

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:

- Trình bày qui trình triển khai đơn hàng tại doanh nghiệp May.

1.1.2 Kỹ năng:

- Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên quản lý đơn hàng ngành May.

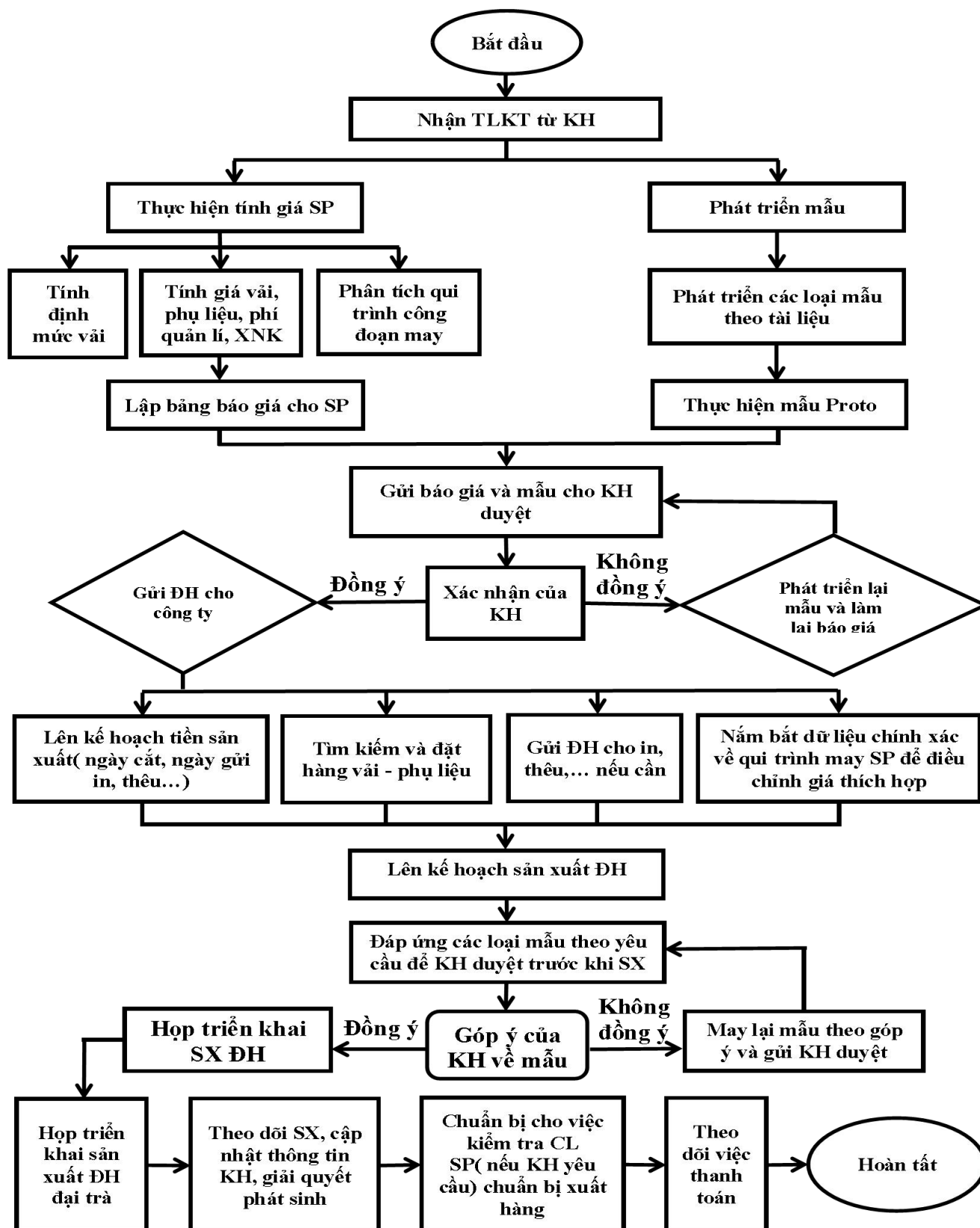
1.1.3 Thái độ:

- Xây dựng được ý thức tự giác học tập, tính 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.

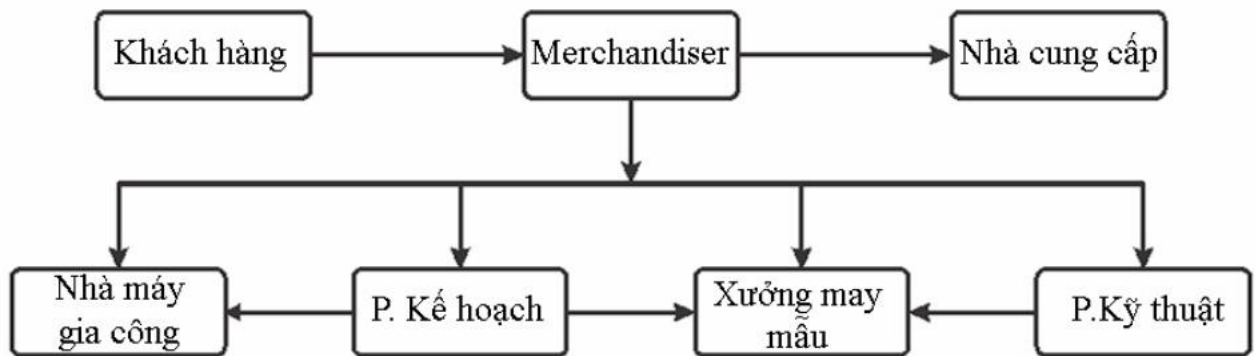
2.1 Khái quát chung về quản lý đơn hàng ngành May

2.1.6 Qui trình triển khai đơn hàng tại doanh nghiệp:

Quá trình quản lý đơn hàng bao gồm nhiều công việc khác nhau, Mỗi doanh nghiệp có một mô hình phù hợp với thực tế riêng. Tuy nhiên, nhìn một cách tổng thể các doanh nghiệp cũng có chung qui trình sau:



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



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

2.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên quản lý đơn hàng ngành May

Trong ngành công nghiệp, quản lý đơn hàng có vai trò rất quan trọng trong quá trình sản xuất, cụ thể công tác quản lý đơn hàng được hiểu là: quá trình quản lý xúc tiến hàng hóa từ khi phát triển mẫu mã mới thông qua các giai đoạn may mẫu - tính toán nguyên phụ liệu - chào giá cho đến khi nhận được đơn đặt hàng sản xuất hàng loạt từ khách hàng và tiếp tục triển khai thông tin đến các bộ phận sản xuất nhằm giao đúng thời hạn và đảm bảo chất lượng.

Do đó nhân viên quản lý đơn hàng là người được tạo ra để giao dịch, thương thuyết, là cầu nối trung gian giữa khách hàng với nhà máy và nhà cung cấp để đảm bảo tất cả các mẫu khai thác đạt chất lượng tốt và hàng hóa được xuất đúng thời hạn theo yêu cầu của khách hàng.

2.2.1 Yêu cầu về trình độ chuyên môn:

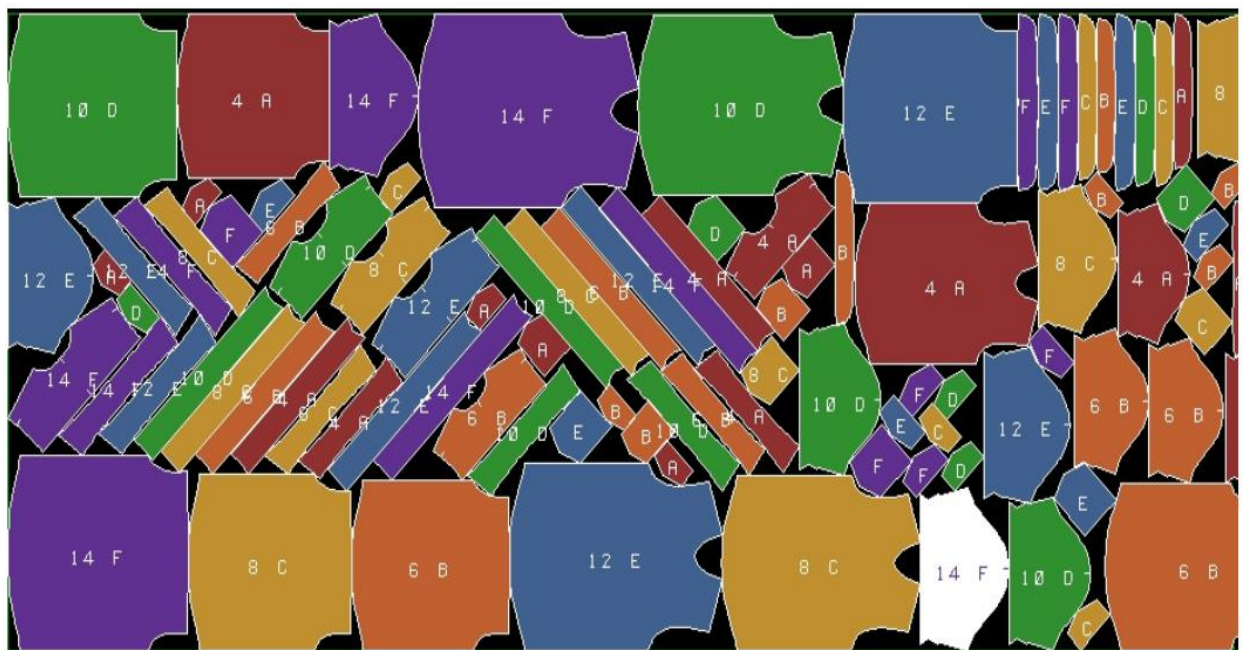
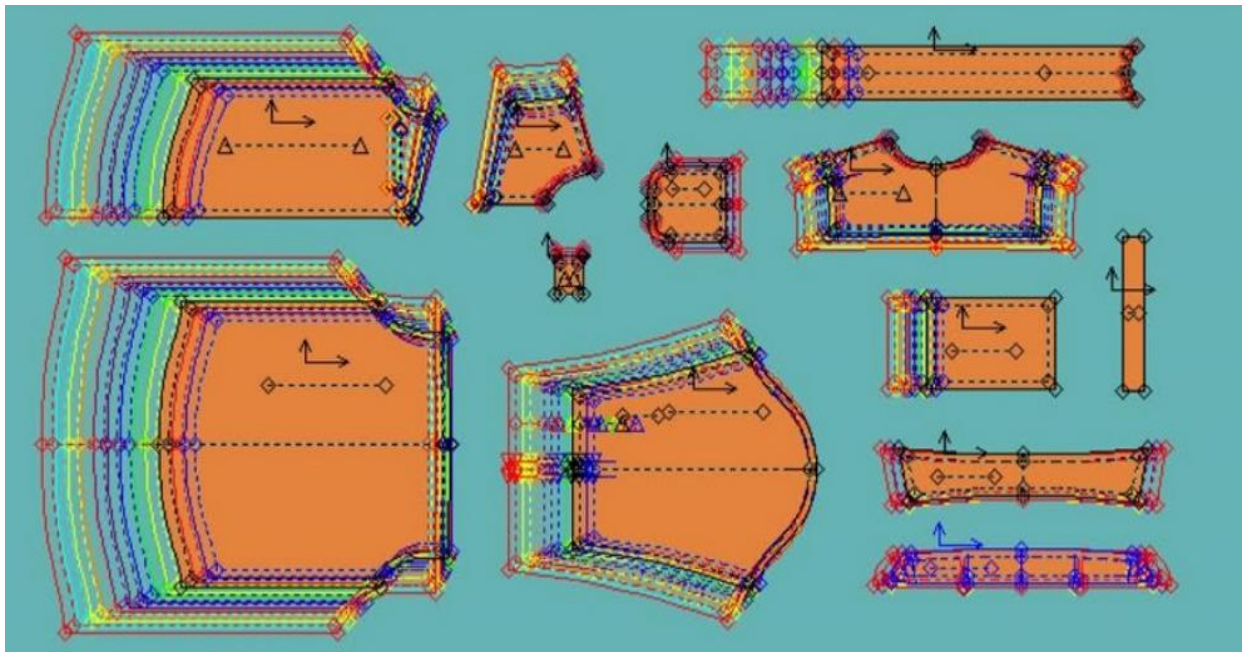
Trong bất kỳ lĩnh vực nghề nghiệp nào thì trình độ chuyên môn là yếu tố quan trọng hàng đầu quyết định đến khả năng lãnh hội, phân tích, sự phản ứng, cách giải quyết công việc của người nhân viên một cách chính xác, khoa học, hiệu quả, đồng thời tiết kiệm

được chi phí và thời gian làm việc . Trong lĩnh vực công nghiệp may thì trình độ chuyên môn bao gồm:

- Kiến thức công nghệ sản xuất may



- Kiến thức về thiết kế rập và may các loại sản phẩm may



- Kiến thức về lập kế hoạch sản xuất may



- Kiến thức về nguyên phụ liệu ngành may



Riêng với sinh viên ngành May còn đang học tập thì khối kiến thức nghề chính là nền tảng cơ bản nhất, là cơ sở, cũng là lợi thế cho qua trình phát triển năng lực bản thân sau này với tư cách là một nhân viên quản lý đơn hàng sau này. Tuy nhiên, trên thực tế trong các công ty May hiện nay, bộ phận quản lý đơn hàng thường có sự tham gia của nhiều nguồn nhân lực với trình độ chuyên môn khác nhau: quản trị kinh doanh, chuyên ngành ngoại ngữ, ngành kinh tế... đó là tất yếu trong sự đa dạng nghề nghiệp, nên đòi hỏi mỗi người phải tự phấn đấu, học tập, tích lũy kinh nghiệm để khẳng định vị thế bản thân.

2.2.2 Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ:



Ngoại ngữ là phương tiện không thể thiếu trong quá trình giao tiếp, trao đổi thông tin về đơn hàng

2.2.3 Yêu cầu về trình độ tin học:



Mỗi nhân viên cần tự trang bị cho mình những kiến thức về tin học văn phòng trên những phần mềm căn bản, kỹ năng sử dụng các loại máy văn phòng

2.2.4 Yêu cầu về phẩm chất cá nhân và kỹ năng làm việc:

Đây là điều kiện đủ để xây dựng người nhân viên QLĐH chuyên nghiệp

- Phẩm chất cá nhân
 - + Khả năng quyết đoán
 - + Tinh thần trách nhiệm
 - + Tinh thần làm việc nhóm
 - + Sự hợp tác trong giải quyết vấn đề
 - + cẩn thận, nhanh nhẹn
 - + Gắn bó với công ty
- Kỹ năng làm việc:
 - + Kỹ năng giao tiếp, thuyết phục, thương lượng
 - + Kỹ năng lập kế hoạch
 - + Kỹ năng quản lý thời gian

❖ Hòa nhập văn hóa công ty và xây dựng mối quan hệ công sở

1. Hòa nhập văn hóa công ty



Văn hóa công ty liên quan trực tiếp đến nhận thức và phép hành xử của mỗi cá nhân trong môi trường làm việc nơi công sở. Để hòa nhập và góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và hiệu quả thì cá nhân nên:

- Biết lắng nghe, đóng góp ý kiến
- Biết tôn trọng mọi người
- Biết quan sát
- Biết chấp nhận và chịu đựng
- Nói ít làm nhiều
- Trang phục cá nhân gọn gàng, phù hợp
- Đi làm đúng giờ, giữ lời hứa, đảm bảo đúng hạn
- Tránh lạm dụng chức quyền

2. Quan hệ trong công sở

- Quan hệ với khách hàng
 - + Truyền thông hiệu quả và tích cực: truyền thông một cách nhanh chóng, chính xác mọi thông tin yêu cầu của khách hàng
 - + Đạt được sự tôn trọng, sự tin tưởng để duy trì mối quan hệ lâu dài
 - + Tạo dựng văn hóa ứng xử trong giao tiếp trực tiếp và gián tiếp một cách lịch sự và đúng mực
- Quan hệ với nhà cung cấp
 - + Cập nhật liên tục tình hình sản xuất kinh doanh của nhà cung cấp
 - + Thông tin đầy đủ kịp thời mọi thay đổi về quy cách NPL đặt mua
 - + Có kế hoạch trước cho việc gửi đơn hàng để thuận tiện cho việc tổ chức sản xuất
 - + Giữ liên lạc với nhiều nhà cung cấp khác nhau
- Quan hệ với cấp trên
 - + Tôn trọng đúng mực
 - + Quan sát tiếp thu và học hỏi
 - + Hiểu ý và điều chỉnh cách làm cho phù hợp
 - + Xây dựng ý thức tôn trọng cấp trên
- Quan hệ với đồng nghiệp
 - + Tôn trọng và quan tâm đến đồng nghiệp
 - + Gần gũi cởi mở và cư xử đúng mực
 - + Tránh trỉ trích đồn đẩy trách nhiệm
 - + Tránh bàn tán lẫn nhau
- Quan hệ với cấp dưới
 - + Quan tâm một cách chân thành
 - + Đối xử công bằng với nhân viên
 - + Động viên khen thưởng kịp thời
 - + Tế nhị trong góp ý
 - + Tránh lạm quyền độc đoán

+ Lắng nghe ý kiến và phản hồi

❖ Mối quan hệ giữa công tác quản lý đơn hàng với các bộ phận có liên quan:



Hình 1.10 : Mối quan hệ giữa công tác quản lý đơn hàng với các bộ phận có liên quan

1. Bộ phận kỹ thuật:

- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật tính định mức nguyên phụ liệu để tính giá chào hàng.
- Cung cấp các tài liệu để bộ phận thiết kế, may mẫu làm mẫu gửi khách hàng.
- Theo dõi quá trình góp ý mẫu và chuyển những thông tin điều chỉnh mẫu cho bộ phận thiết kế, may mẫu để điều chỉnh mẫu theo nhận xét của khách hàng.
- Phối hợp với các bộ phận để chuẩn bị các tài liệu cho sản xuất: rạp, sơ đồ, tài liệu kỹ thuật, mẫu sản xuất, ...

2. Bộ phận quản lý chất lượng(QA- quality assurance)

- Hỗ trợ bộ phận QA trong việc truyền đạt các thông tin liên quan đến chất lượng mà -khách hàng yêu cầu.
- Phối hợp với QA để theo dõi tiến độ và chất lượng sản phẩm trong quá trình sản xuất.
- Phối hợp để giải quyết các sự cố phát sinh trong quá trình sản xuất đơn hàng.

3. Bộ phận xuất nhập khẩu

- Gửi các thông tin có liên quan cho bộ phận xuất nhập khẩu tiến hành làm thủ tục gửi mẫu cho khách hàng duyệt.
- Liên hệ với bộ phận xuất nhập khẩu để theo dõi tình hình nhập nguyên phụ liệu và tiếp nhận nguyên phụ liệu về nhà máy.
- Cung cấp chứng từ liên quan đến đơn hàng, Packing list, mẫu, ...cho bộ phận xuất nhập khẩu để làm thủ tục hải quan cho việc xuất hàng.
- Phối hợp theo dõi quá trình nhận hàng của khách hàng để giải quyết các vấn đề liên quan sau giao hàng.

4. Bộ phận kế toán

- Cung cấp các chứng từ cần thiết cho bộ phận kế toán để tiến hành thanh toán chi phí đặt mua nguyên phụ liệu, chi phí gia công cũng như mọi chi phí liên quan đến đơn hàng.
- Phối hợp với bộ phận kế toán trong việc theo dõi thanh toán các đơn hàng của từng khách hàng.

5. Bộ phận kho, bộ phận kiểm định nguyên phụ liệu

- Theo dõi các báo cáo về số lượng và chất lượng nguyên phụ liệu sau khi bộ phận kiểm định kiểm tra nguyên phụ liệu.
- Cung cấp bảng định mức nguyên phụ liệu cho bộ phận kho để tiến hành cấp phát nguyên phụ liệu cho sản xuất.
- Phối hợp theo dõi quá trình thu hồi nguyên phụ liệu thừa sau sản xuất, làm thủ tục thanh lý nguyên phụ liệu.

❖ Công việc của nhân viên quản lý đơn hàng:



1. Kiểm soát và truyền đạt thông tin giữa nhà máy và khách hàng
2. Làm việc với khách hàng
3. Tìm kiếm và lựa chọn nhà cung cấp nguyên phụ liệu
4. Tìm kiếm và lựa chọn đối tác gia công
5. Tính giá cho sản phẩm may
6. Theo dõi và phát triển mẫu
7. Đặt hàng
8. Chuẩn bị tài liệu cho sản xuất
9. Theo dõi tiến độ sản xuất đơn hàng
10. Theo dõi chất lượng sản phẩm
11. Theo dõi xuất hàng
12. Lập các báo cáo trong công tác quản lý đơn hàng

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