ khác.
5. Dịch vụ chuyển phát .
6. Dịch vụ đóng gói .
7. Dịch vụ thông quan .
8. Dịch vụ vận tải hàng hóa quốc tế bằng đường biển, loại trừ vận tải ven bờ.

9. Dịch vụ vận tải hàng không .

10. Dịch vụ vận tải đường sắt quốc tế.

11. Dịch vụ vận tải đường bộ quốc tế.

### **1.2.2. Gia tăng quy mô các hoạt động trên chuỗi dịch vụ**

Gia tăng về mặt qui mô hoạt động, chính là nhà cung cấp dịch vụ logistics cần cung cấp dịch vụ đa dạng, gia tăng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ của mình, nhằm tăng số lượng hợp đồng đạt được nhằm tăng doanh thu dịch vụ Logistics tại công ty.

### **1.2.3. Nâng cao chất lượng các hoạt động trên chuỗi**

Chất lượng dịch vụ là những gì khách hàng cảm nhận được. Chất lượng dịch vụ Logistics được đánh giá dựa trên chỉ số LPI (Logistics Performance Index)

Để nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics chúng ta cần nâng cao các yếu tố liên quan và khắc phục hoàn thiện tốt các thiếu sót còn tồn tại.

### **1.2.4. Đẩy mạnh liên kết giữa các chủ thể tham gia vào chuỗi**

Trong điều kiện toàn cầu hóa, để thực hiện thành công hoạt động Logistics, các doanh nghiệp cần liên kết lại, xây dựng các chuỗi cung ứng nội địa và chuẩn bị cho mọi sự cần thiết để tham gia các chuỗi cung ứng khu vực và toàn cầu.

Tùy theo loại hình mà các đối tác sẽ thiết lập nên liên kết theo các dạng như sau:

- Chuỗi liên kết dọc
- Chuỗi liên kết ngang

## **1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN CHUỖI DỊCH VỤ LOGISTICS**

### **1.3.1. Sự phát triển kinh tế toàn cầu**

Một xu hướng tất yếu của thời đại hiện nay chính là toàn cầu

hóa nền kinh tế thế giới. Bất kỳ quốc gia hay ngành nghề nào dù lớn hay nhỏ, mới hay cũ, muốn tồn tại và phát triển thì phải chấp nhận và tích cực tham gia vào xu thế này.

### **1.3.2. Sự phát triển của mạng sản xuất và thương mại toàn cầu**

Sự phát triển mạnh của mạng lưới sản xuất của các tập đoàn xuyên quốc gia, cũng như sự phát triển mạnh của thương mại dịch vụ.

### **1.3.3. Sự phát triển của mạng lưới giao thông vận tải toàn cầu**

Trong chuỗi giá trị Logistics, giao thông vận tải chiếm trên 1/3 các công đoạn của dịch vụ. Nếu mạng lưới giao thông vận tải phát triển mạnh sẽ góp phần thúc đẩy sự phát triển của của dịch vụ Logistics.....

### **1.3.4. Sự phát triển của khoa học công nghệ và cơ sở hạ tầng**

Sự đổi mới ngày càng nhanh về mặt công nghệ trong các loại hình vận tải đã không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics, giảm chi phí dịch vụ, tác động đến quá trình phát triển của dịch vụ Logistics.

### **1.3.5. Sự hoàn thiện về môi trường thể chế**

#### ***a. Môi trường luật pháp***

Phạm vi hoạt động của dịch vụ logistics liên quan đến nhiều quốc gia khác nhau. Nên môi trường luật pháp ở đây cần được hiểu là môi trường luật pháp không chỉ của quốc gia hàng hoá được gửi đi mà còn của quốc gia hàng hoá đi qua, quốc gia hàng hoá được gửi đến và luật pháp quốc tế.

#### ***b. Môi trường chính trị, xã hội***

Sự ổn định chính trị, xã hội của mỗi quốc gia không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho quốc gia đó phát triển mà còn là một trong những yếu tố để các quốc gia khác và thương nhân người nước ngoài giao dịch và hợp tác với quốc gia đó.

## **1.4. KINH NGHIỆM THÀNH CÔNG CỦA CÁC CÔNG TY LOGISTICS TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC**

### **1.4.1. Kinh nghiệm công ty Maersk Logistics**

*Sự thành công của Maersk Logistics chính là sự đầu tư và áp dụng công nghệ kỹ thuật hợp lý trong chuỗi cung ứng dịch vụ Logistics. Điểm nổi bật trong kinh nghiệm phát triển Logistics của Maersk Logistics là chính sách đầu tư xây dựng các trung tâm phân phối vùng, nhằm cung cấp dịch vụ phân phối hàng hóa. Đồng thời cung cấp cho khách hàng các thông tin liên quan đến tiến độ sản xuất, phân phối lưu trữ.*

### **1.4.2. Kinh nghiệm công ty Transimex**

*\* Kinh nghiệm phát triển của Công ty Transimex.*

*- Trở thành nhà cung cấp dịch vụ giao nhận vận chuyển kho bãi hàng đầu Việt nam, phát triển về chiều rộng lẫn chiều sâu.*

*- Đầu tư phát triển con người, hướng đến chuyên môn hóa và chuyên nghiệp hóa.*

*- Ứng dụng CNTT vào quản lý và cung ứng dịch vụ.*

*- Liên kết và phát triển hệ thống đại lý toàn cầu.*

*- Phát triển và mở rộng mạng lưới kho bãi tại các vùng kinh tế trọng điểm trên cả nước.*

*- Đa dạng hóa ngành nghề kinh doanh.*

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ LOGISTICS**

#### **TẠI CÔNG TY TNHH GNV T SAO THÁI BÌNH DƯƠNG**

### **2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH GIAO NHẬN VẬN TẢI SAO THÁI BÌNH DƯƠNG**

#### **2.1.1. Các thông tin chung về công ty**

Công Ty TNHH GNV T Sao Thái Bình Dương được thành lập

vào ngày 16/06/2006 theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 4102040310 của Sở kế hoạch và đầu tư TPHCM.

- Tên công ty: Công Ty TNHH GNVТ Sao Thái Bình Dương.

- Tên giao dịch: PACIFIC STAR LOGISTICS COMPANY LIMITED.

- Tên viết tắt: PASL CO., LTD

- Vốn điều lệ: 6.900 000 000 VND

- Địa chỉ trụ sở: 65 Lê Quốc Hưng, Phường 12, Quận 4, TPHCM.

- Mã số thuế: 0304411918

### **2.1.2. Phạm vi hoạt động, chức năng, nhiệm vụ**

#### ***a. Phạm vi hoạt động***

Công Ty TNHH GNVТ Sao Thái Bình Dương tuy mới được thành lập vào năm 2006 nhưng đã sớm khẳng định mình trong ngành công nghiệp vận tải và dịch vụ Logistics

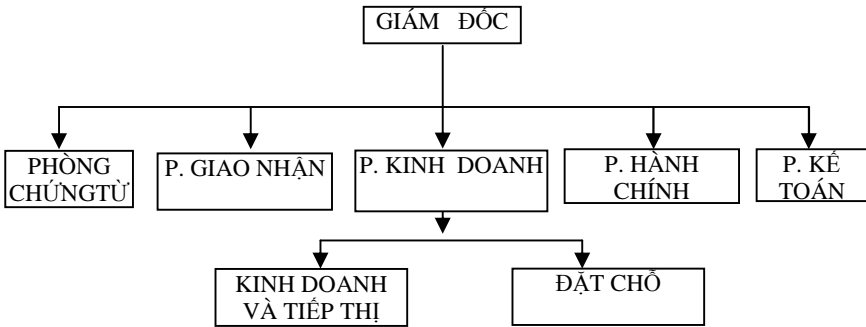
#### ***b. Chức năng, Nhiệm vụ của Công ty***

Cung cấp dịch vụ Logistics và dịch vụ môi giới vận tải quốc tế hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển, đường hàng không đường bộ và cả vận tải đa phương thức, kinh doanh kho bãi, dịch vụ đại lý các hãng tàu...

#### ***c. Các sản phẩm dịch vụ chủ yếu của Công Ty TNHH GNVТ Sao Thái Bình Dương***

Công Ty TNHH GNVТ Sao Thái Bình Dương hoạt động trong lĩnh vực giao nhận vận tải hàng hóa quốc tế và nội địa

### **2.1.3. Đặc điểm tổ chức quản lý của công ty**



**Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của công ty**

#### **2.1.4. Đặc điểm về các nguồn lực của công ty**

*a. Nguồn nhân lực*

*b. Cơ sở vật chất kỹ thuật kinh doanh*

*c. Đặc điểm về Tài chính*

#### **2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty qua các năm**

*a. Tình hình kinh doanh*

*b. Tình hình hiệu quả kinh doanh*

## **2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHUỖI LOGISTICS TẠI CÔNG TY SAO THÁI BÌNH DƯƠNG GIAI ĐOẠN 2009 – 2011**

### **2.2.1. Thực trạng phát triển các sản phẩm dịch vụ logistics**

Trong luận văn này chỉ tập trung xét về chuỗi Logistics trong hoạt động phân phối hàng hóa tại công ty, chúng ta sẽ nghiên cứu kỹ ở các hoạt động vận chuyển và lưu kho hàng hóa. Thực trạng hoạt động Logistics của công ty được phân tích dựa trên dịch vụ trong chuỗi Logistics mà công ty có khả năng cung ứng .

### **2.2.2. Thực trạng về phát triển quy mô hoạt động logistics**

### **2.2.3. Thực trạng phát triển chất lượng dịch vụ**

Ngoài những hoạt động giao nhận truyền thống công ty đang đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong thời gian qua. ....

Nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ của công ty để nắm bắt được

thực trạng phát triển chất lượng dịch vụ. Tác giả tiến hành điều tra khảo sát bằng bảng câu hỏi, đối tượng điều tra là các khách hàng đã và đang sử dụng vụ của công ty. Phạm vi khảo sát là các khách hàng tại Việt Nam. Bảng câu hỏi ở phụ lục 1. Nội dung khảo sát như sau:

*a. Chất lượng dịch vụ khai thuê hải quan*

*b. Chất lượng dịch vụ Kho bãi.*

*c. Chất lượng dịch vụ vận chuyển quốc tế và nội địa*

#### **2.2.4. Thực trạng tạo liên kết trong chuỗi dịch vụ**

**2.2.5. Các chính sách và giải pháp công ty đã áp dụng nhằm thúc đẩy phát triển Logistics trong thời gian qua**

*a. Đa dạng hóa loại hình dịch vụ tại công ty*

Trong thời gian qua ban giám đốc công ty chú trọng đến việc đa dạng hóa các loại hình dịch vụ của mình. Công ty không còn chỉ hoạt động với các loại hình dịch vụ giao nhận đơn thuần như khai thuê hải quan, buôn bán và môi giới cước vận tải ... Hiện tại công ty đang mở rộng dịch vụ đại lý vận tải hàng hóa, dịch vụ đóng gói, dịch vụ vận tải hàng không, dịch vụ kho bãi, dịch vụ ủy thác.

Việc đa dạng hóa các loại hình dịch vụ nhằm mục đích phát triển chuỗi dịch vụ Logistics tại công ty ngày càng hoàn thiện hơn.

*b. Mở rộng quy mô hoạt động*

Trong suốt quá trình hoạt động của công ty, Ban giám đốc luôn có cố gắng mở rộng quy mô hoạt động của mình. Công ty không ngừng thành lập các chi nhánh trên toàn quốc nhằm đáp ứng nhu cầu cung cấp dịch vụ của mình.

*c. Đẩy mạnh Marketing*

Ban giám đốc chú trọng đẩy mạnh marketing với các chính sách cụ thể như sau

- Thực hiện quảng cáo hình ảnh công ty



- Đầu tư thiết kế và xây dựng website của công ty

### ***d. Đầu tư phát triển nguồn nhân lực***

- Tuyển dụng các nhân viên có kinh nghiệm về Logistics cho các vị trí quan trọng

- Tổ chức các khóa học nâng cao trình độ vi tính, ngoại ngữ,...
- Cử nhân viên tham gia các khóa tập huấn nghiệp vụ Logistics

## **2.2.6. Những thành công, hạn chế và nguyên nhân kìm hãm phát triển chuỗi dịch vụ logistics tại Công ty Sao Thái Bình Dương**

### ***a. Những thành công và hạn chế***

\* Thành công :

- Trong vòng 6 năm hoạt động, công ty đã chiếm được vị trí và uy tín trên thị trường.

- Bên cạnh đó công ty đã không ngừng phát triển và không ngừng làm mới các hoạt động Logistics của mình.

- Công ty chú trọng phát triển nhanh và mạnh thương hiệu của mình trên thị trường.

- Hơn nữa công ty không ngừng cải tiến bộ máy quản lý công ty, nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên

\* Hạn chế :

- Công ty hiện chưa ứng dụng được kỹ thuật và thành tựu mới của công nghệ thông tin. Vẫn sử dụng công nghệ thông tin truyền thống như email, điện thoại, fax..

- Chưa mở rộng phạm vi nguồn cung cấp dịch vụ của công ty

- Chưa đầu tư để phát triển dịch vụ Logistics một cách khoa học và bài bản.

- Chưa đào tạo, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn của nhân viên.

- Chưa thật sự đầu tư mở rộng mạng đại lý và chi nhánh ở nước ngoài.

- Hạn chế về tài chính do công ty thuộc dạng doanh nghiệp vừa và nhỏ

- Chưa phát triển được đội xe vận tải riêng

- Chưa có định hướng phát triển dịch vụ chuỗi cung ứng toàn diện.

- Các hoạt động quảng cáo, quảng bá thương hiệu công ty cũng chưa được công ty chú trọng đầu tư.

- Hoạt động kho bãi còn yếu kém chưa đầu tư và hệ thống kho bãi một cách chuyên nghiệp và bài bản.

### ***b. Nguyên nhân hạn chế***

- Do sự hiểu biết về dịch vụ Logistics còn hạn chế

- Vốn đầu tư còn ít,

- Về mặt nhân viên hiện nay chưa chú trọng chương trình đào tạo chính quy cho chuyên môn Logistics,....

- Chưa chú trọng đầu tư vào trang thiết bị máy móc, và công nghệ thông tin

## **CHƯƠNG 3**

### **GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH PHÁT TRIỂN CHUỖI**

#### **DỊCH VỤ LOGISTICS CHO CÔNG TY TNHH GNVT**

##### **SAO THÁI BÌNH DƯƠNG**

### **3.1. CÁC CĂN CỨ LÀM CƠ SỞ CHO VIỆC ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP**

#### **3.1.1. Xu hướng phát triển dịch vụ logistics trong điều kiện Việt Nam**

Mặt dù Logistics đã và đang phát triển mạnh trên thị trường thế giới, nhưng ở Việt Nam vẫn còn khá mới mẻ, cho đến nay thị trường Logistics Việt Nam vẫn ở giai đoạn đầu của quá trình phát triển.... Thị trường Logistics Việt Nam có các đặc điểm cụ thể như sau :

a. Một thị trường có quy mô không lớn, nhưng đầy tiềm năng và hấp dẫn.

- b. Cơ sở hạ tầng logistics của Việt Nam còn nghèo nàn.
- c. Cạnh tranh ngày càng khốc liệt

Trong qua trình hội nhập WTO, chắc chắn sự cạnh tranh sẽ ngày càng khốc liệt hơn, vì các công ty nước ngoài có hệ thống văn phòng, chi nhánh cũng như vốn đầu tư lớn sẽ tham gia mạnh hơn trong thị trường Logistics tại Việt Nam.

### **2.1.2. Dự báo nhu cầu và dự báo cạnh tranh ngành**

### **3.1.3. Mục tiêu phát triển Logistics tại công ty đến năm 2015 và 2025**

Để có thể thực hiện được các mục tiêu đặt ra, công ty phải thực hiện đồng thời nhiều giải pháp cả ở tầm vĩ mô và vi mô như xây dựng quy hoạch và chiến lược tổng thể phát triển Logistics tại công ty đến năm 2015 và tầm nhìn 2025, phát triển khung thể chế và quản lý vĩ mô hệ thống Logistics của công ty, phát triển thị trường Logistics, nâng cao chất lượng và sức cạnh tranh sản phẩm dịch vụ Logistics cùng với sự nâng cao trình độ nguồn nhân lực...

## **3.2. CÁC GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH PHÁT TRIỂN CHUỖI DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI CÔNG TY SAO THÁI BÌNH DƯƠNG**

### **3.2.1. Đa dạng hoá các loại hình dịch vụ theo định hướng chuỗi logistics**

#### ***a. Tập trung phát triển Logistics cho 1 số tuyến chính***

- Dựa vào bản hàng lâu dài, điều kiện thực tế, thị trường tiềm năng để thiết kế Logistics cho 1 vài tuyến chính.

- Công ty luôn chọn cho mình những thị trường chiến lược để cung cấp hoạt động Logistics rồi từ từ bành trướng ra các khu vực khác.

Các hình thức tổ chức hoạt động logistics ở nước ngoài có thể áp dụng:

- + Lựa chọn đối tác là công ty giao nhận địa phương để cung

cấp dịch vụ logistics tại thị trường nước ngoài.

+ Mở chi nhánh tại nước ngoài để tổ chức hoạt động logistics.

Các giai đoạn tổ chức phát triển:

+ Giai đoạn 1: xác định thị trường mục tiêu (dựa vào khách hàng hiện tại, khách hàng tiềm năng, khả năng phát triển của thị trường), tìm kiếm đối tác và đại lý, nghiên cứu tổ chức hoạt động logistics tại thị trường nước ngoài.

+ Giai đoạn 2: Mở chi nhánh / thuê văn phòng để giao dịch.

+ Giai đoạn 3: xây dựng kho / thuê kho, đầu tư cơ sở vật chất để tổ chức hoạt động logistics tại thị trường nước ngoài.

- Kết quả dự kiến đạt được :

+ Tổ chức hoạt động logistics cho một số thị trường logistics thế giới.

+ Xây dựng được thương hiệu cho công ty trên thị trường logistics quốc tế.

### ***b. Xây dựng các trung tâm phân phối hiện đại***

\* Cơ sở đề xuất giải pháp:

- Do nhu cầu ngày càng lớn về dịch vụ gom hàng lẻ, trung chuyển hàng hóa cũng như phân phối hàng hóa tại Việt Nam ngày một lớn.

- Kho bãi có vai trò rất lớn trong hoạt động Logistics, kho bãi không chỉ là nơi chứa hàng hóa mà còn là trung tâm phân phối hàng hóa, thậm chí là nơi cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng (Cross-docking).

- Qua khảo sát ở trên, dịch vụ kho bãi của công ty còn yếu kém, chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

\* Mục tiêu của giải pháp:

Công ty cần đầu tư nâng cấp kho bãi trong hoạt động logistics. Hình thành những trung tâm phân phối, kho đa năng (Cross –

docking) hiện đại phù hợp với nhu cầu phát triển logistics

\* Nội dung giải pháp:

+ Đa dạng các dịch vụ giá trị gia tăng trong hoạt động kho CFS và kho ngoại quan.

+ Xây dựng các trung tâm phân phối (DC – Distribution Center) của riêng công ty, hoặc những trung tâm phân phối, kho đa năng (Cross \_ docking) hiện đại để kinh doanh cho thuê. Công ty cần hướng tới việc xây dựng các trung tâm phân phối và kho đa năng của mình tại thị trường nước ngoài.

### ***c. Xây dựng chiến lược Marketing của công ty trong hoạt động logistics***

\* Cơ sở đề xuất giải pháp

Trong suốt quá trình hoạt động, thực tế công ty chưa có khách hàng để phát triển Logistics.

Công ty chưa kết hợp được với các nhà sản xuất, các nhà máy trong nước để điều hành toàn bộ dây chuyền cung cấp nguyên vật liệu đưa vào sản xuất hoặc các đơn hàng thành phẩm từ nơi sản xuất đến nơi tiêu thụ theo một kế hoạch ấn định.

\* Mục tiêu giải pháp

Với các mặt hạn chế trên, nhằm phát triển tốt chuỗi dịch vụ Logistics của mình, công ty cần xây dựng chiến lược và đội ngũ nhân viên marketing cho dịch vụ Logistics đủ mạnh và chuyên nghiệp.

\* Nội dung giải pháp

Công ty cần áp dụng hoạt động marketing – mix, bao gồm 4P là :

- Right Product : là tạo ra 1 chuỗi logistics hoàn hảo với những dịch vụ khách hàng phù hợp với nhu cầu.

- Right Price : việc quản trị chi phí trong hoạt động logistics rất quan trọng và tạo nên lợi thế cạnh tranh.

- Right Place: chiến lược phân phối của dịch vụ logistics thực chất là chiến lược lựa chọn khách hàng mục tiêu, thị trường mục tiêu.

- Proper Promotion: đẩy mạnh công tác tiếp thị của công ty.

### **3.2.2. Tăng cường quy mô hoạt động của các khâu trong chuỗi logistics**

#### ***a. Mục tiêu phát triển***

- Dựa vào hệ thống khách hàng tiềm năng của công ty, cung cấp toàn bộ dịch vụ Logistics cho họ.

- Dựa vào khách hàng Logistics của công ty nước ngoài, cung cấp toàn bộ dịch vụ Logistics nội địa.

- Công ty cần tiếp thu công nghệ kỹ thuật, trình độ quản lý Logistics, kinh nghiệm khi đủ lớn mạnh về thể và lực để vươn ra cung cấp Logistics toàn cầu.

- Phát triển dịch vụ Logistics trong công ty nhằm bắt kịp với xu thế phát triển của Logistics thế giới, công ty cần đầu tư đẩy mạnh cơ sở hạ tầng, đổi mới công nghệ,...

#### ***b. Nội dung***

+ Chiến lược được thực hiện hai giai đoạn :

- Giai đoạn 1: Liên doanh, liên kết với các công ty nước ngoài để chuyên giao công nghệ, tích lũy kinh nghiệm, tích lũy vốn. Công ty cần tham gia vào các hiệp hội giao nhận vận tải có uy tín như VIFFAS, FIATA,... nhằm nâng cao sự liên kết giữa công ty và các đại lý trong hiệp hội. Thúc đẩy phát triển chuỗi logistics trong công ty ngày một tốt hơn

- Giai đoạn 2: Phát triển Logistics :

Khi đã có kinh nghiệm, tích lũy vốn và đầu tư nâng cấp công nghệ thông tin hiện đại, đã có một lượng khách hàng ổn định, công ty có thể tổ chức hoạt động Logistics cho riêng mình.

***c. Kết quả dự kiến đạt được***

+ Tích lũy được kinh nghiệm trong tổ chức hoạt động Logistics.

+ Có khả năng cung cấp chuỗi Logistics nội địa, tăng tính cạnh tranh khi hội nhập, tạo lập thế đứng trong liên doanh, liên kết.

+ Trong tương lai hình thành một công ty Logistics hoạt động toàn cầu.

**3.2.3. Tăng cường nâng cao chất lượng dịch vụ**

***a. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ bằng cách đào tạo nhân viên, thiết kế chuỗi Logistics tại công ty***

**\* Cơ sở đề xuất giải pháp**

Thông qua khảo sát chất lượng dịch vụ của công ty và căn cứ vào tình hình thực tế, đội ngũ nhân viên công ty còn hạn chế về mặt nghiệp vụ, chuyên môn còn chưa cao. Về khả năng quản lý còn hạn chế. Vì thế công ty cần đào tạo nhân viên cũng như thiết kế chuỗi logistics tại công ty. Nhằm đẩy mạnh phát triển chuỗi Logistics cho công ty.

**\* Mục tiêu giải pháp:**

- Xây dựng các nền tảng cơ bản về nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao, và khả năng quản lý tốt. Điều này đồng nghĩa với việc công ty cần tổ chức đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên, bằng cách cấp học phí cho nhân viên tham gia các lớp đào tạo Logistics tại các trung tâm đào tạo Logistics như MIP Logistics,..

- Xây dựng cơ sở hạ tầng nhằm cung cấp dịch vụ Logistics tại công ty như đầu tư kho bãi, phát triển đội ngũ nhân viên giao nhận cũng như các thiết bị như xe kéo, xe tải,.... Thiết kế chuỗi Logistics

trong hoạt động giao nhận vận tải của công ty từng bước hoàn thiện tiến đến cung cấp dịch vụ Logistics cho khách hàng.

\* Nội dung:

Do Logistics đối với nước ta cũng mới xuất hiện trong thời gian gần đây, do đó công ty vẫn còn bỡ ngỡ trong thiếu kinh nghiệm trong phương pháp tổ chức cũng như trong nghiệp vụ.

Việc ứng dụng Logistics trong hoạt động của công ty mang tính tự phát, theo phong trào, chưa có kế hoạch phát triển Logistics cho mình một cách rõ ràng cụ thể và có hiệu quả. Đội ngũ nhân viên còn yếu về nghiệp vụ. Đội ngũ quản lý còn yếu.

***b. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ bằng cách đầu tư công nghệ thông tin tại công ty***

\* Cơ sở đề xuất giải pháp

Việc sử dụng công nghệ thông tin tại công ty còn rất yếu, mặt dù tất cả nhân viên đều được trang bị máy tính. Việc trao đổi thông tin hiện tại cũng như gửi chứng từ tại công ty đa số là theo phương pháp truyền thông từ trước đến nay chủ yếu bằng điện thoại, Fax, email. Công ty hiện tại chưa đầu tư phần mềm dành riêng cho hoạt động của công ty cũng như hoạt động Logistics.

\* Mục tiêu của giải pháp:

Đầu tư áp dụng công nghệ thông tin hiện đại, từng bước áp dụng công nghệ thông tin của thế giới.

Tập trung vào công nghệ phần mềm để phù hợp yêu cầu công việc cụ thể tại công ty trong hoạt động Logistics.

\* Nội dung của phương pháp:

Trong phần này chúng ta sẽ không đi sâu vào phân tích kỹ thuật mà chỉ đưa ra một số giải pháp để ứng dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý dòng thông tin của hoạt động Logistics.



Muốn quản trị Logistics thành công thì phải quản lý hệ thống thông tin rất phức tạp của quá trình này.

\* Các biện pháp thực hiện :

Có thể đầu tư phát triển bộ phận IT của riêng công ty hoạt động liên kết với các đối tác chiến lược với một công ty phần mềm nhằm đẩy mạnh và nâng cao chất lượng và hoàn thiện hệ thống thông tin.

### **3.2.4. Đẩy mạnh liên kết trên chuỗi Logistics**

Thúc đẩy sự liên kết giữa các khâu trong toàn chuỗi Logistics. Kết hợp các giải pháp như đào tạo nhân sự, xây dựng trung tâm phân phối,... Nhằm tạo nên sự gắn bó chặt chẽ hơn, đồng bộ hơn giữa các bộ phận.

## **3.3. CÁC KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI HIỆP HỘI VÀ NHÀ NƯỚC**

### **3.3.1 Kiến nghị đối với Hiệp hội**

#### **3.3.2 Các kiến nghị đối với chính phủ**

*a. Cần có những sửa đổi và bổ sung trong luật để quy định về hoạt động Logistics, mà cụ thể là luật thương mại*

*b. Liên quan đến khía cạnh pháp luật đó chính là cấp phép kinh doanh, cần có chế độ cấp phép chặt chẽ hơn cho các công ty hoạt động trong lĩnh vực Logistics*

*c. Cần có những chính sách, quy chế để giành quyền vận chuyển cho các công ty Logistics Việt Nam*

*d. Thủ tục hải quan cần cải tiến để tạo điều kiện thuận lợi trong hoạt động xuất nhập khẩu, các văn bản giữa Hải quan, các ban ngành cần thống nhất*

Luật hải quan cần có các quy định làm cơ sở để thực hiện cải cách thủ tục Hải Quan theo phương hướng đơn giản hồ sơ, công khai hóa và thuận tiện cho thông quan.

*e. Nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng giao thông*

Hiện tại, cơ sở hạ tầng giao thông của chúng ta còn yếu kém, các quy định về tốc độ, trọng lượng giới hạn... đã làm ảnh hưởng rất nhiều đến quá trình phát triển Logistics như chậm tiến độ giao hàng, trọng lượng bị giới hạn làm ảnh hưởng đến chi phí. Chính vì thế chính phủ cần sớm đầu tư cơ sở hạ tầng cả đường sắt lẫn đường bộ, nhằm nâng cao chất lượng giao thông tạo điều kiện dịch vụ Logistics tại Việt Nam phát triển mạnh và tốt hơn trong tương lai.

### **KẾT LUẬN**

Việc phát triển và hoàn thiện chuỗi dịch vụ Logistics là mục tiêu của của bất kỳ các doanh nghiệp nào hoạt động trong lĩnh vực Logistics. Cùng với sự cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ trong môi trường kinh doanh trong nước và sự hội nhập quốc tế, việc phát triển dịch vụ Logistics theo nhu cầu của khách hàng ngày càng được chú trọng hơn. Vì vậy đề tài nghiên cứu càng giúp cho việc thực hiện có hiệu quả hơn các hoạt động Logistics cũng như hoàn thiện chính sách, chiến lược kinh doanh của công ty TNHH GNVN Sao Thái Bình Dương trong thời gian tới.

Nghiên cứu có những đóng góp cho định hướng phát triển chuỗi dịch vụ Logistics cho Công ty. Tuy nhiên, bài viết cũng có một số hạn chế nhất định về đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu là công ty TNHH GNVN Sao Thái Bình Dương

- Phạm vi nghiên cứu chỉ hạn chế ở các hoạt động Logistics tại công ty

- Nghiên cứu chưa tìm hiểu chuỗi dịch vụ Logistics trong các công ty Logistics tại Việt Nam.