

Bài giảng

Chương 1: Tổng quan về công tác quản lý đơn hàng ngành May(tt)

1.1 Mục tiêu

Sau khi học xong bài này người học có khả năng:

1.1.1 Kiến Thức:

- Khái quát qui trình triển khai đơn hàng tại doanh nghiệp.

1.1.2 Kỹ năng:

- Phân loại được các cơ cấu nhân sự của bộ phận quản lý đơn hàng ngành May.
- Giải thích được quyền hạn của nhân viên quản lý đơn hàng ngành May.

1.1.3 Thái độ:

- Xây dựng được ý thức tự giác học tập, tích cực.
- Xây dựng ý thức say mê nghề nghiệp.
- Rèn luyện tính cẩn thận, chính xác, linh hoạt của người học trong suốt quá trình học tập.

2.1 Khái quát chung về quản lý đơn hàng ngành May

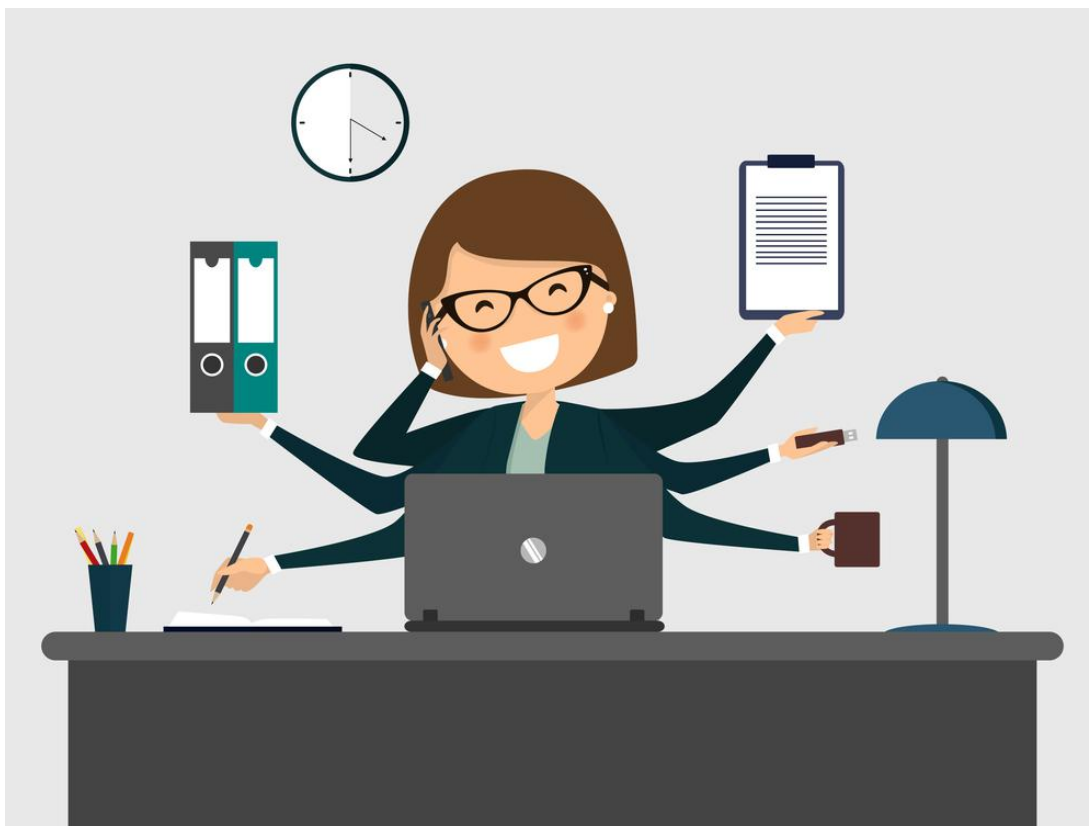
2.1.1 Khái niệm về quản lý đơn hàng ngành May:

2.1.2 Vai trò của nhân viên quản lý đơn hàng:

2.1.3 Nhiệm vụ của nhân viên quản lý đơn hàng:

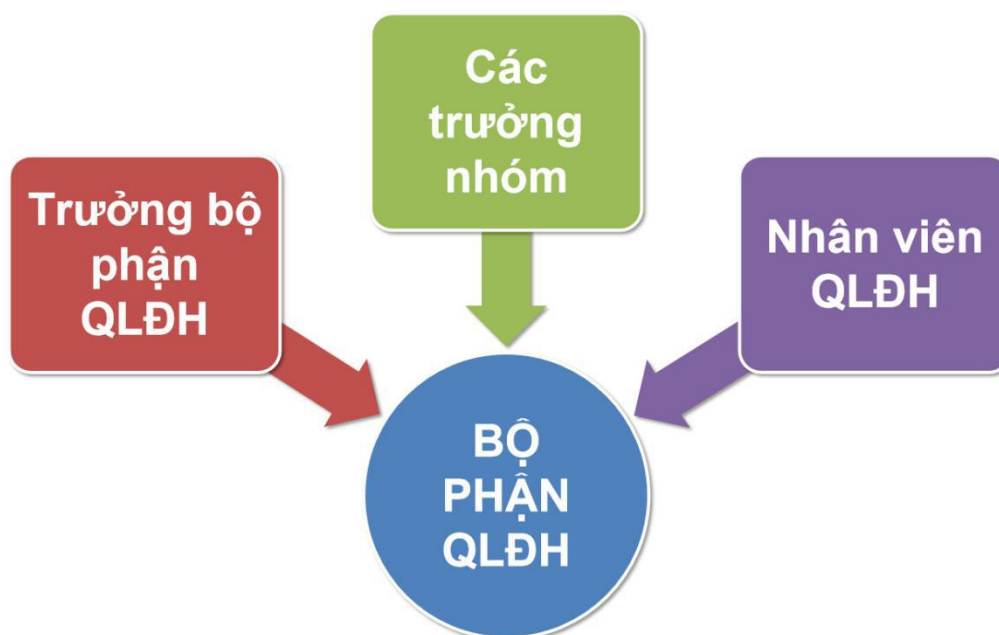
2.1.4 Quyền hạn của nhân viên quản lý đơn hàng:

- Yêu cầu các bộ phận trong nhà máy hỗ trợ các công việc liên quan
- Hối thúc, giám sát nhà máy giao hàng đúng theo yêu cầu và đúng hạn
- Yêu cầu khách hàng gửi các tài liệu kỹ thuật, toàn bộ thông tin đơn hàng, thông tin điều chỉnh...



Hình 1.5: Quyền hạn của Merchandiser trong doanh nghiệp

2.1.5 Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng:



Hình 1.6: Cơ cấu nhân sự ở bộ phận quản lý đơn hàng

2.1.5.1 Trưởng bộ phận quản lý đơn hàng:

✧ Nhiệm vụ:

- Giao tiếp với khách hàng, liên hệ với các cơ sở bên ngoài. Chọn khách hàng, ký hợp đồng, quảng bá và liên hệ với các đơn vị trong và ngoài nước về quy mô hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty nhằm đảm bảo nguồn hàng sản xuất ổn định cho công ty
- Cố vấn cho ban giám đốc về việc chọn khách hàng, nhận đơn hàng
- Phân tích đơn hàng, lập định mức sản phẩm, tính giá sản phẩm trình tổng giám đốc duyệt
- Tạo mối quan hệ lâu dài với khách hàng
- Liên lạc với khách hàng để giải quyết các vấn đề trở ngại trong quá trình sản xuất
- Giám sát, theo dõi, xử lý các khiếu nại của khách hàng, đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với nhân viên trực thuộc
- Theo dõi kế hoạch xuất hàng
- Hỗ trợ nhân viên xử lý mọi thông tin sản xuất từ xí nghiệp
- Kiểm tra đô đốc các nhân viên dưới quyền thực hiện công việc được giao
- Báo cáo cho ban giám đốc về tiến độ sản xuất, tình hình sản xuất
- Giám sát việc thanh lý hợp đồng và thu hồi công nợ
- Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của ban giám đốc

✧ Quyền hạn

- Thừa lệnh tổng giám đốc, yêu cầu các phòng ban tiến hành thực hiện kế hoạch sản xuất và cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến khách hàng
- Có quyền kiểm tra, chất vấn các trưởng đơn vị trong vấn đề sản xuất, phối hợp xử lý các sự cố trong sản xuất
- Được quyền đình chỉ sản xuất nếu có vấn đề phát sinh bất lợi cho công ty
- Có quyền đề xuất, bổ nhiệm, bãi nhiệm, nâng lương, xử lý cán bộ trong phòng

2.1.5.2 Các trưởng nhóm quản lý đơn hàng:

✧ Nhiệm vụ

- Thực hiện mọi công việc theo phân công của trưởng bộ phận

- Giao tiếp với khách hàng nhằm đảm bảo nguồn hàng sản xuất cho công ty
- Chịu trách nhiệm trước trưởng bộ phận và phó bộ phận về các đơn hàng được giao
- Theo dõi, giám sát, điều động các nhân viên trực thuộc theo quy định
- Kiểm tra đơn đốc tiến độ thực hiện công việc
- Hỗ trợ công việc cùng các nhân viên trong nhóm và các nhóm khác trong bộ phận
- Liên lạc với khách hàng để giải quyết trở ngại trong quá trình kinh doanh
- Làm cầu nối giữa các bộ phận trong công ty, đơn vị gia công với khách hàng để xử lý các sự cố trong sản xuất.
- Chủ động thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với các bộ phận

✧ **Quyền hạn**

- Điều động và phân công nhân viên trực thuộc để công việc đạt hiệu quả hơn
- Yêu cầu các đơn vị sản xuất thực hiện theo kế hoạch sản xuất và yêu cầu của khách hàng
- Giám sát thực hiện kế hoạch đối với các bộ phận sản xuất

2.1.5.3 Nhân viên quản lý đơn hàng:

✧ **Nhiệm vụ**

- Nhân viên quản lý đơn hàng về phát triển mẫu (Merchandiser developing)
 - + Cân đối nhu cầu đơn hàng: số lượng, thời gian...
 - + Nhận tài liệu kỹ thuật, rập, mẫu... từ khách hàng
 - + Phát triển mẫu
 - + Phân tích đơn hàng, lập định mức nguyên phụ liệu, tính giá thành sản phẩm
 - + Chủ động tìm kiếm mở rộng thị trường của công ty
 - + Quản lý, phục vụ khách hàng
- Nhân viên quản lý đơn hàng về nguyên phụ liệu (Merchandiser fabric and trim)
 - + Liên hệ với khách hàng và yêu cầu cung cấp các thông tin cần thiết cho báo giá và làm mẫu: khổ vải, giá nguyên phụ liệu, địa chỉ nhà cung cấp,...cho các nguyên phụ liệu chỉ định, hoặc mô tả đối với những nguyên phụ liệu tự tìm kiếm.

- + Mua nguyên phụ liệu: liên lạc thường xuyên, hối thúc nhà cung cấp thực hiện theo lịch giao hàng. Thực hiện thanh toán: mở L/C hoặc đặt cọc để nhà cung cấp tiến hành sản xuất
- + Yêu cầu bộ phận xuất nhập khẩu làm thủ tục tiếp nhận hàng về cảng
- + Tiếp nhận vật tư và kiểm tra số lượng, chất lượng lần cuối. Làm việc với khách hàng để xử lý trong quá trình chất lượng, số lượng vật tư.
- + Theo dõi nguyên phụ liệu về đồng bộ, báo khách hàng về sự cố của nguyên phụ liệu
- + Theo dõi cân đối nguyên phụ liệu tại nhà máy
- + Lên kế hoạch cắt cho các đơn hàng
- + Giải quyết các vấn đề phát sinh về nguyên phụ liệu trong quá trình sản xuất
- Nhân viên quản lý đơn hàng về sản xuất (Merchandiser production)
 - + Phân chia điều chuyển đơn hàng hợp lý
 - + Chuyển giao nhanh chóng kịp thời tài liệu kỹ thuật đến các bộ phận liên quan
 - + Đôn đốc bộ phận sx, gia công thực hiện kế hoạch
 - + Báo cáo tình hình sx thường xuyên cho cấp trên
 - + Lên kế hoạch xuất hàng
 - + Lưu trữ hồ sơ
 - + Cân đối nhu cầu đơn hàng: số lượng, thời gian...
 - + Nhận tài liệu kỹ thuật, rập, mẫu... từ khách hàng
 - + Phát triển mẫu
 - + Phân tích đơn hàng, lập định mức nguyên phụ liệu, tính giá thành sản phẩm
 - + Chủ động tìm kiếm mở rộng thị trường của công ty
 - + Quản lý, phục vụ khách hàng

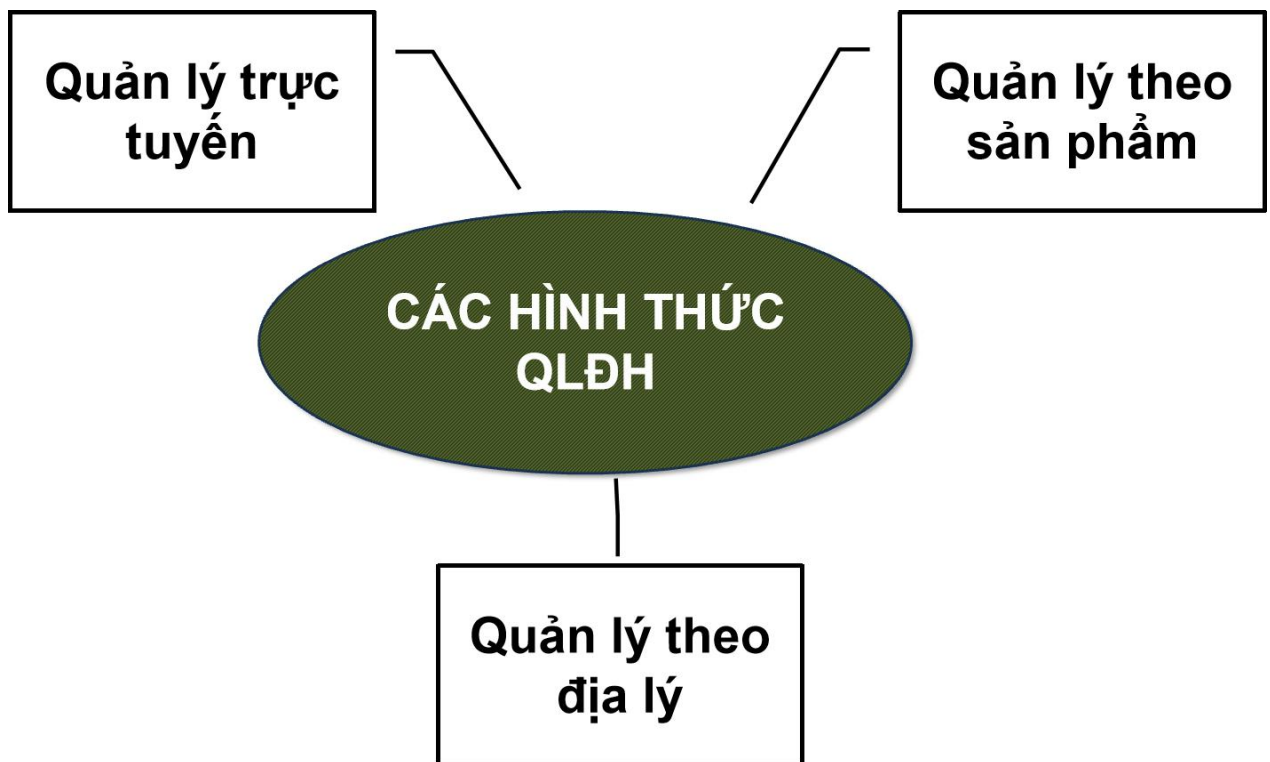
✧ **Quyền hạn**

- Yêu cầu các bộ phận trong nhà máy hỗ trợ các công việc liên quan
- Hối thúc, giám sát nhà máy giao hàng đúng theo yêu cầu và đúng hạn

- Yêu cầu khách hàng gửi các tài liệu kỹ thuật, toàn bộ thông tin đơn hàng, thông tin điều chỉnh...

❖ Các hình thức quản lý đơn hàng trong doanh nghiệp may:

Cũng như các ngành khác, công tác quản lý đơn hàng ngành May cũng có những hình thức quản lý phổ biến như sau:



Hình 1.7: Các hình thức quản lý đơn hàng

a) Hình thức quản lý trực tuyến:

Là kiểu quản lý trong đó mỗi người cấp dưới nhận sự điều hành và chịu trách nhiệm trước một người lãnh đạo trực tiếp của mình. Hình thức này được xây dựng trên nguyên lý sau:

- Mỗi cấp chỉ có một thủ trưởng cấp trên trực tiếp
- Mọi quan hệ quản lý trong này được thiết lập chủ yếu theo chiều dọc
- Công việc quản trị được tiến hành theo tuyến

❖ Ưu điểm

- Tuân thủ nguyên tắc 1 thủ trưởng
- Tạo ra sự thống nhất, tập trung cao độ
- Trách nhiệm công việc rõ ràng

❖ Nhược điểm

- Không chuyên môn hóa, đòi hỏi người quản trị phải có kiến thức toàn diện
- Hạn chế việc sử dụng các chuyên gia có trình độ
- Dễ dẫn đến cách quản lý gia trưởng

Hình thức này phù hợp với những xí nghiệp có quy mô nhỏ, sản phẩm không phức tạp và sản xuất liên tục

b) *Hình thức quản lý theo sản phẩm:*

Hình thức này lấy cơ sở từ các dãy sản phẩm hay lĩnh vực hoạt động để thành lập các hoạt động. Bộ phận phụ trách sản phẩm có trách nhiệm hoạt động trên nhiều thị trường khác nhau về sản phẩm đó

❖ **Ưu điểm:**

- Phát triển tốt sản phẩm, có tầm nhìn tổng quát về thị trường 1 dãy sản phẩm nhất định
- Có khả năng tập trung nguồn lực để cạnh tranh
- Dễ xác định được ưu thế cạnh tranh

❖ **Nhược điểm:**

- Đòi hỏi trình độ quản lý khác nhau ở các dãy sản phẩm, do vậy chi phí quản lý cao. Đồng thời việc đào tạo và phát triển nhân sự trong tổ chức cũng hạn chế
- Dễ dẫn tới tính cục bộ giữa các bộ phận, ít quan tâm đến sự phát triển toàn diện của tổ chức
- Khả năng hợp tác giữa các bộ phận kém

c) *Hình thức quản lý theo địa lý:*

Hình thức quản lý theo địa lý mang tính cổ điển nhưng lại có những ứng dụng tốt trong cạnh tranh hiện nay. Việc quản lý phân chia hoạt động theo từng vùng địa lý.

Mục đích:

- Khuyến khích sự tham gia của địa phương, khai thác ưu thế trong các hoạt động ở địa phương
- Là phương pháp phổ biến ở các doanh nghiệp hoạt động trên phạm vi địa lý rộng

❖ **Ưu điểm**

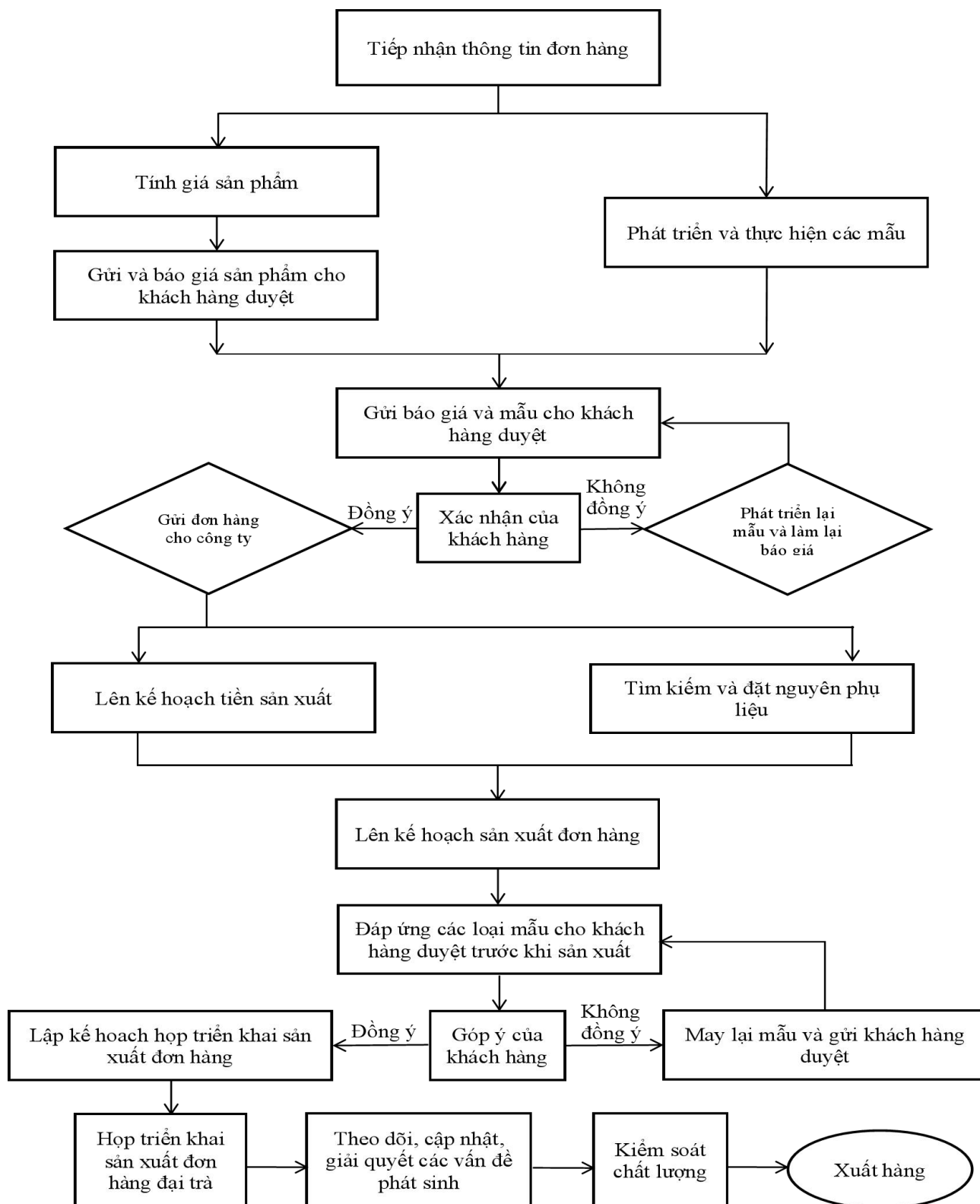
- Phân định nhiệm vụ rõ ràng từng khu vực
- Có khả năng thích nghi với các thay đổi nhanh về nhu cầu tiêu dùng và thay đổi môi trường
- Tăng cường sự chuyên môn hóa nhân viên có thể tập trung vào dòng sản phẩm đang phụ trách
- Cho phép phát huy tối đa khả năng cạnh tranh hay lợi thế chiến lược của mỗi sản phẩm

❖ **Nhược điểm:**

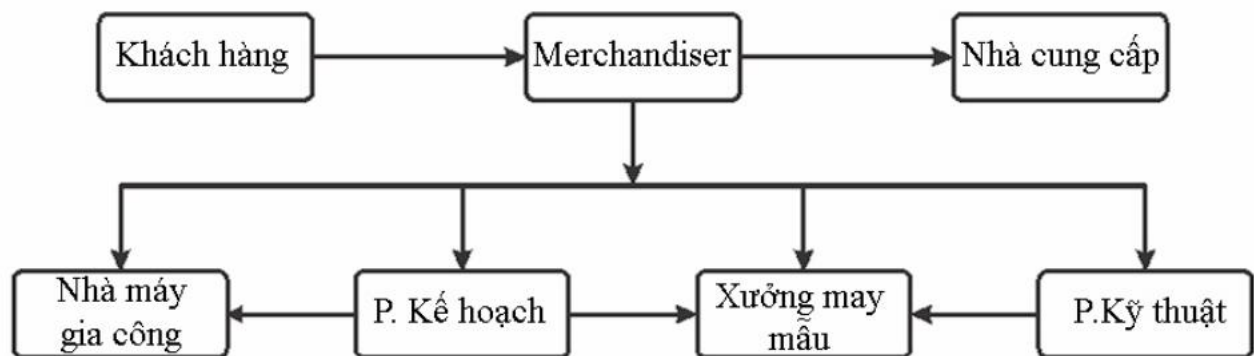
- Khó phối hợp hoạt động giữa các khu vực

- Gây lãng phí nguồn nhân lực của tổ chức do phải tổ chức các bộ phận chức năng cho mỗi dòng sản phẩm
- Làm hạn chế khả năng giải quyết vấn đề trong một sản phẩm riêng
- Dễ gây phân tán tài nguyên nếu không biết cách điều phối khéo léo

2.1.6 Quy trình triển khai đơn hàng tại doanh nghiệp:



Hình 1.8 : Quy trình triển khai đơn hàng tại doanh nghiệp



Hình 1.9 : Qui trình triển khai công việc của nhân viên quản lý đơn hàng tại doanh nghiệp

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Trần Thanh Hương - Giáo trình Quản lý đơn hàng ngành May - Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp.HCM
2. Nguyễn Minh Hà - Quản lý sản xuất ngành may công nghiệp một cách tiếp cận từ thực tiễn - NXB ĐH Quốc gia Tp.HCM
3. Tài liệu tham khảo về công tác quản lý đơn hàng ngành May từ các Công ty may mặc