

Đồng chủ biên
GS.TS. Đặng Đình Đào - PGS. TS. Trần Văn Bảo
TS. Phạm Cảnh Huy - TS. Đặng Thị Thúy Hồng

GIÁO TRÌNH **QUẢN TRỊ LOGISTICS**

(Dùng cho ngành Kinh tế và Quản trị kinh doanh)



NHÀ XUẤT BẢN TÀI CHÍNH

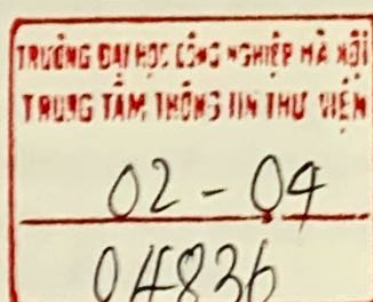
Đồng chủ biên

GS. TS. ĐẶNG ĐÌNH ĐÀO, PGS. TS. TRẦN VĂN BẢO

TS. PHẠM CẢNH HUY, TS. ĐẶNG THỊ THÚY HỒNG

GIÁO TRÌNH QUẢN TRỊ LOGISTICS

(Dùng cho ngành Kinh tế và Quản trị kinh doanh)



NHÀ XUẤT BẢN TÀI CHÍNH

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	7
Chương 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ LOGISTICS.....	9
1.1. Khái quát về Logistics	9
1.2. Phân loại và vai trò của hoạt động Logistics	26
1.3. Đặc trưng và yêu cầu cơ bản của Logistics.....	34
1.4. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hoạt động Logistics của doanh nghiệp	44
1.5. Câu hỏi ôn tập và thảo luận.....	48
CHƯƠNG 2. QUẢN TRỊ LOGISTICS DOANH NGHIỆP.....	49
2.1. Khái quát quản trị Logistics doanh nghiệp	49
2.2. Nội dung quản trị Logistics đầu vào	59
2.3. Nội dung quản trị logistics đầu ra	62
2.4. Câu hỏi ôn tập và thảo luận.....	72
CHƯƠNG 3. CƠ SỞ CỦA QUẢN TRỊ LOGISTICS	73
3.1. Ý nghĩa của việc tiết kiệm trong sản xuất kinh doanh	73
3.2. Phương pháp định mức tiêu dùng các yếu tố vật chất của sản xuất	74
3.3. Hệ thống các chỉ tiêu sử dụng các yếu tố vật chất	81
3.4. Nguồn và biện pháp tiết kiệm trong sản xuất kinh doanh.....	86
3.5. Xác định hiệu quả của những biện pháp cải tiến sử dụng các yếu tố vật chất	92
3.6. Câu hỏi ôn tập và thảo luận.....	94
CHƯƠNG 4. QUẢN TRỊ NHU CẦU.....	95
4.1. Nhu cầu vật tư và những đặc trưng cơ bản	95
4.2. Kết cấu nhu cầu vật tư và các nhân tố hình thành.....	98
4.3. Các phương pháp xác định nhu cầu vật tư của doanh nghiệp	104
4.4. Phương pháp tính toán nhu cầu vật tư cho kế hoạch sản xuất một loại sản phẩm.....	114

4.5. Phương pháp xác định các nguồn hàng để đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp	118
4.6. Câu hỏi ôn tập và thảo luận	120
CHƯƠNG 5. QUẢN TRỊ DỰ TRỮ	121
5.1. Khái quát về dự trữ hàng hoá.....	121
5.2. Dự trữ sản xuất	124
5.3. Định mức dự trữ sản xuất	127
5.4. Quản lý dự trữ ở doanh nghiệp	138
5.5. Theo dõi và điều chỉnh dự trữ.....	147
5.6. Câu hỏi ôn tập và thảo luận	151
CHƯƠNG 6. QUẢN TRỊ KHO HÀNG HÓA.....	152
6.1. Khái niệm và vai trò của kho hàng hóa	152
6.2. Chức năng kho và các loại nhà kho	154
6.3. Tổ chức quản lý kho và các chỉ tiêu về hoạt động kinh doanh kho hàng	158
6.4. Chế độ trách nhiệm vật chất đối với cán bộ công tác kho	165
6.5. Công tác kiểm tra, kiểm kê ở kho	166
6.6. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh kho hàng	169
6.7. Câu hỏi ôn tập và thảo luận	179
CHƯƠNG 7. QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIAO NHẬN HÀNG HÓA....	180
7.1. Khái quát về giao nhận và người giao nhận.....	180
7.2. Dịch vụ Giao nhận hàng hóa.....	187
7.3. Câu hỏi ôn tập và thảo luận	195
CHƯƠNG 8. THIẾT LẬP CÁC MỐI QUAN HỆ KINH TẾ TRONG HOẠT ĐỘNG LOGISTICS.....	196
8.1. Bản chất và đặc trưng của các mối quan hệ kinh tế trong hoạt động Logistics.....	196
8.2. Hệ thống các mối quan hệ kinh tế trong hoạt động Logistics.....	198
8.3. Quan hệ kinh tế trực tiếp và quan hệ kinh tế gián tiếp trong hoạt động Logistics.....	200

8.4. Tổ chức các mối quan hệ kinh tế trong hoạt động Logistics.....	205
8.5. Cơ sở pháp lý của các mối quan hệ kinh tế.....	210
8.6. Câu hỏi ôn tập và thảo luận.....	234

CHƯƠNG 9. HỆ THỐNG THÔNG TIN LOGISTICS 236

9.1. Khái quát về Công nghệ thông tin Logistics.....	236
9.2. Hệ thống thông tin Logistics.....	240
9.3. Các hệ thống phần mềm ứng dụng trong Logistics.....	247
9.4. Câu hỏi ôn tập và thảo luận.....	253

CHƯƠNG 10. QUẢN TRỊ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG 254

10.1. Khái niệm dịch vụ khách hàng.....	254
10.2. Xây dựng chiến lược dịch vụ khách hàng.....	262
10.3. Tiêu chuẩn đánh giá dịch vụ khách hàng.....	270
10.4. Hoàn thiện hoạt động dịch vụ khách hàng.....	272
10.5. Câu hỏi ôn tập và thảo luận.....	273

CHƯƠNG 11. NHỮNG ĐIỀU CẦN BIẾT TRONG QUẢN TRỊ LOGISTICS 274

11.1. Các cam kết của Việt Nam trong tổ chức Thương mại thế giới (WTO).....	274
11.2. Các thỏa thuận khu vực.....	288
11.3. Một số tập quán quốc tế.....	311
11.4. Câu hỏi ôn tập và thảo luận.....	307

TÀI LIỆU THAM KHẢO

LỜI NÓI ĐẦU

Sự thay đổi nhanh chóng của môi trường kinh doanh và sự phát triển của khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin đã ảnh hưởng to lớn đến quản trị Logistics ở các doanh nghiệp. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp phải có cách thức tiếp cận thực tế và khoa học trong quá trình tổ chức và quản lý các hoạt động Logistics. Nói đến Logistics là nói đến hiệu quả, nói đến tối ưu hóa trong các ngành, các doanh nghiệp và nền kinh tế quốc dân, quan điểm Logistics đồng nghĩa với quan điểm hiệu quả cả quá trình, chuỗi cung ứng, nó đối lập với lợi ích cục bộ, lợi ích nhóm mà làm tổn hại đến lợi ích toàn cục, lợi ích quốc gia. Vì vậy, các doanh nghiệp phải xác định một cách rõ ràng tầm quan trọng, mục tiêu và nội dung của các hoạt động Logistics trong điều kiện thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt hơn; Khả năng ứng dụng những tiến bộ của công nghệ thông tin vào quá trình kế hoạch hoá và tổ chức các hoạt động Logistics; Nâng cao năng lực và kỹ năng cho các nhân viên hoạt động trong lĩnh vực Logistics.

Giáo trình quản trị Logistics được biên soạn nhằm đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập ngày càng mở rộng ở các trường Đại học Kinh tế do GS.TS. Đặng Đình Đào, PGS.TS. Trần Văn Bảo, TS. Phạm Cảnh Huy và TS. Đặng Thị Thúy Hồng, chịu trách nhiệm đồng chủ biên. **Quản trị Logistics** là một trong những môn học quan trọng trong đào tạo ngành Kinh tế và Quản trị kinh doanh, giáo trình có thể được dùng làm tài liệu tham khảo bổ ích cho các nhà doanh nghiệp, sinh viên các trường đại học kinh tế.

Nội dung giáo trình tập trung chủ yếu vào quản trị các hoạt động Logistics đầu vào (Inbound Logistics) và các hoạt động Logistics đầu ra (Outbound Logistics)

Tham gia biên soạn giáo trình lần này gồm:

- GS.TS. Đặng Đình Đào, TS. Phạm Cảnh Huy, viết chương 1.
- TS. Đặng Thị Thủy Hồng, TS. Phạm Thị Lua, ThS. Trần Đức Hạnh, viết chương 2, mục 5.5, chương 5.
- PGS.TS. Nguyễn Thị Xuân Hương, ThS. Đoàn Thị Hồng Anh, viết chương 3, mục 4.4 chương 4.
- TS. Đinh Lê Hải Hà, TS. Nguyễn Thị Hồng Cẩm, ThS. Vũ Thị Nữ, viết chương 4, mục 2.4 chương 2.
- PGS.TS. Nguyễn Văn Tuấn, TS. Phạm Thị Thanh Xuân, viết chương 5, mục 6.6 chương 6.
- PGS.TS. Trần Văn Bảo, PGS.TS. Trương Tấn Quân và ThS. Kiều Thị Hường, viết các chương 6, 7.
- TS. Trần Hoàng Long, ThS. Phạm Quang Huy, viết chương 8
- ThS. Phạm Thảo, ThS. Nguyễn Quỳnh Mai, viết chương 9.
- PGS.TS. Nguyễn Minh Ngọc, Ths. Lê Thùy Dương, viết chương 10
- TS. Nguyễn Thị Diệu Chi, ThS. Nguyễn Thị Minh Nguyệt, ThS. Trần Hoàng Kiên, viết chương 11.

Mặc dù có rất nhiều cố gắng lựa chọn, tiếp thu thành tựu của các tài liệu đã có trong và ngoài nước, bám sát thực tiễn hoạt động Logistics doanh nghiệp hiện nay, nhưng với thời gian và trình độ có hạn nên giáo trình biên soạn lần này không tránh khỏi những thiếu sót. Tập thể tác giả mong nhận được ý kiến đóng góp của bạn đọc để lần xuất bản sau được tốt hơn.

TM tập thể tác giả

GS.TS. Đặng Đình Đào

NHÀ XUẤT BẢN TÀI CHÍNH

Đ/c: số 7 Phan Huy Chú - Phan Chu Trinh - Hai Bà Trưng - Hà Nội

Tel: 04. 38262767 -*- Email: nxbtaichinh@hn.vnn.vn

GIÁO TRÌNH

QUẢN TRỊ LOGISTICS

Đồng chủ biên

GS. TS. ĐẶNG ĐÌNH ĐÀO, PGS. TS. TRẦN VĂN BẢO

TS. PHẠM CÁN HUY, TS. ĐẶNG THỊ THÚY HỒNG

Chịu trách nhiệm xuất bản:

PHAN NGỌC CHÍNH

Chịu trách nhiệm nội dung:

PHAN NGỌC CHÍNH

Biên tập: **Lê Thị Anh Thư**

Chế bản: **Hải Thành**

Vẽ bìa: **Hoàng Nam**

Đối tác liên kết:

**Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Văn hóa Hà Nội - số 101
ngõ 69A Hoàng Văn Thái, P. Khương Mai, Thanh Xuân, Hà Nội**

In 1.000 cuốn, khổ 14,5 x 20,5 cm tại Cty cổ phần In và truyền thông Hợp Phát
Địa chỉ: Căn hộ 807 nhà N2D Trung Hòa Nhân Chính - Thanh Xuân - Hà Nội

Cơ sở in: Khu CN Quốc Oai, Hà Nội

Giấy đăng ký ĐKXB: 1936-2018/CXBIPH/07-44/TC

Số quyết định xuất bản: 88/QĐXB-NXBTC ngày 07-6-2018

Mã số ISBN: 978-604-79-1842-3

In xong và nộp lưu chiểu Quý III năm 2018.