

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
BỘ MÔN LOGISTIC VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT
HÀNG TẠI BỘ PHẬN KHO – SIÊU THỊ GO! ĐÀ
NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn : Trần Phụng Trân

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Kim Phụng

Khóa học : 2022- 2026

Lớp : 22LC2

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
BỘ MÔN LOGISTIC VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT
HÀNG TẠI BỘ PHẬN KHO – SIÊU THỊ GO! ĐÀ
NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn : Trần Phụng Trân

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Kim Phụng

Khóa học : 2022- 2026

Lớp : 22LC2

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 - 2026

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên: NGUYỄN THỊ KIM PHỤNG
- Chuyên ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- Trình độ đào tạo: Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

**“HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT HÀNG
TẠI BỘ PHẬN KHO – SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG”**

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Trần Phụng Trân

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 10/02/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 11/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

MẪU ĐƠN KHAI BÁO SỬ DỤNG AI

Khai báo của Sinh viên về việc Sử dụng Trí tuệ Nhân tạo Tạo sinh có Trách nhiệm
Tôi,, cam đoan rằng tôi đã sử dụng có trách nhiệm các công cụ Trí tuệ Nhân tạo Tạo sinh (GenAI) trong quá trình chuẩn bị Khoá luận này.

Bằng việc ký vào đơn này, tôi xác nhận các nội dung sau:

1. Khai báo sử dụng AI

Vui lòng cho biết bạn có sử dụng bất kỳ công cụ AI tạo sinh nào (ví dụ: ChatGPT, Gemini, v.v.) trong việc tạo ra bài làm này hay không:

- ☐ **Có**, tôi có sử dụng các công cụ AI trong bài đánh giá này.
- ☐ **Không**, tôi không sử dụng bất kỳ công cụ AI nào.

2. Chi tiết về việc sử dụng AI (Nếu bạn chọn "Có" ở trên)

- Các công cụ AI đã sử dụng:**

.....
.....
.....

- Mục đích sử dụng AI** (ví dụ: tìm ý tưởng, soạn thảo, tóm tắt, chỉnh sửa):

.....
.....
.....

- Các phần cụ thể có sự hỗ trợ của AI:**

.....
.....
.....
.....

Tôi xác nhận rằng tôi đã xem xét kỹ lưỡng và xác thực tất cả nội dung do AI tạo ra về tính chính xác, tính nguyên bản và sự phù hợp.

- ☐ **Có**

3. Liêm chính, Trách nhiệm Học thuật và Tuân thủ Đạo đức và Pháp luật

- Tôi chịu trách nhiệm hoàn toàn về nội dung của bài nộp này và xác nhận rằng AI chỉ được sử dụng như một công cụ hỗ trợ, không phải là tác giả chính cho bài làm của tôi.
- Tôi xác nhận rằng AI không được sử dụng để ngụy tạo, làm giả hoặc thao túng dữ liệu.
- Tôi đã đảm bảo rằng không có dữ liệu bí mật hoặc riêng tư nào được chia sẻ với các công cụ AI mà không có sự cho phép thích hợp.
- Tôi đã tuân thủ tất cả các yêu cầu pháp lý liên quan đến bảo vệ dữ liệu và sở hữu trí tuệ, đồng thời đã trích dẫn nguồn một cách thích hợp.
- Bài đánh giá này phản ánh nỗ lực trí tuệ cá nhân của tôi, và trách nhiệm đối với bài làm này hoàn toàn thuộc về cá nhân tôi.

Cam kết

- Tôi hiểu rằng bất kỳ sự thiếu tuân thủ nào đối với việc sử dụng AI có trách nhiệm, bao gồm việc không khai báo sử dụng AI hoặc trình bày sai sự thật, có thể dẫn đến việc Khoá luận tốt nghiệp của tôi bị từ chối mà không cần xem xét thêm.
- Bằng việc ký vào đơn này, tôi khẳng định rằng bài nộp này phản ánh trung thực bài làm của tôi và tôi đã tuân thủ các nguyên tắc sử dụng AI có trách nhiệm.

Chữ ký: _____ Ngày: _____

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, Khoa Kinh Tế cùng toàn thể quý thầy cô đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn quý báu trong suốt quá trình học tập tại trường. Những kiến thức và kỹ năng mà em được trang bị không chỉ là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành báo cáo tốt nghiệp mà còn là hành trang cần thiết cho quá trình làm việc và phát triển nghề nghiệp sau này.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn cô Trần Phụng Trân – người đã luôn tận tâm chỉ bảo, hướng dẫn em trong suốt quá trình thực hiện bài báo cáo. Cô đã dành nhiều thời gian góp ý, chỉnh sửa, định hướng nội dung nghiên cứu cũng như giúp em hoàn thiện bài báo cáo một cách khoa học và thực tế hơn. Sự hướng dẫn nghiêm túc, tận tình của Cô là yếu tố then chốt giúp em hoàn thành bài báo cáo đúng tiến độ và đạt được mục tiêu đề ra.

Em xin trân trọng cảm ơn Ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ, nhân viên Siêu thị GO! Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và tiếp cận môi trường làm việc thực tế. Đặc biệt, em xin cảm ơn các anh/chị tại bộ phận kho giao nhận đã nhiệt tình hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn, cung cấp số liệu, tài liệu cần thiết và giải đáp những thắc mắc trong quá trình thực hiện bài báo cáo. Những trải nghiệm thực tế tại đơn vị đã giúp em hiểu rõ hơn về hoạt động quản lý, vận hành và các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực kho.

Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè và người thân đã luôn động viên, khích lệ và tạo điều kiện thuận lợi cả về tinh thần lẫn vật chất để em có thể yên tâm học tập và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp. Sự ủng hộ và đồng hành của mọi người là nguồn động lực to lớn giúp em vượt qua những khó khăn trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý thầy cô, Ban lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ, nhân viên Siêu thị GO! Đà Nẵng dồi dào sức khỏe, thành công trong công tác và gặt hái nhiều thành tựu trong sự nghiệp.

Xin trân trọng cảm ơn!



CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên: NGUYỄN THỊ KIM PHUNG
- Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- MSSV: 225405005.2
- Đơn vị thực tập: Công ty TNHH Thương mại và dịch vụ siêu thị An lạc
- Vị trí thực tập: Thực tập sinh chung cư

2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên

Sinh viên đã thực tập tại công ty, đã áp dụng mọi kỹ thuật vào thực tập.
Đã hoàn thành tốt quá trình thời gian thực tập tại công ty.

Người nhận xét

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)

Thái Thanh Tiến

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC HÌNH ẢNH	viii
PHẦN MỞ ĐẦU	ix
1. Tính cấp thiết của đề tài	ix
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	ix
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	x
4. Phương pháp nghiên cứu.....	x
5. Kết cấu khóa luận.....	xii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP	1
1.1. Tổng quan về công tác nhập hàng và xuất hàng trong doanh nghiệp.....	1
1.1.1. Khái quát về kho hàng.....	1
1.1.1.1. Khái niệm kho hàng.....	1
1.1.1.2. Đặc điểm của kho hàng	1
1.1.1.3. Vai trò của kho hàng.....	2
1.1.1.4. Phân loại kho hàng trong doanh nghiệp	3
1.1.2. Khái quát về hàng hóa.....	4
1.1.2.1. Khái niệm về hàng hóa	4
1.1.2.2. Đặc điểm của hàng hóa	5
1.1.2.3. Vai trò của hàng hóa.....	5
1.1.2.4. Phân loại hàng hóa	5
1.1.3. Khái quát về công tác nhập hàng và xuất hàng	9
1.1.3.1. Khái niệm về quản lý kho hàng.....	9
1.1.3.2. Đặc điểm công tác quản lý kho hàng.....	9
1.1.3.3. Vai trò của công tác quản lý kho hàng.....	9
1.1.3.4. Các phương pháp quản lý hàng tồn kho	10
1.1.4. Chỉ tiêu công tác nhập hàng và xuất hàng.....	12
1.1.4.1. Độ chính xác hàng tồn kho	12
1.1.4.2. Khả năng đáp ứng người mua	13
1.1.4.3. Tỷ lệ sai sót khi nhập kho – xuất kho.....	13

1.1.4.4. Hiệu suất sử dụng không gian kho	14
1.2. Tổng quan về quy trình nhập hàng và xuất hàng	15
1.2.1. Khái quát về quy trình nhập hàng và xuất hàng.....	15
1.2.1.1. Khái niệm:	15
1.2.1.2. Vai trò:	15
1.2.2. Nội dung quy trình nhập hàng và xuất hàng	16
1.2.2.1. Quy trình nhập kho hàng.....	16
1.2.2.2. Quy trình xuất kho hàng	17
1.2.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình quản lý kho.....	18
1.3. Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ.....	21
1.3.1. Các quy định pháp lý.....	21
1.3.1.1. Luật thương mại 2005	21
1.3.1.2. Luật kế toán	22
1.3.1.3. Quy định về quản lý hàng tồn kho.....	22
1.3.1.4. Quy định về phòng cháy chữa cháy.....	23
1.3.2. Hệ thống chứng từ.....	24
1.3.2.1. Phiếu đặt hàng.....	24
1.3.2.2. Hoá đơn giá trị gia tăng (GTGT)	25
1.3.2.3. Phiếu giao hàng.....	26
1.3.2.4. Phiếu nhập kho	27
1.3.2.5. Phiếu xuất kho	28
1.3.2.6. Thẻ kho	29
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT HÀNG TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG.....	31
2.1. Khái quát về siêu thị Go! Đà Nẵng	31
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	31
2.1.2. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi.....	32
2.1.3. Ngành nghề kinh doanh.....	33
2.1.4. Cấu trúc tổ chức và chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận	35
2.1.5. Nguồn lực.....	37
2.2. Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty	46
2.2.1. Các thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty.....	46

2.2.1.1. Lĩnh vực kinh doanh	46
2.2.1.2. Cơ cấu doanh thu	47
2.2.1.3. Thị trường.....	49
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty qua các kì	51
2.3. Thực trạng quy trình nhập hàng và xuất hàng tại bộ phận kho của công ty	53
2.3.1. Quy trình nhập kho hàng tại bộ phận kho của công ty	53
2.3.1.1. Sơ đồ quy trình nhập hàng	53
2.3.1.2. Nội dung quy trình.....	53
2.3.2. Quy trình xuất kho hàng tại bộ phận kho – siêu thị Go! Đà Nẵng.....	62
2.4. Đánh giá quy trình	68
2.4.1. Ưu và nhược điểm của quy trình nhập hàng tại kho – siêu thị Go! Đà Nẵng	68
2.4.2. Ưu và nhược điểm của quy trình xuất hàng tại bộ phận kho- Siêu thị Go! Đà Nẵng.....	71
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT HÀNG TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG.....	75
3.1. Định hướng và mục tiêu của công ty	75
3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh.....	75
3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển chung của công ty trong thời gian tới	76
3.1.2.1. Định hướng.....	76
3.1.2.2. Mục tiêu	79
3.2. Những điều kiện và giải pháp hoàn thiện quy trình nhập hàng và xuất hàng của công ty.....	81
3.2.1. Hoàn thiện công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng	81
3.2.1.1. Cơ sở đề xuất	81
3.2.1.2. Mục tiêu giải pháp.....	82
3.2.1.3. Điều kiện thực hiện.....	83
3.2.2. Nâng cao hiệu quả quản lí và kiểm soát tồn kho	84
3.2.2.1. Cơ sở đề xuất	84
3.2.2.2. Mục tiêu giải pháp.....	85

3.2.2.3. Điều kiện thực hiện.....	85
3.2.3. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận.....	86
3.2.3.1. Cơ sở đề xuất.....	86
3.2.3.2. Mục tiêu giải pháp.....	87
3.2.3.3. Điều kiện thực hiện.....	88
3.2.4. Nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên.....	89
3.2.4.1. Cơ sở đề xuất.....	89
3.2.4.2. Mục tiêu giải pháp.....	90
3.2.4.3. Điều kiện thực hiện.....	90
3.2.5. Tăng cường kiểm tra và giám sát quy trình.....	91
3.2.5.1. Cơ sở đề xuất.....	91
3.2.5.2. Mục tiêu giải pháp.....	92
3.2.5.3. Điều kiện thực hiện.....	93
3.4.1. Bài học từ chương trình thực tập tốt nghiệp.....	94
3.4.2. Những đóng góp của khoá luận cho doanh nghiệp.....	95
KẾT LUẬN	97
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	99

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Cơ sở vật chất Siêu thị Go! Đà Nẵng.....	38
Bảng 2.2. Nguồn nhân lực của công ty	38
Bảng 2.3. Tình hình nguồn nhân lực của công ty qua 3 năm	41
Bảng 2.4. Tình hình tài sản của công ty qua 3 năm 2023 – 2024 – 2025	42
Bảng 2.5. Tình hình nguồn vốn của công ty qua 3 năm.....	44
Bảng 2.6. Bảng cơ cấu doanh thu qua 3 năm	47
Bảng 2.7. Cơ cấu doanh thu của công ty trong 3 năm.....	51

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1. Hình ảnh Siêu thị Go! Đà Nẵng	31
Hình 2.2. Logo siêu thị Go! Đà Nẵng	31
Hình 2.3. Thực phẩm tươi sống	33
Hình 2.4. Thực phẩm khô	33
Hình 2.5. Hàng may mặc và phụ kiện	34
Hình 2.6. Hàng điện gia dụng	34
Hình 2.7. Cấu trúc tổ chức của công ty	35
Hình 2.8. Biểu đồ thể hiện giới tính	39
Hình 2.9. Biểu đồ thể hiện trình độ	40
Hình 2.10. Sơ đồ quy trình nhận hàng tại công ty	53
Hình 2.11. Hình ảnh đơn hàng phụ	54
Hình 2.12. Hình ảnh các đơn hàng chia theo quầy	55
Hình 2.13. Sổ đăng ký kho giao nhận	56
Hình 2.14. Hình ảnh đơn hàng gốc	57
Hình 2.15. Hình ảnh nhà cung cấp xếp hàng lên pallet	58
Hình 2.16. Nhập dữ liệu vào phần mềm G.O.L.D	60
Hình 2.17. Hàng hoá được chuyển lên kho	62
Hình 2.18. Sơ đồ quy trình xuất hàng hoá	63
Hình 2.19. Hình ảnh hàng hoá khi kiểm tồn kho	64
Hình 2.20. Phiếu xuất hàng	65
Hình 2.21. Hàng hoá được soạn cho khách	66
Hình 2.22. Hình ảnh cập nhật phần mềm G.O.L.D	67

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển và hội nhập sâu rộng, ngành bán lẻ tại Việt Nam đang có sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, đặc biệt với sự tham gia của nhiều tập đoàn lớn trong và ngoài nước. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp bán lẻ không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn phải tối ưu hóa hoạt động vận hành nội bộ, trong đó công tác quản lý kho đóng vai trò hết sức quan trọng.

Kho hàng là một trong những bộ phận cốt lõi trong chuỗi cung ứng, có chức năng đảm bảo hàng hóa được lưu trữ, bảo quản và cung ứng kịp thời cho hoạt động kinh doanh. Một quy trình quản lý kho hiệu quả sẽ giúp doanh nghiệp kiểm soát tốt số lượng và chất lượng hàng hóa, giảm thiểu thất thoát, sai sót, đồng thời tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Ngược lại, nếu quy trình quản lý kho còn tồn tại nhiều bất cập sẽ dẫn đến tình trạng sai lệch tồn kho, hàng hóa hư hỏng, chậm trễ trong cung ứng, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động bán hàng và uy tín của doanh nghiệp.

Thực tế tại siêu thị GO! Đà Nẵng cho thấy, mặc dù bộ phận kho đã được tổ chức và vận hành tương đối bài bản, tuy nhiên trong quá trình hoạt động vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định như: quy trình chưa thực sự tối ưu, việc sắp xếp hàng hóa chưa khoa học, công tác kiểm kê còn sai lệch, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa đồng bộ,... Những vấn đề này phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý và vận hành kho.

Xuất phát từ những lý do trên, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm ***hoàn thiện quy trình nhập hàng và xuất hàng tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng*** là hết sức cần thiết và có ý nghĩa cả về mặt lý luận lẫn thực tiễn. Đề tài không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý kho tại đơn vị mà còn có thể làm tài liệu tham khảo cho các doanh nghiệp bán lẻ có đặc điểm tương tự.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung:

Nghiên cứu một cách có hệ thống và toàn diện quy trình nhập hàng và xuất hàng tại bộ phận kho của GO! Đà Nẵng trong giai đoạn năm 2022-2024, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình này theo hướng khoa học, hiệu quả và phù hợp với thực tiễn hoạt động kinh doanh bán lẻ. Thông qua đó, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng không gian lưu trữ, đảm bảo kiểm soát chặt chẽ hàng hóa, hạn chế thất thoát, sai sót và tối ưu hóa chi phí vận hành kho trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của

thị trường bán lẻ hiện nay.

Mục tiêu cụ thể:

Mục tiêu 1: Hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến nhập hàng và xuất hàng, quy trình nhập hàng và xuất hàng trong doanh nghiệp, đặc biệt là trong lĩnh vực bán lẻ, bao gồm việc làm rõ các khái niệm, đặc điểm, vai trò của kho hàng; các nguyên tắc tổ chức và vận hành kho; cũng như các tiêu chí đánh giá hiệu quả quản lý kho.

Mục tiêu 2: Tiến hành khảo sát, thu thập dữ liệu và phân tích thực trạng quy trình nhập hàng và xuất hàng tại bộ phận kho của siêu thị GO! Đà Nẵng. Cụ thể, đề tài đi sâu phân tích các khâu trong quy trình như: tiếp nhận hàng hóa, kiểm tra và nhập kho, sắp xếp và lưu trữ hàng hóa, bảo quản trong kho, xuất kho phục vụ bán hàng và hoạt động kiểm kê định kỳ. Qua đó làm rõ cách thức vận hành thực tế và mức độ hiệu quả của từng khâu.

Mục tiêu 3: Đánh giá những kết quả đạt được trong công tác nhập hàng và xuất hàng, đồng thời chỉ ra những hạn chế, tồn tại như: sai lệch tồn kho, bố trí hàng hóa chưa hợp lý, quy trình còn thủ công, thiếu đồng bộ giữa các bộ phận,... Từ đó phân tích nguyên nhân của những hạn chế này dưới cả góc độ chủ quan (nhân sự, quy trình nội bộ) và khách quan (đặc thù ngành bán lẻ, quy mô hoạt động).

Mục tiêu 4: Trên cơ sở lý luận và thực tiễn đã phân tích, đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện quy trình nhập hàng và xuất hàng tại bộ phận kho của GO! Đà Nẵng. Đưa ra một số kiến nghị đối với doanh nghiệp và các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo tính khả thi của các giải pháp đề xuất, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động chung của siêu thị.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Quy trình nhập khẩu và xuất khẩu tại bộ phận kho của siêu thị GO! Đà Nẵng. Cụ thể, đề tài tập trung nghiên cứu các hoạt động liên quan đến quản lý hàng hóa trong kho, bao gồm: quy trình nhập kho, sắp xếp và lưu trữ hàng hóa, bảo quản, xuất kho và kiểm kê hàng hóa

Phạm vi nghiên cứu:

- + Phạm vi không gian: Tại bộ phận kho siêu thị Go! Đà Nẵng
- + Phạm vi thời gian: Từ ngày 1/11/2025 đến ngày 30/4/2026

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài nghiên cứu về nhập hàng và xuất hàng, em đã sử dụng tổng

hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau nhằm đảm bảo tính khoa học, khách quan và phù hợp với thực tiễn. Các phương pháp này được lựa chọn và vận dụng linh hoạt trong suốt quá trình nghiên cứu, bao gồm phương pháp thu thập dữ liệu, phương pháp phân tích và xử lý dữ liệu, cũng như các phương pháp hỗ trợ khác.

Về phương pháp thu thập dữ liệu: Đề tài sử dụng kết hợp giữa dữ liệu sơ cấp và dữ liệu thứ cấp. Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua việc quan sát trực tiếp các hoạt động tại kho, tham gia thực tế vào một số công việc liên quan đến nhập – xuất – tồn hàng hóa và trao đổi với nhân viên kho nhằm nắm bắt quy trình làm việc cũng như những vấn đề phát sinh trong thực tế. Bên cạnh đó, dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các tài liệu nội bộ của doanh nghiệp, giáo trình, sách chuyên ngành logistics, các bài báo khoa học và các công trình nghiên cứu trước đó liên quan đến quản lý kho hàng. Việc kết hợp hai nguồn dữ liệu này giúp đảm bảo tính đầy đủ và độ tin cậy của thông tin nghiên cứu.

Về phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu: đề tài sử dụng phương pháp thống kê và tổng hợp nhằm hệ thống hóa các thông tin thu thập được theo từng nội dung cụ thể như quy trình nhập kho, xuất kho, lưu trữ và kiểm kê. Đồng thời, phương pháp so sánh được sử dụng để đối chiếu giữa lý thuyết và thực tiễn, từ đó đánh giá mức độ phù hợp của quy trình quản lý kho hiện tại. Ngoài ra, phương pháp phân tích – đánh giá được áp dụng để xem xét chi tiết từng khâu trong quy trình quản lý kho, xác định những điểm mạnh, điểm yếu và nguyên nhân của các hạn chế còn tồn tại.

Về phương pháp quan sát thực tế: được sử dụng xuyên suốt quá trình nghiên cứu nhằm ghi nhận trực tiếp các hoạt động diễn ra trong kho, từ đó có cái nhìn khách quan và sát với thực tế hơn. Phương pháp này giúp phát hiện những vấn đề mà các tài liệu lý thuyết hoặc báo cáo chưa phản ánh đầy đủ. Ngoài ra, đề tài còn sử dụng phương pháp chuyên gia thông qua việc tham khảo ý kiến của những người có kinh nghiệm trong lĩnh vực nhập hàng và xuất hàng, giúp nâng cao tính thực tiễn và khả năng áp dụng của các giải pháp đề xuất.

Phương pháp phân tích SWOT: nhằm đánh giá tổng thể hoạt động nhập hàng và xuất hàng thông qua các yếu tố điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức. Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý kho một cách phù hợp và khả thi. Việc kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau giúp đề tài có cơ sở khoa học vững chắc, đảm bảo tính chính xác, khách quan và có giá trị thực tiễn cao.

5. Kết cấu khóa luận

Với tính cấp thiết, mục tiêu, phạm vi và phương pháp nghiên cứu của đề tài đã được xác định khóa luận này dự kiến được thiết kế thành 3 chương đi từ lý thuyết đến thực tiễn cụ thể như sau:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình nhập hàng và xuất hàng trong doanh nghiệp
- Chương 2: Thực trạng quy trình nhập hàng và xuất hàng tại bộ phận kho siêu thị Go! Đà Nẵng
- Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình nhập hàng và xuất hàng tại bộ phận kho siêu thị Go! Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP

1.1. Tổng quan về công tác nhập hàng và xuất hàng

1.1.1. Khái quát về kho hàng

1.1.1.1. Khái niệm kho hàng

Theo Đoàn Thị Hồng Vân, *Quản trị logistics kinh doanh*, kho hàng là một bộ phận trong hệ thống logistics có chức năng lưu trữ và bảo quản hàng hóa nhằm đảm bảo cung ứng kịp thời cho các hoạt động sản xuất và phân phối của doanh nghiệp

Theo Martin Christopher, *Logistics and Supply Chain Management*, kho hàng là một thành phần thiết yếu giúp điều phối dòng chảy của hàng hóa trong chuỗi cung ứng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của toàn bộ hệ thống logistics

Theo *Quản trị kho hàng, Trường Đại học giao thông vận tải TP HCM*, kho hàng là loại hình cơ sở logistics được sử dụng cho việc lưu trữ, dự trữ, bảo quản hàng hóa hay vật tư của doanh nghiệp nhằm cung ứng hàng hóa hay nguyên vật liệu cho khách hàng một cách nhanh chóng và chi phí thấp nhất.

1.1.1.2. Đặc điểm của kho hàng

Kho hàng là một bộ phận quan trọng trong hệ thống logistics của doanh nghiệp, có chức năng lưu trữ, bảo quản và điều phối hàng hóa trong suốt quá trình sản xuất và kinh doanh. Trong lý thuyết quản lý kho, kho hàng không chỉ đơn thuần là nơi chứa đựng hàng hóa mà còn là một hệ thống được tổ chức khoa học với nhiều đặc điểm riêng biệt nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động. Trước hết, kho hàng mang đặc điểm về tính đa dạng của hàng hóa lưu trữ. Tùy theo lĩnh vực kinh doanh, kho có thể chứa nhiều loại hàng hóa khác nhau về chủng loại, kích thước, tính chất và điều kiện bảo quản. Sự đa dạng này đòi hỏi công tác quản lý kho phải có sự phân loại rõ ràng và phương pháp sắp xếp hợp lý để đảm bảo dễ dàng kiểm soát và truy xuất.

Bên cạnh đó, kho hàng có đặc điểm về tính biến động liên tục của hàng hóa. Hàng hóa trong kho không ở trạng thái tĩnh mà luôn có sự thay đổi về số lượng do hoạt động nhập và xuất diễn ra thường xuyên. Điều này yêu cầu hệ thống quản lý kho phải đảm bảo tính chính xác và cập nhật liên tục nhằm tránh sai lệch dữ liệu và đảm bảo hoạt động cung ứng không bị gián đoạn. Ngoài ra, kho hàng còn mang đặc điểm về yêu cầu cao đối với điều kiện bảo quản. Tùy thuộc vào tính chất của từng loại hàng hóa, kho cần đảm bảo các yếu tố như nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng và vệ sinh nhằm duy trì chất lượng

hàng hóa trong suốt thời gian lưu trữ.

Một đặc điểm quan trọng khác của kho hàng là tính tổ chức và khoa học trong bố trí không gian. Kho thường được chia thành nhiều khu vực chức năng như khu tiếp nhận, khu lưu trữ và khu xuất hàng. Việc bố trí hợp lý không chỉ giúp tối ưu hóa diện tích sử dụng mà còn nâng cao hiệu quả vận hành, giảm thời gian tìm kiếm và di chuyển hàng hóa. Đồng thời, kho hàng còn có đặc điểm về mức độ phụ thuộc vào hệ thống thông tin và công nghệ. Trong quản lý hiện đại, các phần mềm quản lý kho, mã vạch và hệ thống tự động hóa đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao độ chính xác và hiệu quả quản lý.

Ngoài ra, kho hàng còn mang đặc điểm về tính an toàn và kiểm soát rủi ro. Do lưu trữ khối lượng lớn hàng hóa, kho luôn tiềm ẩn các rủi ro như cháy nổ, mất mát hoặc hư hỏng. Vì vậy, việc đảm bảo an toàn trong kho là yêu cầu bắt buộc, bao gồm các biện pháp phòng cháy chữa cháy, kiểm soát ra vào và giám sát thường xuyên. Cuối cùng, kho hàng có đặc điểm gắn liền với hiệu quả hoạt động của toàn bộ doanh nghiệp. Mọi sai sót trong quản lý kho đều có thể ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

1.1.1.3. Vai trò của kho hàng

Kho hàng giữ một vai trò đặc biệt quan trọng trong hệ thống logistics và chuỗi cung ứng của doanh nghiệp, không chỉ đơn thuần là nơi lưu trữ hàng hóa mà còn là bộ phận góp phần đảm bảo sự vận hành liên tục và hiệu quả của toàn bộ hoạt động sản xuất và kinh doanh. Trước hết, kho hàng đóng vai trò là nơi lưu trữ và điều hòa hàng hóa giữa các giai đoạn khác nhau của quá trình cung ứng. Trong thực tế, hoạt động sản xuất và tiêu thụ thường không diễn ra đồng thời về mặt thời gian cũng như không gian, do đó kho hàng giúp cân đối giữa cung và cầu, đảm bảo doanh nghiệp luôn có sẵn nguồn hàng để đáp ứng nhu cầu của thị trường một cách kịp thời và ổn định. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể hạn chế được tình trạng thiếu hụt hàng hóa hoặc gián đoạn trong hoạt động kinh doanh.

Kho đóng vai trò quan trọng trong việc tổ chức và điều phối dòng chảy của hàng hóa. Thông qua các hoạt động nhập kho, lưu trữ và xuất kho, kho hàng giúp kiểm soát chặt chẽ quá trình luân chuyển hàng hóa từ nhà cung cấp đến khách hàng hoặc các bộ phận nội bộ trong doanh nghiệp. Việc quản lý tốt dòng chảy hàng hóa không chỉ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn góp phần rút ngắn thời gian giao hàng, tăng mức

độ hài lòng của khách hàng và nâng cao uy tín của doanh nghiệp trên thị trường.

Ngoài ra, kho hàng còn có vai trò đặc biệt trong việc bảo quản và duy trì chất lượng hàng hóa. Mỗi loại hàng hóa đều có những yêu cầu riêng về điều kiện bảo quản như nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng và vệ sinh. Việc tổ chức kho hàng hợp lý và áp dụng các biện pháp bảo quản phù hợp sẽ giúp hạn chế tối đa các rủi ro như hư hỏng, hao hụt hoặc biến chất hàng hóa trong quá trình lưu trữ. Điều này không chỉ giúp doanh nghiệp giảm thiểu tổn thất mà còn đảm bảo chất lượng sản phẩm khi đến tay người tiêu dùng.

Góp phần tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực của doanh nghiệp. Thông qua việc quản lý tồn kho một cách khoa học, doanh nghiệp có thể tối ưu hóa không gian lưu trữ, giảm chi phí vận chuyển và chi phí lưu kho. Đồng thời, việc kiểm soát tồn kho hiệu quả còn giúp hạn chế tình trạng tồn đọng vốn do hàng hóa bị lưu trữ quá lâu, từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và cải thiện tình hình tài chính của doanh nghiệp.

Không những vậy, kho hàng còn đóng vai trò hỗ trợ công tác kiểm tra, giám sát và quản lý hàng hóa. Thông qua các hoạt động ghi chép, theo dõi và kiểm kê định kỳ, kho hàng giúp doanh nghiệp nắm bắt chính xác số lượng và tình trạng hàng hóa trong kho. Điều này giúp phát hiện kịp thời các sai lệch, thất thoát hoặc hư hỏng, từ đó đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp và nâng cao hiệu quả quản lý. Đây cũng là cơ sở quan trọng để doanh nghiệp lập kế hoạch sản xuất, kinh doanh và ra quyết định quản lý một cách chính xác.

Trong bối cảnh hiện nay, khi hoạt động logistics ngày càng phát triển và cạnh tranh ngày càng gay gắt, kho hàng còn đóng vai trò là một mắt xích chiến lược trong chuỗi cung ứng. Một hệ thống kho hàng được tổ chức khoa học, ứng dụng công nghệ hiện đại và vận hành hiệu quả sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, rút ngắn thời gian giao hàng và giảm chi phí vận hành góp phần tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững cho doanh nghiệp trên thị trường.

1.1.1.4. Phân loại kho hàng trong doanh nghiệp

Kho nóng: là loại kho được sử dụng để bảo quản các mặt hàng không yêu cầu điều kiện nhiệt độ thấp, thường là các sản phẩm có khả năng thích nghi với môi trường tự nhiên như hàng tiêu dùng khô, hàng hóa công nghiệp, vật tư, thiết bị và nhiều loại hàng hóa thông thường khác. Đặc điểm của kho nóng là không cần trang bị hệ thống làm lạnh phức tạp, chi phí đầu tư và vận hành tương đối thấp, tuy nhiên vẫn phải đảm

bảo các điều kiện cơ bản như thông thoáng, sạch sẽ, tránh ẩm mốc, hạn chế ánh nắng trực tiếp và có biện pháp phòng chống côn trùng, cháy nổ nhằm đảm bảo chất lượng hàng hóa trong quá trình lưu trữ.

Kho lạnh: là loại kho được thiết kế chuyên biệt với hệ thống kiểm soát nhiệt độ ở mức thấp để bảo quản các mặt hàng dễ hư hỏng hoặc có yêu cầu nghiêm ngặt về điều kiện môi trường như thực phẩm tươi sống, thực phẩm đông lạnh, dược phẩm, hóa chất hoặc các sản phẩm sinh học. Kho lạnh thường được chia thành nhiều cấp độ nhiệt khác nhau như kho mát (nhiệt độ từ khoảng 0°C đến 10°C), kho đông (từ -18°C trở xuống) và kho đông sâu (có thể dưới -25°C) tùy theo yêu cầu bảo quản của từng loại hàng hóa. Đặc điểm của kho lạnh là phải được trang bị hệ thống làm lạnh, cách nhiệt, kiểm soát độ ẩm và giám sát nhiệt độ liên tục nhằm đảm bảo chất lượng hàng hóa không bị biến đổi trong suốt quá trình lưu trữ. Tuy nhiên, loại kho này đòi hỏi chi phí đầu tư ban đầu lớn, chi phí vận hành cao và yêu cầu kỹ thuật quản lý nghiêm ngặt hơn so với kho nóng.

1.1.2. Khái quát về hàng hóa

1.1.2.1. Khái niệm về hàng hóa

Theo khoản 1 Điều 4 Luật Giá năm 2012, hàng hóa là tài sản có thể trao đổi, mua, bán trên thị trường, có khả năng thỏa mãn nhu cầu của con người, bao gồm cả động sản và bất động sản.

Theo Từ điển tiếng Việt, hàng hóa là một trong những phạm trù cơ bản của kinh tế chính trị. Ở nghĩa hẹp, hàng hóa là những vật thể hữu hình có thể trao đổi hoặc mua bán được. Ở nghĩa rộng, khái niệm này bao gồm tất cả những gì có thể đem ra trao đổi hoặc mua bán.

Theo Karl Marx, hàng hóa trước hết là một đồ vật có thể thỏa mãn nhu cầu nào đó của con người thông qua các thuộc tính vốn có của nó. Để một đồ vật trở thành hàng hóa, cần hội đủ các điều kiện sau:

- **Tính hữu dụng:** Có khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng của con người.
- **Giá trị kinh tế:** Là kết quả của lao động được kết tinh trong sản phẩm.
- **Tính khan hiếm:** Không dễ dàng có được, cần điều kiện hoặc nguồn lực để sở hữu.

Như vậy, theo Marx, hàng hóa là sản phẩm của lao động, có khả năng thỏa mãn một hoặc nhiều nhu cầu nhất định của con người thông qua hoạt động trao đổi, mua bán. Hàng hóa có thể là vật thể (hữu hình) hoặc phi vật thể (vô hình), phục vụ cho nhu cầu

cá nhân hoặc sản xuất.

1.1.2.2. Đặc điểm của hàng hóa

Hàng hóa có tính đa dạng cao về chủng loại, bao gồm nhiều nhóm sản phẩm khác nhau như hàng tiêu dùng, thực phẩm, vật tư, thiết bị,... với kích thước, khối lượng và đặc tính riêng biệt, đòi hỏi phương thức bảo quản và sắp xếp phù hợp. Bên cạnh đó, hàng hóa có tính biến đổi về số lượng và trạng thái theo thời gian do quá trình nhập kho, xuất kho và lưu trữ diễn ra liên tục, khiến cho công tác kiểm soát tồn kho trở nên phức tạp và yêu cầu độ chính xác cao. Hàng hóa có thể chịu tác động của các yếu tố môi trường như nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng,... đặc biệt đối với các mặt hàng dễ hư hỏng, do đó cần có điều kiện bảo quản phù hợp để duy trì chất lượng. Ngoài ra, mỗi loại hàng hóa đều có vòng đời và thời hạn sử dụng khác nhau, yêu cầu áp dụng các nguyên tắc quản lý như nhập trước – xuất trước (FIFO) hoặc nhập sau – xuất trước (LIFO) nhằm hạn chế tồn đọng và hư hỏng. Hàng hóa trong kho cũng có tính giá trị kinh tế, ảnh hưởng trực tiếp đến tài sản và kết quả kinh doanh của doanh nghiệp, vì vậy cần được quản lý chặt chẽ để tránh thất thoát, mất mát. Đồng thời, hàng hóa thường được đóng gói, mã hóa và phân loại theo hệ thống nhất định nhằm thuận tiện cho việc theo dõi, kiểm kê và truy xuất. Như vậy, với những đặc điểm trên, hàng hóa trong kho đòi hỏi phải có phương pháp quản lý khoa học, hợp lý để đảm bảo hiệu quả hoạt động và tối ưu hóa chi phí cho doanh nghiệp.

1.1.2.3. Vai trò của hàng hóa

Theo lý thuyết kinh tế học, hàng hóa giữ vai trò là phạm trù trung tâm của nền kinh tế hàng hóa, là sản phẩm của lao động được tạo ra nhằm mục đích trao đổi và thỏa mãn nhu cầu con người. Hàng hóa là sự thống nhất giữa giá trị sử dụng và giá trị, qua đó phản ánh cả công dụng thực tiễn lẫn bản chất kinh tế của sản phẩm. Đồng thời, hàng hóa đóng vai trò cầu nối giữa sản xuất và tiêu dùng, giúp quá trình tái sản xuất xã hội diễn ra liên tục và ổn định. Thông qua sự vận động của hàng hóa trên thị trường, các quy luật kinh tế như quy luật giá trị, cung – cầu và cạnh tranh được hình thành và biểu hiện rõ nét. Bên cạnh đó, sự phát triển của hàng hóa còn thúc đẩy phân công lao động xã hội, chuyên môn hóa sản xuất và phản ánh trình độ phát triển của nền kinh tế.

1.1.2.4. Phân loại hàng hóa

a. Hàng thực phẩm

Là nhóm hàng hóa đóng vai trò quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu

hàng hóa của siêu thị. Nhóm này bao gồm các loại thực phẩm tươi sống như thịt, cá, hải sản, rau củ quả; thực phẩm đông lạnh như các sản phẩm chế biến sẵn, thịt cá cấp đông; thực phẩm khô như gạo, mì gói, bánh kẹo, gia vị; và các loại đồ uống như nước giải khát, sữa. Đây là nhóm hàng có nhu cầu tiêu dùng cao, tần suất luân chuyển lớn và ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu của siêu thị.

Xét về tính chất, hàng thực phẩm có đặc điểm rất dễ hư hỏng do chịu tác động mạnh của các yếu tố môi trường như nhiệt độ, độ ẩm và thời gian lưu trữ. Đặc biệt, đối với thực phẩm tươi sống, nếu không được bảo quản trong điều kiện thích hợp, hàng hóa có thể bị biến chất chỉ trong thời gian ngắn, gây thiệt hại lớn cho doanh nghiệp và ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng. Do đó, trong công tác quản lý kho, các doanh nghiệp cần đầu tư hệ thống kho chuyên biệt như kho mát, kho đông lạnh, đồng thời kiểm soát chặt chẽ các yếu tố như nhiệt độ, vệ sinh và thời gian bảo quản.

Bên cạnh đó, việc áp dụng các nguyên tắc quản lý như FIFO (nhập trước – xuất trước) hoặc FEFO (hết hạn trước – xuất trước) là rất cần thiết nhằm đảm bảo hàng hóa luôn được luân chuyển hợp lý, hạn chế tối đa tình trạng tồn kho quá lâu dẫn đến hư hỏng. Ngoài ra, công tác kiểm tra định kỳ, theo dõi hạn sử dụng và xử lý hàng cận date cũng là những yêu cầu quan trọng đối với nhóm hàng này. Có thể thấy, việc quản lý hàng thực phẩm đòi hỏi sự chặt chẽ, chính xác và tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn về an toàn thực phẩm.

b. Hàng phi thực phẩm

Là nhóm hàng có tính ổn định cao hơn so với hàng thực phẩm, do không chịu tác động mạnh của các yếu tố sinh học. Nhóm này bao gồm các sản phẩm phục vụ nhu cầu sinh hoạt như đồ gia dụng, hóa mỹ phẩm, đồ dùng cá nhân và thiết bị điện tử. Mặc dù không có yêu cầu khắt khe về điều kiện bảo quản như hàng thực phẩm, nhưng hàng phi thực phẩm lại đặt ra những thách thức riêng trong công tác quản lý kho.

Về mặt lý luận, hàng phi thực phẩm có đặc điểm là đa dạng về chủng loại, kích thước, mẫu mã và giá trị. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp phải áp dụng các phương pháp phân loại và sắp xếp khoa học nhằm tối ưu hóa không gian lưu trữ và nâng cao hiệu quả vận hành. Các mô hình quản lý kho hiện đại thường sử dụng hệ thống mã hóa hàng hóa (barcode, QR code) kết hợp với phần mềm quản lý kho (WMS) để kiểm soát chính xác số lượng và vị trí của từng mặt hàng.

Bên cạnh đó, một vấn đề quan trọng trong quản lý hàng phi thực phẩm là nguy

cơ lỗi thời sản phẩm. Trong bối cảnh công nghệ phát triển nhanh và thị hiếu tiêu dùng thay đổi liên tục, nhiều sản phẩm có thể nhanh chóng mất giá trị nếu không được tiêu thụ kịp thời. Do đó, việc quản lý tồn kho đối với nhóm hàng này cần gắn liền với công tác dự báo nhu cầu và chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp. Điều này cho thấy, mặc dù ít rủi ro hư hỏng, nhưng hàng phi thực phẩm lại có rủi ro về mặt kinh tế và tài chính.

c. Hàng dễ hư hỏng

Hàng dễ hư hỏng được xem là nhóm hàng có mức độ rủi ro cao nhất do đặc điểm suy giảm chất lượng nhanh theo thời gian. Đây là những sản phẩm có vòng đời ngắn, thường chịu tác động mạnh của các yếu tố môi trường như nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng và vi sinh vật. Nhóm này bao gồm các loại thực phẩm tươi sống, rau củ quả, sữa và các sản phẩm chế biến có hạn sử dụng ngắn.

Về bản chất, giá trị sử dụng của hàng dễ hư hỏng không chỉ phụ thuộc vào chất lượng ban đầu mà còn phụ thuộc lớn vào điều kiện bảo quản và tốc độ luân chuyển trong kho. Theo lý thuyết quản trị chuỗi cung ứng, nhóm hàng này gắn liền với khái niệm “chuỗi lạnh” (cold chain logistics), trong đó việc duy trì nhiệt độ thích hợp trong suốt quá trình vận chuyển và lưu trữ đóng vai trò quyết định đến chất lượng sản phẩm. Nếu chuỗi lạnh bị gián đoạn, hàng hóa có thể bị biến chất, dẫn đến thiệt hại kinh tế và ảnh hưởng đến uy tín doanh nghiệp.

Ngoài ra, trong quản lý tồn kho, hàng dễ hư hỏng yêu cầu áp dụng các phương pháp kiểm soát đặc thù như FEFO (hết hạn trước – xuất trước) nhằm ưu tiên tiêu thụ những sản phẩm có hạn sử dụng gần nhất. Bên cạnh đó, việc kiểm tra chất lượng định kỳ, phân loại hàng hóa theo tình trạng và xử lý kịp thời hàng cận date là những yếu tố quan trọng giúp giảm thiểu hao hụt. Trong bối cảnh hiện đại, nhiều doanh nghiệp còn áp dụng công nghệ như cảm biến nhiệt độ, hệ thống giám sát tự động nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhóm hàng này.

d. Hàng bền

Trong lý luận kinh tế, đây là những sản phẩm có khả năng phục vụ nhu cầu tiêu dùng trong thời gian dài như đồ gia dụng, thiết bị điện tử và các sản phẩm phục vụ sinh hoạt. So với hàng dễ hư hỏng, hàng bền có ưu điểm là ít chịu tác động của các yếu tố môi trường và không yêu cầu điều kiện bảo quản đặc biệt. Tuy nhiên, dưới góc độ quản trị kho, hàng bền không phải là nhóm hàng dễ quản lý tuyệt đối. Một trong những vấn đề lớn nhất đối với nhóm hàng này là rủi ro về tồn kho và vòng đời sản phẩm. Trong

điều kiện thị trường cạnh tranh và công nghệ thay đổi nhanh chóng, nhiều sản phẩm có thể trở nên lỗi thời chỉ trong thời gian ngắn. Điều này làm giảm giá trị kinh tế của hàng hóa và gây ra tình trạng ứ đọng vốn cho doanh nghiệp.

Do đó, trong lý luận quản trị hiện đại, việc quản lý hàng bền cần gắn liền với các công cụ như phân tích vòng đời sản phẩm (Product Life Cycle), dự báo nhu cầu và tối ưu hóa mức tồn kho. Ngoài ra, việc bố trí hàng hóa trong kho cũng cần được thực hiện một cách khoa học nhằm tránh hư hỏng do va đập hoặc điều kiện lưu trữ không phù hợp. Các nguyên tắc như phân khu lưu trữ theo chủng loại, giá trị và tần suất xuất nhập cũng được áp dụng nhằm nâng cao hiệu quả quản lý. Bên cạnh đó, việc kiểm kê định kỳ và đánh giá chất lượng hàng hóa cũng đóng vai trò quan trọng trong việc phát hiện sớm các sản phẩm có nguy cơ lỗi thời hoặc hư hỏng. Như vậy, mặc dù hàng bền có ưu điểm về độ ổn định, nhưng vẫn đòi hỏi doanh nghiệp phải có chiến lược quản lý phù hợp để tối ưu hiệu quả kinh doanh.

e. Hàng hóa có tính chất đặc biệt (Hàng nguy hiểm)

Hàng hóa có tính chất đặc biệt, hay còn gọi là hàng nguy hiểm, là nhóm hàng có khả năng gây rủi ro cao trong quá trình lưu trữ, vận chuyển và sử dụng. Nhóm này bao gồm các loại hóa chất tẩy rửa mạnh, chất dễ cháy nổ, các sản phẩm dạng khí nén, cũng như những mặt hàng có mùi mạnh hoặc có khả năng gây ảnh hưởng đến môi trường và sức khỏe con người.

Trong lý luận quản lý kho, hàng nguy hiểm được xếp vào nhóm hàng cần kiểm soát đặc biệt do tính chất phức tạp và mức độ rủi ro cao. Việc lưu trữ nhóm hàng này không chỉ đơn thuần là sắp xếp hàng hóa mà còn phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy và bảo vệ môi trường. Điều này bao gồm việc bố trí khu vực lưu trữ riêng biệt, đảm bảo khoảng cách an toàn, trang bị hệ thống thông gió và các thiết bị phòng cháy chữa cháy phù hợp. Ngoài ra, nhân viên kho cần được đào tạo chuyên môn về cách nhận biết, xử lý và ứng phó với các tình huống liên quan đến hàng nguy hiểm. Việc xây dựng quy trình quản lý rõ ràng, bao gồm từ khâu nhập kho, lưu trữ đến xuất kho, là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo an toàn trong quá trình vận hành. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng cần thực hiện kiểm tra định kỳ và đánh giá rủi ro để kịp thời phát hiện và xử lý các vấn đề phát sinh.

Từ góc độ pháp lý, việc quản lý hàng hóa nguy hiểm còn liên quan đến việc tuân thủ các quy định của Nhà nước về an toàn và môi trường. Do đó, doanh nghiệp cần đảm

bảo đầy đủ các điều kiện pháp lý nhằm tránh các rủi ro về xử phạt và nâng cao uy tín trong hoạt động kinh doanh

1.1.3. Khái quát về công tác nhập hàng và xuất hàng

1.1.3.1. Khái niệm về quản lý kho hàng

Quản lý kho hàng (Warehouse Management) là quá trình tổ chức, kiểm soát và điều phối toàn bộ hoạt động liên quan đến hàng hóa trong kho, bao gồm nhập kho, lưu trữ, bảo quản, kiểm kê và xuất kho nhằm đảm bảo hàng hóa được quản lý hiệu quả, đúng số lượng, chất lượng và thời gian. Theo quan điểm logistics, quản lý kho là một bộ phận quan trọng trong chuỗi cung ứng, giúp tối ưu hóa dòng lưu chuyển hàng hóa và giảm chi phí vận hành.

1.1.3.2. Đặc điểm công tác quản lý kho hàng

Quản lý kho hàng là hoạt động mang tính liên tục và có hệ thống, bởi quá trình nhập – xuất diễn ra thường xuyên, gắn liền với các khâu như mua hàng, sản xuất và phân phối trong chuỗi cung ứng. Công tác này đòi hỏi độ chính xác cao trong việc ghi nhận số lượng, chủng loại, vị trí và tình trạng hàng hóa nhằm hạn chế sai sót, thất thoát và đảm bảo tính minh bạch trong quản. Một đặc điểm quan trọng khác là quản lý kho hàng có tính phụ thuộc vào đặc điểm của từng loại hàng hóa, do mỗi loại hàng có yêu cầu khác nhau về điều kiện bảo quản như nhiệt độ, độ ẩm, cách sắp xếp và thời gian lưu trữ. Đồng thời, trong bối cảnh hiện đại, công tác quản lý kho ngày càng mang tính ứng dụng công nghệ cao, với việc sử dụng các hệ thống như WMS, mã vạch, RFID nhằm tự động hóa và nâng cao hiệu quả kiểm soát hàng tồn kho. Cuối cùng, quản lý kho còn thể hiện tính tích hợp và phối hợp cao, vì nó liên quan mật thiết đến nhiều bộ phận khác trong doanh nghiệp như mua hàng, bán hàng và vận chuyển, góp phần đảm bảo dòng lưu chuyển hàng hóa diễn ra thông suốt và hiệu quả

1.1.3.3. Vai trò của công tác quản lý kho hàng

Giúp đảm bảo cung ứng hàng hóa kịp thời và liên tục, đáp ứng nhu cầu sản xuất và tiêu dùng, từ đó tránh tình trạng thiếu hụt hoặc dư thừa hàng hóa gây gián đoạn hoạt động kinh doanh. Góp phần tối ưu hóa chi phí logistics, thông qua việc kiểm soát tốt mức tồn kho, giảm chi phí lưu trữ, hao hụt và hư hỏng hàng. Đồng thời, quản lý kho hàng còn giúp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, vì hàng tồn kho chiếm tỷ trọng lớn trong vốn lưu động của doanh nghiệp, việc quản lý hiệu quả sẽ giúp tăng tốc độ luân chuyển vốn và cải thiện hiệu quả tài chính. Ngoài ra, nó còn đóng vai trò quan trọng trong việc

nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, đảm bảo giao hàng đúng thời gian, đúng số lượng và đúng chất lượng, từ đó gia tăng sự hài lòng và uy tín của doanh nghiệp trên thị trường. giúp kiểm soát rủi ro và hạn chế thất thoát, thông qua việc theo dõi, kiểm kê và giám sát chặt chẽ hàng hóa trong suốt quá trình lưu thông

1.1.3.4. Các phương pháp quản lý hàng tồn kho

Đầu mùa mưa nên kiểm tra các máng xối trên nóc kho, nếu có rác thì hốt sạch. Xem xét tình trạng ngập úng - Công rãnh thoát nước chung quanh khu vực kho.

Chung quanh khu vực xem có kẻ xấu (nghiện hút) tụ tập không- khu vực có an ninh trật tự không?

Hệ thống chiếu sáng bên ngoài kho còn hoạt động tốt không, nếu có đứt bóng đèn nào thì thay liền bóng đó.

Cây cối chung quanh kho - các cây có cành che mái kho cần lưu ý cắt bỏ...

Qui tắc 5s: Để duy trì và cải thiện môi trường làm việc ngăn nắp, sạch sẽ, hiệu quả. Thủ kho có nhiệm vụ tập huấn nhân viên kho thực hiện 5S theo hướng dẫn sau:

- Sàng lọc
- Sắp xếp
- Sạch sẽ
- Săn sóc
- Sẵn sàng

Sàng Lọc:

Thực hiện thanh lý, loại bỏ những thứ không cần thiết như bao bì các thùng giấy, thùng gỗ, bao nylon, thùng đựng chất lỏng phế thải... Tổng vệ sinh nhà kho, thiết bị sau mỗi ngày làm việc. Xử lý những hư hỏng của thiết bị như sạt bình ac qui, siết ốc xe đẩy...

Lưu ý:

- Việc cất giữ đồ vật không cần thiết không những tốn không gian kho mà còn nguy hiểm như dễ gây cháy kho.
- Những thứ sử dụng thường xuyên thì để tại ngay nơi làm việc.
- Chú ý dưới đáy quầy kệ, tủ, máy móc, trên nóc hoặc dưới đáy, trong những góc nhà kho, thường có chứa những đồ vật không sử dụng, dư thừa hoặc gây hỏng.
- Cần kiểm tra kho đựng phụ tùng, có thể có những thứ cũ bị hư hỏng hoặc

không sử dụng.

- Kiểm tra các bảng thông báo, loại bỏ những thông báo cũ không còn giá trị thông tin.

Sắp xếp:

Thực hiện với nguyên tắc: "Dễ tìm, dễ thấy, dễ kiểm tra":

Đặt ra những qui định phải khả thi và tuân thủ những qui định đó. Ví dụ hàng nhập vào trước xuất ra trước, biển báo giới hạn khu vực vào/ra.... Nhận biết hàng hóa và vị trí qua hệ thống quầy kệ, có ghi nhãn trên mỗi quầy kệ. Mọi thứ phải được đặt một chỗ rõ ràng dễ lấy như vị trí các thẻ kho, hàng lẻ hoàn trả lại đúng vị trí của nó, bình chữa lửa, phụ tùng sửa chữa thiết bị. Các bảng thông báo ngăn nắp, rõ ràng, dễ đọc như nội qui kho hàng, bảng cầm hút thuốc, tiêu lệnh báo cháy, bảng 5 s treo trước cửa kho để mỗi ngày nhân viên vào ra thấy cho dễ ghi nhớ... dán ở ngang tầm mắt của mọi người để gây sự chú ý và dễ đọc. Có những khu vực để vật tư, đồ nghề phụ tùng, xe nâng, xe đẩy và các thứ khác sao cho dễ nhìn thấy để giảm thiểu thời gian tìm kiếm. Quầy kệ, tủ không nên đặt sát mặt đất. Khi sửa chữa các thiết bị nên sắp xếp mọi chi tiết theo một trật tự để đảm bảo rằng không bỏ sót các chi tiết khi lắp ráp trở lại.

Sạch sẽ:

Thực hiện vệ sinh nơi làm việc hàng ngày từ 5-10 phút, loại bỏ những thứ không cần thiết ngay trong ngày, không để lưu đến ngày hôm sau. Có lịch tổng vệ sinh nhà kho, thiết bị, hệ thống chữa lửa định kì... Phân công trách nhiệm cá nhân cho từng khu vực, xây dựng trách nhiệm và thói quen không vứt rác và thường xuyên làm vệ sinh nơi làm việc của mình, ngay cả những nơi khó vệ sinh nhất và những nơi ít người để ý nhất như dưới đáy kệ, đáy tủ... Khắc phục ngay những sự cố hư hỏng nhỏ như kho bị gió thổi bay một tấm tôn.. Đối với thiết bị hay sửa chữa hệ thống điện, hệ thống bơm nước chữa cháy, nóc nhà kho bị dột... Khi sửa chữa phải cô lập hiện trường và phải có phiếu kiểm tra trong đó liệt kê các điểm cần thực hiện và sửa chữa kiểm tra. Người kiểm tra phải hiểu rõ về chức năng, cấu tạo, hoạt động của thiết bị.

Săn Sóc:

Săn sóc là làm cho việc sàng lọc, sắp xếp, vệ sinh, giám sát được thực hiện lặp đi lặp lại và diễn ra thường xuyên, liên tục. Những hoạt động săn sóc:

- Những hàng hóa, thiết bị trong lúc bốc dỡ nâng hàng.
- Có kế hoạch đảo kho định kỳ để tái đánh giá giá trị thực của hàng, có nhiều

hàng hóa còn hạn sử dụng nhưng đã biên chất trước hạn hay bị chuột, mối đục khoét mà nhân viên không biết.

- Công tắc điện, điện thésử dụng phải dán nhãn ghi rõ, ghi chiều tắt/mở.
- Sơn những bảng báo hiệu nguy hiểm tại những nơi cần cảnh báo.

Sẵn sàng:

Sẵn sàng, đào tạo, huấn luyện về 5S để mọi người hiểu biết sẵn sàng mà thực hiện. Phải làm cho mọi người hiểu được sự khác nhau giữa sự bình thường và sự bất thường, giữa đúng và sai. Bất kỳ ai cũng phải hiểu và dễ dàng nhận thấy được điểm bất thường.

- Mọi thứ đều được vệ sinh sạch sẽ.
- Áp dụng thường xuyên và kiểm tra định kỳ việc thực hiện 5 S.
- Thực tập với tình huống khẩn cấp như thực tập chữa cháy, chống bão, chống lụt.
- Phân định rõ trách nhiệm cá nhân, qui định để quản lý khu vực chung. Ví dụ điều chỉnh thiết bị lạnh, thông gió. Trên mỗi đồng hồ đo nhiệt độ tại kho phải biết phân biệt khoảng giá trị cho phép và khoảng giá trị nguy hiểm. Nhật ký kho ghi chép những việc đã thực hiện, người và thời gian thực hiện. Tóm lại, đào tạo cho mọi người nhận thức được ý nghĩa của 5S, cung cấp cho họ những phương pháp thực hiện là khởi nguồn của quản lý hiệu quả. Khi đã có nhận thức và có phương tiện thì mọi người sẽ tự giác tham gia và chủ động trong các hoạt động 5S. Do đó 5S cần được đưa thành quy định thường ngày và mỗi lần họp thủ kho luôn ôn lại 5S. Thường bảng 5S được treo trước cửa ra vào kho.

1.1.4. Chỉ tiêu công tác nhập hàng và xuất hàng

1.1.4.1. Độ chính xác hàng tồn kho

Độ chính xác hàng tồn kho là một trong những chỉ tiêu quan trọng trong công tác quản lý kho, phản ánh mức độ phù hợp giữa số liệu tồn kho được ghi nhận trên hệ thống quản lý với số lượng hàng hóa thực tế trong kho tại cùng một thời điểm. Theo cơ sở lý luận của quản trị logistics và chuỗi cung ứng, hàng tồn kho không chỉ là tài sản vật chất mà còn là nguồn thông tin phục vụ cho việc lập kế hoạch và ra quyết định, do đó yêu cầu tính chính xác phải được đảm bảo ở mức cao. Chỉ tiêu này thường được đo lường thông qua tỷ lệ phần trăm giữa số lượng hàng hóa kiểm kê thực tế trùng khớp với số liệu

sổ sách, qua đó đánh giá hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ và quy trình vận hành kho. Khi độ chính xác tồn kho đạt mức cao, doanh nghiệp có thể kiểm soát tốt tài sản, hạn chế thất thoát, đồng thời xây dựng kế hoạch nhập – xuất hàng hợp lý, đảm bảo khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng và tối ưu chi phí lưu trữ. Ngược lại, nếu tồn tại sai lệch lớn giữa số liệu thực tế và số liệu ghi nhận sẽ dẫn đến nhiều hệ quả tiêu cực như tồn kho ảo, thiếu hụt hàng hóa, gián đoạn hoạt động kinh doanh và làm giảm hiệu quả sử dụng vốn. Độ chính xác hàng tồn kho chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như trình độ nhân sự, mức độ ứng dụng công nghệ, quy trình quản lý và công tác kiểm kê, vì vậy doanh nghiệp cần áp dụng đồng bộ các biện pháp như chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, tăng cường kiểm tra, kiểm kê định kỳ và ứng dụng hệ thống quản lý kho hiện đại để nâng cao độ tin cậy của dữ liệu, từ đó nâng cao hiệu quả toàn bộ hoạt động quản lý kho.

1.1.4.2. Khả năng đáp ứng người mua

Khả năng đáp ứng người mua thường được đo lường thông qua tỷ lệ đơn hàng được phục vụ hoàn chỉnh so với tổng số đơn hàng phát sinh trong một khoảng thời gian nhất định, qua đó phản ánh mức độ sẵn sàng của hàng tồn kho và hiệu quả của hoạt động điều phối hàng hóa. Khi chỉ tiêu này đạt mức cao, doanh nghiệp có thể đảm bảo quá trình cung ứng diễn ra liên tục, hạn chế tình trạng thiếu hàng hoặc giao hàng chậm trễ, từ đó nâng cao sự hài lòng của khách hàng và củng cố uy tín trên thị trường. Ngược lại, nếu khả năng đáp ứng thấp sẽ dẫn đến việc không đáp ứng kịp nhu cầu, làm mất cơ hội kinh doanh, giảm doanh thu và ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh doanh nghiệp. Khả năng đáp ứng người mua chịu tác động bởi nhiều yếu tố như mức tồn kho an toàn, độ chính xác của dữ liệu tồn kho, hiệu quả của quy trình nhập – xuất và năng lực quản lý của nhân sự kho. Vì vậy, để nâng cao chỉ tiêu này, doanh nghiệp cần xây dựng kế hoạch dự trữ hợp lý, tối ưu hóa quy trình vận hành kho, ứng dụng công nghệ trong quản lý và tăng cường phối hợp giữa các bộ phận trong chuỗi cung ứng nhằm đảm bảo hàng hóa luôn sẵn sàng phục vụ nhu cầu của khách hàng.

1.1.4.3. Tỷ lệ sai sót khi nhập kho – xuất kho

- Tỷ lệ sai sót khi nhập kho:

Các sai sót trong nhập kho có thể bao gồm việc ghi nhận sai số lượng, nhầm lẫn mã hàng, sai chủng loại, sai quy cách, hoặc sai lệch thông tin chứng từ so với thực tế hàng hóa nhận được. Xét về mặt quản trị, tỷ lệ sai sót khi nhập kho càng thấp chứng tỏ quy trình tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa được tổ chức chặt chẽ, khoa học và đội ngũ

nhân sự có trình độ chuyên môn tốt. Ngược lại, nếu tỷ lệ này cao sẽ dẫn đến nhiều hệ quả tiêu cực như sai lệch dữ liệu tồn kho, ảnh hưởng đến độ chính xác của hệ thống quản lý, gây khó khăn cho công tác kiểm soát và lập kế hoạch nhập – xuất hàng hóa. Đồng thời, sai sót trong nhập kho còn có thể kéo theo các sai lệch ở các khâu tiếp theo như lưu trữ và xuất kho, làm gia tăng chi phí xử lý, kiểm tra lại và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động chung của doanh nghiệp. Tỷ lệ sai sót khi nhập kho chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như quy trình kiểm tra hàng hóa đầu vào, mức độ phối hợp giữa các bộ phận liên quan (mua hàng, kho, kế toán), trình độ và ý thức của nhân viên, cũng như mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý kho. Do đó, để giảm thiểu sai sót, doanh nghiệp cần xây dựng quy trình nhập kho chặt chẽ từ khâu kiểm tra chứng từ, đối chiếu hàng hóa đến khâu ghi nhận dữ liệu; đồng thời tăng cường kiểm tra, giám sát, đào tạo nhân sự và ứng dụng các công nghệ như mã vạch, hệ thống quản lý kho (WMS) nhằm nâng cao độ chính xác và hiệu quả trong hoạt động nhập kho.

- Tỷ lệ sai sót khi xuất kho:

Các sai sót thường gặp trong xuất kho bao gồm xuất sai số lượng, nhầm mã hàng, sai chủng loại, sai quy cách, giao nhầm đơn hàng hoặc sai thông tin chứng từ, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Xét trên góc độ quản trị, tỷ lệ sai sót khi xuất kho càng thấp chứng tỏ quy trình xử lý đơn hàng, lấy hàng (picking), đóng gói và giao hàng được thực hiện một cách chính xác, khoa học và có sự kiểm soát chặt chẽ. Ngược lại, nếu tỷ lệ sai sót cao sẽ gây ra nhiều hệ quả tiêu cực như phát sinh chi phí hoàn trả, đổi hàng, mất thời gian xử lý khiếu nại, đồng thời làm giảm uy tín và hình ảnh của doanh nghiệp trên thị trường. Bên cạnh đó, sai sót trong xuất kho còn có thể làm sai lệch dữ liệu tồn kho, gây khó khăn cho công tác kiểm soát và lập kế hoạch cung ứng. Tỷ lệ sai sót khi xuất kho chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như trình độ và ý thức của nhân viên kho, mức độ hợp lý của quy trình lấy hàng và kiểm tra hàng trước khi xuất, hệ thống bố trí kho, cũng như mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý. Do đó, để giảm thiểu sai sót, doanh nghiệp cần xây dựng quy trình xuất kho chặt chẽ, áp dụng các bước kiểm tra nhiều cấp, tối ưu hóa sơ đồ kho, đào tạo nhân sự và ứng dụng công nghệ như mã vạch, hệ thống quản lý kho (WMS) hoặc thiết bị quét tự động nhằm nâng cao độ chính xác và hiệu quả trong hoạt động xuất kho.

1.1.4.4. Hiệu suất sử dụng không gian kho

Hiệu suất sử dụng không gian kho cao cho thấy doanh nghiệp đã tận dụng tốt

diện tích kho, giảm thiểu tình trạng lãng phí không gian và tối ưu hóa chi phí lưu trữ. Điều này góp phần nâng cao khả năng chứa hàng, giảm nhu cầu mở rộng kho và tăng hiệu quả sử dụng vốn. Tuy nhiên, nếu hiệu suất quá cao (kho quá tải) có thể gây khó khăn cho việc di chuyển, tìm kiếm và xuất – nhập hàng hóa, làm giảm năng suất lao động và tăng nguy cơ sai sót. Ngược lại, nếu hiệu suất thấp sẽ dẫn đến lãng phí tài nguyên, gia tăng chi phí cố định và làm giảm hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Hiệu suất sử dụng không gian kho chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như quy mô và thiết kế kho, đặc điểm hàng hóa, phương pháp lưu trữ, cũng như trình độ tổ chức và quản lý kho. Do đó, để nâng cao chỉ tiêu này, doanh nghiệp cần bố trí mặt bằng kho một cách khoa học, phân khu chức năng hợp lý, áp dụng các phương pháp xếp dỡ và lưu trữ hiện đại (kệ cao tầng, pallet, mã hóa vị trí), đồng thời kết hợp ứng dụng công nghệ quản lý kho nhằm tối ưu hóa việc sử dụng không gian mà vẫn đảm bảo thuận tiện cho hoạt động xuất – nhập và kiểm soát hàng hóa.

1.2. Tổng quan về quy trình nhập hàng và xuất hàng

1.2.1. *Khái quát về quy trình quản lý kho hàng*

1.2.1.1. *Khái niệm:*

Quy trình quản lý kho hàng là tập hợp các hoạt động có hệ thống nhằm kiểm soát dòng hàng hóa từ khi nhập kho, lưu trữ, bảo quản cho đến khi xuất kho và kiểm kê. Quy trình này đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hàng hóa được quản lý chặt chẽ, giảm thiểu sai sót, thất thoát và nâng cao hiệu quả hoạt động logistics của doanh nghiệp. Một quy trình quản lý kho hiệu quả cần đảm bảo tính liên tục, chính xác và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan như mua hàng, bán hàng, kế toán và vận chuyển.

1.2.1.2. *Vai trò:*

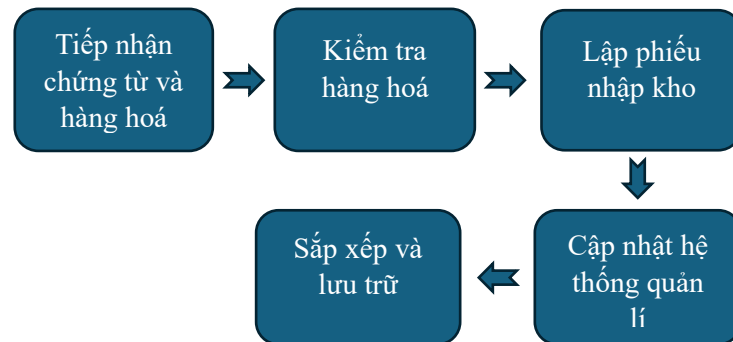
Giúp kiểm soát chặt chẽ dòng hàng hóa từ khâu nhập kho, lưu trữ đến xuất kho, đảm bảo hàng hóa được quản lý một cách khoa học và chính xác, hạn chế tối đa sai sót và thất thoát. Bên cạnh đó, việc xây dựng và thực hiện quy trình quản lý kho hợp lý còn giúp doanh nghiệp tối ưu hóa việc sử dụng không gian kho, sắp xếp hàng hóa hợp lý, từ đó nâng cao hiệu quả lưu trữ và tiết kiệm chi phí. Ngoài ra, quy trình quản lý kho còn hỗ trợ việc cung ứng hàng hóa kịp thời cho hoạt động sản xuất và tiêu thụ, tránh tình trạng thiếu hụt hoặc tồn đọng hàng hóa, góp phần cân đối cung – cầu trong doanh nghiệp. Một vai trò quan trọng khác là giúp nâng cao khả năng kiểm soát và theo dõi tồn kho

thông qua việc cập nhật dữ liệu thường xuyên và chính xác, từ đó hỗ trợ nhà quản lý đưa ra các quyết định kinh doanh phù hợp. Đồng thời, quy trình quản lý kho còn góp phần giảm thiểu rủi ro như hư hỏng, mất mát hàng hóa và sai lệch số liệu thông qua các bước kiểm tra, giám sát chặt chẽ.

1.2.2. Nội dung quy trình nhập hàng và xuất hàng

1.2.2.1. Quy trình nhập kho hàng

a. Sơ đồ quy trình nhập hàng hoá



Nguồn: Tổng hợp từ giáo trình Quản trị kho hàng và Logistics

b. Nội dung quy trình

Bước 1: Tiếp nhận chứng từ và hàng hóa

Trong bước này, bộ phận kho tiếp nhận các chứng từ liên quan từ phòng Kinh doanh hoặc phòng Kế toán như hóa đơn, phiếu giao hàng, phiếu đặt hàng... đồng thời tiến hành tiếp nhận hàng hóa được giao từ nhà cung cấp. Việc tiếp nhận cần đảm bảo đúng thời gian, địa điểm và đối chiếu sơ bộ giữa hàng hóa thực tế với thông tin trên chứng từ nhằm làm cơ sở cho các bước kiểm tra tiếp theo. Đây là khâu đầu tiên có ý nghĩa quan trọng trong việc đảm bảo tính hợp lệ của nghiệp vụ nhập kho.

Bước 2: Kiểm tra hàng hóa

Sau khi tiếp nhận, thủ kho hoặc nhân viên kho tiến hành kiểm tra chi tiết hàng hóa về số lượng, chủng loại, quy cách và chất lượng so với các chứng từ đi kèm. Quá trình kiểm tra này giúp phát hiện các sai lệch hoặc hư hỏng nếu có. Trường hợp phát sinh sai sót, doanh nghiệp sẽ lập biên bản để xử lý với nhà cung cấp; ngược lại, nếu hàng hóa phù hợp thì sẽ được chấp nhận nhập kho. Bước này đóng vai trò kiểm soát nhằm đảm bảo tính chính xác của hàng tồn kho.

Bước 3: Lập phiếu nhập kho

Căn cứ vào kết quả kiểm tra hàng hóa, bộ phận kế toán hoặc nhân sự có trách nhiệm sẽ tiến hành lập phiếu nhập kho. Phiếu nhập kho phải thể hiện đầy đủ các thông

tin như tên hàng, số lượng, đơn vị tính, ngày nhập và có chữ ký xác nhận của các bên liên quan như thủ kho, kế toán và người giao hàng. Đây là chứng từ quan trọng có giá trị pháp lý, làm căn cứ để ghi nhận tài sản và theo dõi hàng tồn kho trong doanh nghiệp.

Bước 4: Cập nhật hệ thống quản lý

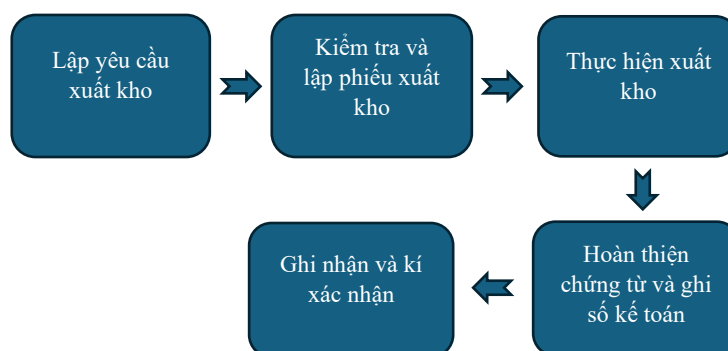
Sau khi lập phiếu nhập kho, toàn bộ thông tin liên quan đến hàng hóa sẽ được cập nhật vào hệ thống quản lý kho (có thể là phần mềm hoặc bảng tính Excel). Đồng thời, thủ kho thực hiện ghi chép vào thẻ kho để theo dõi tình hình nhập – xuất – tồn của từng mặt hàng. Việc cập nhật kịp thời và chính xác giúp đảm bảo dữ liệu tồn kho luôn phản ánh đúng thực tế, phục vụ hiệu quả cho công tác quản lý và ra quyết định.

Bước 5: Sắp xếp và lưu trữ hàng hóa

Cuối cùng, hàng hóa sau khi hoàn tất thủ tục nhập kho sẽ được phân loại và sắp xếp vào vị trí lưu trữ phù hợp trong kho theo nguyên tắc quản lý như FIFO hoặc theo khu vực. Việc bố trí khoa học không chỉ giúp tối ưu hóa không gian kho mà còn tạo thuận lợi cho quá trình bảo quản, kiểm kê và xuất kho sau này. Kết thúc bước này cũng đồng nghĩa với việc hoàn tất quy trình nhập kho hàng hóa.

1.2.2.2. Quy trình xuất kho hàng

a. Sơ đồ quy trình xuất hàng hoá



Nguồn: Tổng hợp từ giáo trình Quản trị kho hàng và Logistics

b. Nội dung quy trình

Bước 1: Lập yêu cầu xuất kho

Khi phát sinh nhu cầu sử dụng vật tư, hàng hóa phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh, bộ phận có liên quan tiến hành lập yêu cầu xuất kho. Nội dung yêu cầu cần nêu rõ tên hàng hóa, số lượng, mục đích sử dụng và thời gian cần xuất. Sau đó, chứng từ này được chuyển đến bộ phận kế toán để xem xét và xử lý.

Bước 2: Kiểm tra và lập phiếu xuất kho

Sau khi nhận được yêu cầu xuất kho, kế toán tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của

chứng từ, bao gồm việc đối chiếu với kế hoạch sử dụng, định mức tiêu hao và số lượng tồn kho thực tế.

Trường hợp yêu cầu hợp lý và đáp ứng đủ điều kiện xuất kho, kế toán sẽ lập phiếu xuất kho. Phiếu này được lập đầy đủ các thông tin cần thiết và chuyển cho thủ kho để thực hiện xuất hàng.

Bước 3: Thực hiện xuất kho

Thủ kho căn cứ vào phiếu xuất kho đã được phê duyệt để tiến hành xuất hàng hóa theo đúng chủng loại và số lượng ghi trên phiếu. Trong quá trình xuất kho, thủ kho cần kiểm tra kỹ lưỡng nhằm đảm bảo hàng hóa được xuất đúng yêu cầu, tránh sai sót hoặc nhầm lẫn.

Bước 4: Ghi nhận và ký xác nhận

Sau khi hoàn tất việc xuất hàng, thủ kho thực hiện ghi chép vào thẻ kho để cập nhật tình hình biến động của hàng hóa trong kho. Đồng thời, người nhận hàng có trách nhiệm kiểm tra lại hàng hóa thực nhận và ký xác nhận vào phiếu xuất kho. Việc ký nhận này là căn cứ xác nhận việc giao nhận hàng hóa đã hoàn tất.

Bước 5: Hoàn thiện chứng từ và ghi sổ kế toán

Phiếu xuất kho sau khi có đầy đủ chữ ký của các bên liên quan sẽ được chuyển lại cho bộ phận kế toán. Kế toán căn cứ vào chứng từ này để ghi nhận vào sổ kế toán vật tư, phản ánh chính xác tình hình xuất kho và đảm bảo số liệu kế toán được cập nhật kịp thời, chính xác.

1.2.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình nhập hàng và xuất hàng

a. Loại hình hàng hóa

Ảnh hưởng trực tiếp và sâu rộng đến toàn bộ quy trình quản lý kho vì mỗi loại sản phẩm đều có những đặc điểm riêng biệt về tính chất, kích thước, giá trị và yêu cầu bảo quản. Chính những đặc điểm này buộc doanh nghiệp phải thiết kế quy trình nhập kho, lưu trữ, kiểm kê và xuất kho sao cho phù hợp. Chẳng hạn, đối với các mặt hàng dễ hư hỏng như thực phẩm tươi sống, quy trình quản lý kho phải chú trọng đến yếu tố thời gian và điều kiện bảo quản như nhiệt độ, độ ẩm, đồng thời áp dụng nguyên tắc nhập trước – xuất trước (FIFO) để hạn chế hàng tồn lâu gây giảm chất lượng. Ngược lại, đối với hàng hóa lâu bền như đồ gia dụng, quy trình có thể linh hoạt hơn nhưng vẫn cần đảm bảo sắp xếp khoa học để dễ tìm kiếm và kiểm soát. Bên cạnh đó, những mặt hàng dễ vỡ như thủy tinh, gốm sứ đòi hỏi quy trình đóng gói, vận chuyển và xếp dỡ phải hết sức

cẩn thận, đồng thời khu vực lưu trữ cũng cần được bố trí riêng để tránh va chạm. Trong khi đó, các sản phẩm có giá trị cao như thiết bị điện tử lại yêu cầu quy trình quản lý nghiêm ngặt hơn, bao gồm kiểm soát ra vào kho, giám sát bằng camera và kiểm kê thường xuyên nhằm hạn chế thất thoát. Đối với hàng hóa công kênh hoặc có kích thước lớn, doanh nghiệp phải bố trí không gian kho hợp lý, sử dụng các thiết bị hỗ trợ như xe nâng để đảm bảo việc di chuyển và lưu trữ diễn ra thuận lợi. Ngoài ra, loại hình hàng hóa còn ảnh hưởng đến việc áp dụng công nghệ và phương pháp quản lý. Ví dụ, hàng hóa đa dạng chủng loại và số lượng lớn thường cần đến hệ thống mã vạch hoặc phần mềm quản lý kho để đảm bảo độ chính xác, trong khi hàng đơn giản có thể quản lý thủ công.

b. Quy mô kho hàng

Đối với những kho có quy mô lớn, nơi lưu trữ số lượng hàng hóa nhiều và đa dạng chủng loại, quy trình quản lý kho buộc phải được xây dựng một cách bài bản, chi tiết và có tính hệ thống cao. Doanh nghiệp cần phân chia kho thành nhiều khu vực chức năng riêng biệt như khu tiếp nhận hàng, khu lưu trữ, khu soạn hàng và khu xuất hàng nhằm đảm bảo dòng chảy hàng hóa diễn ra liên tục, tránh chồng chéo và giảm thiểu thời gian xử lý. Đồng thời, việc bố trí hàng hóa trong kho lớn cũng phải tuân theo nguyên tắc khoa học như phân khu theo nhóm hàng, theo tần suất xuất nhập hoặc theo đặc tính sản phẩm để thuận tiện cho việc tìm kiếm và kiểm soát. Bên cạnh đó, quy mô kho lớn đòi hỏi doanh nghiệp phải áp dụng các công nghệ hiện đại như hệ thống quản lý kho (WMS), mã vạch hoặc RFID để theo dõi chính xác vị trí, số lượng và tình trạng hàng hóa theo thời gian thực. Nếu chỉ quản lý thủ công sẽ rất dễ xảy ra sai sót, nhầm lẫn hoặc thất thoát do khối lượng công việc lớn và phức tạp. Ngoài ra, kho lớn cũng cần đội ngũ nhân sự đông hơn với sự phân công công việc rõ ràng giữa các bộ phận như nhận hàng, kiểm kê, lưu trữ và xuất hàng. Nếu không có sự phối hợp chặt chẽ, quy trình dễ bị gián đoạn, gây ảnh hưởng đến tiến độ cung ứng hàng hóa và hiệu quả kinh doanh chung. Ngược lại, đối với kho có quy mô nhỏ, quy trình quản lý thường đơn giản hơn do số lượng hàng hóa ít và ít chủng loại. Việc kiểm soát có thể thực hiện thủ công hoặc bằng các công cụ đơn giản mà vẫn đảm bảo hiệu quả. Nhân sự trong kho nhỏ thường không cần quá nhiều và có thể đảm nhiệm nhiều công việc cùng lúc, giúp tiết kiệm chi phí vận hành. Tuy nhiên, kho nhỏ cũng tồn tại nhiều hạn chế như khó mở rộng khi nhu cầu tăng lên, dễ bị quá tải nếu lượng hàng hóa tăng đột biến, và nếu không sắp xếp khoa học thì

vẫn có thể xảy ra nhầm lẫn hoặc sai lệch trong kiểm kê. Ngoài ra, do ít áp dụng công nghệ nên độ chính xác và tốc độ xử lý có thể không cao bằng các kho lớn được đầu tư bài bản. Không chỉ ảnh hưởng đến cách tổ chức, quy mô kho còn tác động đến chi phí vận hành và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Kho lớn thường đòi hỏi chi phí đầu tư cao về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, công nghệ và nhân lực, nhưng nếu được quản lý tốt sẽ giúp tối ưu hóa quy trình, nâng cao năng suất và đáp ứng được nhu cầu lớn của thị trường. Trong khi đó, kho nhỏ giúp tiết kiệm chi phí ban đầu nhưng lại hạn chế về khả năng tối ưu và mở rộng trong dài hạn. Do đó, doanh nghiệp cần cân nhắc kỹ lưỡng giữa quy mô kho và nhu cầu thực tế để xây dựng quy trình quản lý phù hợp.

c. Công nghệ áp dụng

Khi doanh nghiệp ứng dụng các công nghệ hiện đại như mã vạch, RFID hay phần mềm quản lý kho (WMS), quy trình nhập – xuất – kiểm kê hàng hóa sẽ trở nên nhanh chóng và chính xác hơn rất nhiều. Thay vì ghi chép thủ công dễ xảy ra sai sót, mọi thông tin về số lượng, vị trí và tình trạng hàng hóa đều được cập nhật theo thời gian thực, giúp nhà quản lý dễ dàng theo dõi và kiểm soát. Điều này đặc biệt quan trọng đối với những kho có quy mô lớn hoặc hàng hóa đa dạng, vì nếu không có công nghệ hỗ trợ thì rất dễ xảy ra nhầm lẫn, thất thoát hoặc chậm trễ trong xử lý đơn hàng. Bên cạnh đó, công nghệ còn giúp chuẩn hóa và tối ưu hóa quy trình quản lý kho. Các hệ thống phần mềm có thể tự động hóa nhiều khâu như kiểm tra tồn kho, cảnh báo khi hàng sắp hết, đề xuất vị trí lưu trữ hợp lý hoặc hỗ trợ lập kế hoạch nhập hàng. Nhờ đó, doanh nghiệp giảm được sự phụ thuộc vào con người, hạn chế sai sót chủ quan và nâng cao hiệu suất làm việc. Ngoài ra, công nghệ còn hỗ trợ việc truy xuất nguồn gốc hàng hóa một cách nhanh chóng, giúp doanh nghiệp dễ dàng kiểm tra khi có vấn đề phát sinh. Tuy nhiên, việc áp dụng công nghệ cũng đặt ra một số yêu cầu và thách thức. Doanh nghiệp cần đầu tư chi phí ban đầu cho hệ thống, thiết bị và đào tạo nhân viên sử dụng. Nếu nhân sự không đủ kỹ năng hoặc hệ thống không được vận hành đúng cách, hiệu quả mang lại có thể không như mong đợi. Dù vậy, về lâu dài, công nghệ vẫn là yếu tố then chốt giúp nâng cao chất lượng quản lý kho, giảm chi phí vận hành và tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Tóm lại, công nghệ không chỉ hỗ trợ mà còn đóng vai trò quyết định trong việc hiện đại hóa và tối ưu quy trình quản lý kho.

d. Nhân sự

Nhân sự là yếu tố then chốt ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả và tính chính xác

của toàn bộ quy trình quản lý kho trong doanh nghiệp. Dù quy trình có được thiết kế khoa học và ứng dụng công nghệ hiện đại đến đâu, nếu đội ngũ nhân sự không đủ năng lực hoặc thiếu trách nhiệm thì vẫn dễ xảy ra sai sót trong quá trình vận hành. Trước hết, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm của nhân viên kho quyết định đến việc thực hiện các nghiệp vụ như nhập hàng, kiểm tra chất lượng, sắp xếp lưu trữ và xuất hàng. Nếu nhân viên không nắm rõ quy trình hoặc thao tác không đúng, rất dễ dẫn đến nhầm lẫn hàng hóa, sai lệch số liệu tồn kho hoặc thất thoát tài sản. Bên cạnh đó, kỹ năng và ý thức làm việc của nhân sự cũng ảnh hưởng lớn đến tốc độ và hiệu quả xử lý công việc. Những nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao, cẩn thận và tuân thủ quy trình sẽ giúp hoạt động kho diễn ra trơn tru, hạn chế sai sót và nâng cao năng suất. Ngược lại, nếu nhân sự làm việc thiếu tập trung, chủ quan hoặc không tuân thủ quy định thì có thể gây ra nhiều rủi ro như nhập sai hàng, xuất nhầm đơn hoặc kiểm kê không chính xác. Ngoài ra, khả năng phối hợp giữa các nhân viên và bộ phận liên quan cũng rất quan trọng, đặc biệt trong các kho có quy mô lớn, nơi có nhiều khâu và nhiều người tham gia. Không chỉ vậy, nhân sự còn ảnh hưởng đến việc áp dụng công nghệ trong quản lý kho. Khi doanh nghiệp triển khai các hệ thống như phần mềm quản lý kho, mã vạch hoặc RFID, nhân viên cần được đào tạo để sử dụng thành thạo. Nếu không, việc áp dụng công nghệ sẽ không đạt hiệu quả, thậm chí gây cản trở cho quy trình. Đồng thời, đội ngũ quản lý kho cũng cần có khả năng giám sát, phân công công việc hợp lý và xử lý tình huống phát sinh để đảm bảo hoạt động kho luôn ổn định.

1.3. Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ

1.3.1. Các quy định pháp lý

1.3.1.1. Luật thương mại 2005

Theo quy định tại **Điều 233**, dịch vụ logistics là hoạt động thương mại mà theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công việc như nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi và các dịch vụ khác liên quan đến hàng hóa theo thỏa thuận với khách hàng để hưởng thù lao, qua đó cho thấy hoạt động lưu kho không chỉ mang tính hỗ trợ mà còn có vai trò trực tiếp trong việc đảm bảo dòng chảy hàng hóa trong chuỗi cung ứng. Trên cơ sở đó, pháp luật cũng đặt ra những yêu cầu cụ thể đối với thương nhân trong quá trình tổ chức và thực hiện hoạt động này. Cụ thể, tại **Điều 237**, thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics có nghĩa vụ thực hiện đầy đủ và đúng các công việc đã thỏa thuận trong hợp đồng, đồng thời phải bảo đảm an toàn cho hàng hóa trong suốt quá trình

từ khi tiếp nhận, lưu kho cho đến khi giao hàng, điều này đòi hỏi doanh nghiệp phải xây dựng hệ thống quản lý kho chặt chẽ, từ khâu kiểm tra, bảo quản đến kiểm soát xuất – nhập nhằm hạn chế tối đa sai sót và tổn thất. Bên cạnh đó, **Điều 238** của Luật cũng quy định rõ về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa, theo đó doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm đối với những tổn thất, hư hỏng hoặc mất mát hàng hóa phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ logistics, trừ các trường hợp được miễn trách nhiệm theo quy định của pháp luật. Quy định này nhấn mạnh vai trò của công tác quản lý kho trong việc đảm bảo tính chính xác và an toàn của hàng hóa, bởi mọi sai sót trong quá trình lưu kho, bảo quản hay xuất – nhập đều có thể dẫn đến trách nhiệm pháp lý cho doanh nghiệp. Đồng thời, các quy định này cũng gián tiếp yêu cầu doanh nghiệp phải tổ chức hệ thống chứng từ, sổ sách và quy trình kiểm soát nội bộ một cách khoa học nhằm đảm bảo khả năng truy xuất, đối chiếu và kiểm tra khi cần thiết.

1.3.1.2. Luật kế toán

Theo quy định của Luật Kế Toán, mọi nghiệp vụ kinh tế phát sinh liên quan đến hàng hóa như nhập kho, xuất kho và tồn kho đều phải được ghi chép đầy đủ, trung thực, khách quan và kịp thời, đồng thời phải có chứng từ kế toán hợp pháp làm căn cứ ghi sổ. Điều này đặt ra yêu cầu doanh nghiệp phải tổ chức hệ thống chứng từ như phiếu nhập kho, phiếu xuất kho, hóa đơn và các tài liệu liên quan một cách chặt chẽ, đảm bảo tính chính xác và thống nhất giữa số liệu trên chứng từ, sổ kế toán và thực tế hàng hóa trong kho. Bên cạnh đó, Luật Kế toán 2015 còn quy định doanh nghiệp phải mở sổ kế toán để theo dõi chi tiết từng loại hàng tồn kho, phản ánh đầy đủ tình hình biến động nhập – xuất – tồn, qua đó cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý và ra quyết định. Đồng thời, việc kiểm kê tài sản, trong đó có hàng tồn kho, phải được thực hiện định kỳ hoặc đột xuất nhằm đối chiếu giữa số liệu sổ sách và thực tế, kịp thời phát hiện các sai lệch và có biện pháp xử lý phù hợp. Ngoài ra, Luật cũng nhấn mạnh trách nhiệm của người đại diện pháp luật và bộ phận kế toán trong việc đảm bảo tính minh bạch, trung thực của thông tin kế toán, nghiêm cấm các hành vi gian lận, làm sai lệch số liệu liên quan đến hàng tồn kho.

1.3.1.3. Quy định về quản lý hàng tồn kho

Theo lý thuyết quản trị doanh nghiệp, quản lý hàng tồn kho là quá trình hoạch định, tổ chức và kiểm soát lượng hàng hóa dự trữ nhằm đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh diễn ra liên tục với chi phí thấp nhất. Hàng tồn kho bao gồm nguyên vật liệu,

sản phẩm dở dang, thành phẩm và hàng hóa chờ tiêu thụ. Việc quản lý hàng tồn kho có vai trò quan trọng vì đây là một bộ phận tài sản ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản của nhiều doanh nghiệp. Nếu quản lý không hiệu quả sẽ dẫn đến tình trạng thiếu hàng gây gián đoạn sản xuất hoặc tồn kho quá mức làm tăng chi phí lưu kho, giảm hiệu quả sử dụng vốn.

Theo quan điểm của Heizer và Render (2014), quản trị hàng tồn kho nhằm cân bằng giữa hai mục tiêu chính là đáp ứng nhu cầu khách hàng và tối thiểu hóa tổng chi phí tồn kho, bao gồm chi phí đặt hàng, chi phí lưu kho và chi phí thiếu hụt hàng hóa. Vì vậy, doanh nghiệp cần xây dựng các quy định về mức tồn kho tối thiểu, tối đa và điểm đặt hàng lại để chủ động trong hoạt động cung ứng. Mức tồn kho tối thiểu giúp doanh nghiệp tránh gián đoạn khi nhu cầu tăng đột biến hoặc nhà cung cấp giao hàng chậm, trong khi mức tối đa giúp hạn chế tình trạng ứ đọng vốn.

Ngoài ra, theo Chuẩn mực kế toán Việt Nam số 02 – Hàng tồn kho (VAS 02), hàng tồn kho phải được ghi nhận theo giá gốc và được trình bày trên báo cáo tài chính theo giá trị thuần có thể thực hiện được nếu giá trị này thấp hơn giá gốc. Điều này cho thấy quản lý hàng tồn kho không chỉ dừng ở mặt số lượng mà còn liên quan đến việc xác định đúng giá trị hàng hóa trong doanh nghiệp. Công tác kiểm kê định kỳ hoặc kiểm kê thường xuyên là yêu cầu cần thiết để đảm bảo số liệu giữa thực tế và sổ sách luôn khớp đúng.

Bên cạnh đó, các mô hình quản trị tồn kho phổ biến trong lý thuyết như mô hình số lượng đặt hàng kinh tế EOQ của Harris (1913), phương pháp Just In Time (JIT) của Nhật Bản và phương pháp phân loại ABC đều được áp dụng rộng rãi. Mô hình EOQ giúp xác định lượng đặt hàng tối ưu nhằm giảm tổng chi phí tồn kho. Phương pháp JIT hướng đến giảm thiểu lượng hàng lưu kho bằng cách cung ứng đúng thời điểm cần thiết. Trong khi đó, phương pháp ABC phân loại hàng hóa theo mức độ quan trọng để doanh nghiệp tập trung quản lý hiệu quả hơn.

1.3.1.4. Quy định về phòng cháy chữa cháy

Quy định về an toàn phòng cháy chữa cháy trong hoạt động kho hàng được điều chỉnh chủ yếu bởi Luật Phòng cháy và chữa cháy 2001 (sửa đổi, bổ sung), trong đó quy định rõ trách nhiệm của cơ quan, tổ chức và cá nhân trong việc phòng ngừa, phát hiện và xử lý cháy nổ. Theo đó, kho hàng là khu vực có nguy cơ cháy nổ cao nên doanh nghiệp phải đảm bảo đầy đủ các điều kiện an toàn như trang bị hệ thống phòng cháy

chữa cháy phù hợp (bình chữa cháy, hệ thống báo cháy, chữa cháy tự động), xây dựng nội quy, quy trình và phương án phòng cháy chữa cháy cụ thể. Đồng thời, doanh nghiệp có trách nhiệm tổ chức tuyên truyền, huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy cho người lao động, nâng cao ý thức phòng ngừa và khả năng xử lý khi có sự cố xảy ra. Bên cạnh đó, pháp luật cũng yêu cầu việc bố trí kho phải đảm bảo khoảng cách an toàn, sắp xếp hàng hóa khoa học, tránh tập trung các vật liệu dễ cháy nổ, đảm bảo lối thoát hiểm thông thoáng và tạo điều kiện thuận lợi cho công tác chữa cháy và cứu nạn cứu hộ. Ngoài ra, doanh nghiệp phải thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng hệ thống phòng cháy chữa cháy, tổ chức diễn tập định kỳ và kịp thời khắc phục các nguy cơ tiềm ẩn nhằm hạn chế tối đa rủi ro cháy nổ. Trường hợp không tuân thủ các quy định về an toàn phòng cháy chữa cháy dẫn đến thiệt hại về người và tài sản, doanh nghiệp sẽ phải chịu trách nhiệm pháp lý theo quy định của pháp luật. Việc tuân thủ nghiêm túc các quy định về phòng cháy chữa cháy không chỉ là nghĩa vụ bắt buộc mà còn có ý nghĩa quan trọng trong việc đảm bảo an toàn cho kho hàng, bảo vệ tài sản và duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh ổn định, hiệu quả.

1.3.2. Hệ thống chứng từ

1.3.2.1. Phiếu đặt hàng

Là một loại chứng từ được sử dụng phổ biến trong hoạt động mua bán hàng hóa của doanh nghiệp nhằm thể hiện nhu cầu mua hàng từ phía bên mua đối với nhà cung cấp. Đây là căn cứ để doanh nghiệp yêu cầu nhà cung cấp chuẩn bị và giao hàng theo những điều kiện đã được thỏa thuận trước đó. Nội dung của phiếu đặt hàng thường bao gồm các thông tin như tên hàng hóa, số lượng, quy cách hàng hóa, đơn giá, thời gian giao hàng, phương thức thanh toán và các điều kiện liên quan khác. Trong hoạt động quản lý kho hàng và quản lý chuỗi cung ứng, phiếu đặt hàng có vai trò quan trọng trong việc kiểm soát quá trình mua hàng và đảm bảo nguồn cung hàng hóa phục vụ cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Phiếu đặt hàng mang đặc điểm là chứng từ có tính chất đề nghị mua hàng giữa bên mua và bên bán, được lập trước khi quá trình giao nhận hàng hóa diễn ra. Đây không phải là chứng từ kế toán bắt buộc theo quy định pháp luật nhưng lại được sử dụng rộng rãi trong doanh nghiệp nhằm hỗ trợ công tác quản lý hoạt động mua hàng và kiểm soát hàng hóa trong kho. Nội dung của phiếu đặt hàng thường thể hiện khá chi tiết về thông tin hàng hóa cũng như các điều kiện liên quan đến việc giao nhận nhằm giúp các bên

hạn chế sai sót trong quá trình giao dịch. Hiện nay, nhiều doanh nghiệp còn sử dụng phần mềm quản lý để lập và lưu trữ phiếu đặt hàng dưới dạng điện tử nhằm nâng cao hiệu quả quản lý dữ liệu và tiết kiệm thời gian xử lý công việc. Đồng thời, phiếu đặt hàng còn có mối liên hệ với nhiều chứng từ khác như hợp đồng mua bán, phiếu nhập kho, hóa đơn giá trị gia tăng và chứng từ thanh toán, giúp doanh nghiệp dễ dàng đối chiếu thông tin trong quá trình quản lý hàng hóa và tài chính.

Trong hoạt động kinh doanh, phiếu đặt hàng có vai trò quan trọng đối với công tác quản lý mua hàng và quản lý kho hàng của doanh nghiệp. Trước hết, chứng từ này giúp doanh nghiệp xác định rõ nhu cầu hàng hóa cần mua trong từng thời điểm để chủ động xây dựng kế hoạch nhập hàng phù hợp với nhu cầu sử dụng thực tế. Việc lập phiếu đặt hàng đầy đủ và chính xác sẽ giúp hạn chế tình trạng thiếu hụt hàng hóa hoặc nhập hàng vượt quá nhu cầu cần thiết, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý tồn kho. Bên cạnh đó, phiếu đặt hàng còn là căn cứ để nhà cung cấp chuẩn bị hàng hóa và thực hiện giao hàng đúng theo yêu cầu của bên mua. Đối với bộ phận kho và kế toán, chứng từ này hỗ trợ quá trình kiểm tra, đối chiếu thông tin trong quá trình nhận hàng và thanh toán, góp phần hạn chế sai sót phát sinh trong hoạt động mua bán hàng hóa. Ngoài ra, việc sử dụng phiếu đặt hàng còn giúp doanh nghiệp nâng cao tính chuyên nghiệp và minh bạch trong quá trình giao dịch thương mại với các đối tác cung cấp hàng hóa.

1.3.2.2. Hóa đơn giá trị gia tăng (GTGT)

Hóa đơn giá trị gia tăng là chứng từ do người bán lập nhằm ghi nhận thông tin liên quan đến việc bán hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật về thuế. Đây là loại hóa đơn được sử dụng phổ biến đối với các doanh nghiệp áp dụng phương pháp khấu trừ thuế giá trị gia tăng. Nội dung của hóa đơn GTGT thường phản ánh các thông tin như tên hàng hóa hoặc dịch vụ, số lượng, đơn giá, giá trị thanh toán, thuế suất thuế GTGT và số tiền thuế phải nộp. Trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, hóa đơn GTGT không chỉ là chứng từ xác nhận giao dịch mua bán mà còn là căn cứ quan trọng để thực hiện kê khai thuế, hạch toán doanh thu và chi phí theo quy định của pháp luật.

Hóa đơn GTGT mang tính pháp lý cao và được quản lý chặt chẽ theo quy định của Nhà nước. Nội dung trên hóa đơn phải được thể hiện đầy đủ và chính xác nhằm đảm bảo giá trị pháp lý trong quá trình sử dụng. Các thông tin bắt buộc trên hóa đơn GTGT thường bao gồm tên, địa chỉ, mã số thuế của bên bán và bên mua; tên hàng hóa hoặc

dịch vụ; đơn vị tính; số lượng; đơn giá; thành tiền; thuế suất GTGT; số tiền thuế GTGT và tổng giá trị thanh toán. Một trong những đặc điểm quan trọng của hóa đơn GTGT là chứng từ này được sử dụng làm căn cứ để doanh nghiệp kê khai và khấu trừ thuế GTGT đầu vào theo quy định pháp luật. Hiện nay, cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, nhiều doanh nghiệp đã chuyển sang sử dụng hóa đơn điện tử thay cho hóa đơn giấy nhằm nâng cao hiệu quả quản lý dữ liệu, tiết kiệm chi phí và hạn chế các rủi ro liên quan đến việc lưu trữ chứng từ. Ngoài ra, hóa đơn GTGT còn có mối liên hệ chặt chẽ với nhiều chứng từ khác như phiếu nhập kho, phiếu xuất kho, chứng từ thanh toán và sổ kế toán nhằm hỗ trợ doanh nghiệp kiểm tra và đối chiếu số liệu trong quá trình quản lý hoạt động kinh doanh.

Trong hoạt động kế toán và quản lý tài chính của doanh nghiệp, hóa đơn GTGT có vai trò đặc biệt quan trọng. Trước hết, đây là căn cứ pháp lý xác nhận việc mua bán hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ giữa các bên tham gia giao dịch thương mại. Đối với doanh nghiệp, hóa đơn GTGT giúp ghi nhận doanh thu, chi phí và thực hiện hạch toán kế toán theo đúng quy định hiện hành. Thông qua hóa đơn GTGT, doanh nghiệp có thể xác định chính xác giá trị hàng hóa mua vào, bán ra và thực hiện kê khai thuế GTGT đầu vào, đầu ra một cách đầy đủ và minh bạch. Đồng thời, chứng từ này còn hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước trong việc kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh và quản lý nguồn thu ngân sách. Việc sử dụng hóa đơn GTGT đúng quy định góp phần hạn chế tình trạng gian lận thương mại, trốn thuế và nâng cao tính minh bạch trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Ngoài ra, hóa đơn GTGT còn hỗ trợ doanh nghiệp trong công tác quản lý hàng hóa, quản lý công nợ và đối chiếu thông tin giao dịch giữa các bên liên quan, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động kinh doanh trong doanh nghiệp.

1.3.2.3. Phiếu giao hàng

Phiếu giao hàng là chứng từ được sử dụng trong quá trình giao nhận hàng hóa nhằm xác nhận việc bên bán hoặc đơn vị vận chuyển đã thực hiện bàn giao hàng hóa cho bên nhận theo đúng nội dung đã thỏa thuận. Chứng từ này thường được lập khi hàng hóa được vận chuyển đến kho hoặc giao trực tiếp cho khách hàng, giúp các bên liên quan kiểm tra và xác nhận số lượng hàng hóa thực tế đã giao nhận. Nội dung của phiếu giao hàng thường bao gồm thông tin về tên hàng hóa, số lượng, đơn vị tính, thời gian giao hàng, thông tin người giao và người nhận hàng. Trong hoạt động quản lý kho hàng và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, phiếu giao hàng là căn cứ quan trọng giúp

kiểm soát quá trình luân chuyển hàng hóa và đảm bảo tính chính xác trong công tác giao nhận.

Phiếu giao hàng mang đặc điểm là chứng từ phản ánh quá trình bàn giao hàng hóa giữa các bên liên quan và thường được lập ngay tại thời điểm giao nhận hàng. Đây là loại chứng từ có tính thực tế cao vì phản ánh trực tiếp số lượng hàng hóa đã được giao nhận thực tế giữa bên giao và bên nhận. Nội dung trên phiếu giao hàng cần được ghi đầy đủ, rõ ràng và có chữ ký xác nhận của các bên tham gia nhằm đảm bảo tính minh bạch và hạn chế các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao nhận hàng hóa. Trong nhiều doanh nghiệp hiện nay, phiếu giao hàng còn được tích hợp trên hệ thống phần mềm quản lý nhằm hỗ trợ việc lưu trữ và theo dõi thông tin giao nhận hàng hóa một cách thuận tiện hơn. Ngoài ra, chứng từ này còn có mối liên hệ với nhiều chứng từ khác như phiếu xuất kho, hóa đơn giá trị gia tăng và phiếu nhập kho nhằm phục vụ cho công tác kiểm tra, đối chiếu và quản lý hàng hóa trong doanh nghiệp.

Trong hoạt động kinh doanh, phiếu giao hàng có vai trò quan trọng trong việc kiểm soát quá trình giao nhận hàng hóa giữa các bên liên quan. Trước hết, chứng từ này giúp xác nhận việc hàng hóa đã được giao đúng số lượng, đúng chủng loại và đúng thời gian theo yêu cầu đã thỏa thuận. Đây cũng là căn cứ để doanh nghiệp kiểm tra tình trạng hàng hóa trong quá trình vận chuyển và xử lý các vấn đề phát sinh nếu có sai sót hoặc thiếu hụt hàng hóa. Đối với bộ phận kho và bộ phận kế toán, phiếu giao hàng hỗ trợ quá trình kiểm tra và đối chiếu thông tin với các chứng từ liên quan nhằm đảm bảo tính chính xác trong quản lý hàng hóa và ghi nhận kế toán. Ngoài ra, việc sử dụng phiếu giao hàng còn góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, minh bạch và trách nhiệm của các bên trong quá trình giao dịch thương mại.

1.3.2.4. Phiếu nhập kho

Phiếu nhập kho là chứng từ được sử dụng để ghi nhận việc hàng hóa, vật tư hoặc tài sản được nhập vào kho của doanh nghiệp. Đây là căn cứ để thủ kho thực hiện tiếp nhận hàng hóa, cập nhật số lượng tồn kho và phục vụ cho công tác quản lý hàng hóa trong doanh nghiệp. Nội dung của phiếu nhập kho thường bao gồm thông tin về tên hàng hóa, số lượng nhập, đơn vị tính, nguồn nhập hàng, ngày nhập kho và các thông tin liên quan khác. Trong hoạt động quản lý kho hàng, phiếu nhập kho giữ vai trò quan trọng trong việc phản ánh tình hình biến động hàng hóa và kiểm soát quá trình nhập hàng vào kho.

Phiếu nhập kho mang đặc điểm là chứng từ kế toán được lập khi phát sinh nghiệp vụ nhập hàng vào kho và thường được thực hiện sau khi doanh nghiệp hoàn tất quá trình kiểm tra hàng hóa. Nội dung trên phiếu nhập kho cần được ghi đầy đủ và chính xác nhằm đảm bảo tính minh bạch trong công tác quản lý hàng hóa. Chứng từ này thường có chữ ký xác nhận của các bộ phận liên quan như người giao hàng, người nhận hàng, thủ kho và kế toán nhằm đảm bảo tính hợp lệ trong quá trình sử dụng. Hiện nay, nhiều doanh nghiệp đã áp dụng hệ thống phần mềm quản lý kho để lập và lưu trữ phiếu nhập kho dưới dạng điện tử nhằm nâng cao hiệu quả quản lý dữ liệu và tiết kiệm thời gian xử lý công việc. Đồng thời, phiếu nhập kho còn có mối liên hệ với nhiều chứng từ khác như phiếu đặt hàng, hóa đơn giá trị gia tăng, phiếu giao hàng và sổ kế toán nhằm hỗ trợ doanh nghiệp kiểm tra và đối chiếu thông tin trong quá trình quản lý hoạt động nhập hàng.

Trong hoạt động quản lý kho hàng và kế toán doanh nghiệp, phiếu nhập kho có vai trò đặc biệt quan trọng. Trước hết, đây là căn cứ để thủ kho xác nhận việc hàng hóa đã được tiếp nhận và cập nhật số lượng hàng tồn kho trong doanh nghiệp. Thông qua phiếu nhập kho, doanh nghiệp có thể theo dõi chính xác tình hình nhập hàng và kiểm soát số lượng hàng hóa lưu trữ trong kho. Chứng từ này còn hỗ trợ bộ phận kế toán trong việc ghi nhận các nghiệp vụ liên quan đến hàng tồn kho và phản ánh chính xác giá trị tài sản của doanh nghiệp.

Ngoài chức năng quản lý hàng hóa, phiếu nhập kho còn giúp doanh nghiệp kiểm tra, đối chiếu thông tin giữa hàng hóa thực nhận với các chứng từ liên quan như phiếu giao hàng hoặc hóa đơn GTGT nhằm hạn chế sai sót và phát hiện kịp thời các trường hợp thiếu hụt hoặc sai lệch hàng hóa. Việc sử dụng phiếu nhập kho đầy đủ và đúng quy định góp phần nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng, đảm bảo tính chính xác của số liệu kế toán và hỗ trợ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp được thực hiện hiệu quả hơn.

1.3.2.5. Phiếu xuất kho

Phiếu xuất kho là chứng từ được sử dụng để ghi nhận việc xuất hàng hóa, vật tư hoặc tài sản ra khỏi kho của doanh nghiệp nhằm phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh, bán hàng hoặc các mục đích khác. Đây là căn cứ để thủ kho thực hiện xuất hàng theo yêu cầu đã được phê duyệt và đồng thời là cơ sở để bộ phận kế toán ghi nhận sự biến động của hàng tồn kho trong doanh nghiệp. Nội dung của phiếu xuất kho thường bao gồm các thông tin như tên hàng hóa, số lượng xuất, đơn vị tính, mục đích xuất kho,

ngày xuất kho và thông tin của người nhận hàng. Trong hoạt động quản lý kho hàng, phiếu xuất kho có vai trò quan trọng trong việc kiểm soát quá trình xuất hàng và đảm bảo tính chính xác của số liệu hàng tồn kho.

Phiếu xuất kho mang đặc điểm là chứng từ kế toán được lập khi phát sinh nghiệp vụ xuất hàng hóa ra khỏi kho. Chứng từ này thường được lập dựa trên các yêu cầu xuất hàng đã được xét duyệt nhằm đảm bảo việc xuất kho được thực hiện đúng mục đích và đúng quy định của doanh nghiệp. Nội dung trên phiếu xuất kho cần được ghi đầy đủ, rõ ràng và chính xác để hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình giao nhận hàng hóa. Thông thường, phiếu xuất kho sẽ có chữ ký xác nhận của các bộ phận liên quan như người lập phiếu, kế toán, thủ kho và người nhận hàng nhằm đảm bảo tính hợp lệ và minh bạch trong quá trình sử dụng. Hiện nay, nhiều doanh nghiệp đã ứng dụng phần mềm quản lý kho để lập và lưu trữ phiếu xuất kho dưới dạng điện tử nhằm nâng cao hiệu quả quản lý dữ liệu và tiết kiệm thời gian xử lý công việc. Ngoài ra, phiếu xuất kho còn có mối liên hệ với nhiều chứng từ khác như phiếu yêu cầu xuất kho, hóa đơn giá trị gia tăng, thẻ kho và sổ kế toán nhằm hỗ trợ công tác kiểm tra, đối chiếu số liệu trong quá trình quản lý hàng hóa.

Trong hoạt động quản lý kho hàng và kế toán doanh nghiệp, phiếu xuất kho có vai trò đặc biệt quan trọng. Trước hết, đây là căn cứ để thủ kho thực hiện xuất hàng đúng chủng loại, đúng số lượng và đúng đối tượng sử dụng theo yêu cầu đã được phê duyệt. Thông qua phiếu xuất kho, doanh nghiệp có thể kiểm soát chặt chẽ quá trình luân chuyển hàng hóa và hạn chế tình trạng thất thoát hoặc xuất hàng không đúng quy định.

Đối với bộ phận kế toán, phiếu xuất kho là cơ sở để ghi nhận các nghiệp vụ liên quan đến hàng tồn kho và phản ánh chính xác giá trị hàng hóa đã xuất trong kỳ. Chứng từ này còn giúp doanh nghiệp theo dõi tình hình biến động của hàng hóa trong kho, hỗ trợ công tác kiểm kê và đối chiếu số liệu giữa thực tế với sổ sách kế toán. Bên cạnh đó, phiếu xuất kho còn góp phần nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm của các bộ phận liên quan trong quá trình quản lý và sử dụng hàng hóa của doanh nghiệp.

1.3.2.6. Thẻ kho

Thẻ kho là chứng từ được sử dụng để theo dõi tình hình nhập – xuất – tồn của từng loại hàng hóa, vật tư hoặc nguyên vật liệu trong kho của doanh nghiệp. Đây là công cụ giúp thủ kho quản lý số lượng hàng hóa thực tế trong kho và phản ánh sự biến động của hàng hóa theo từng lần phát sinh nghiệp vụ nhập hoặc xuất kho. Nội dung của thẻ

kho thường bao gồm các thông tin như tên hàng hóa, mã hàng, đơn vị tính, số lượng nhập, số lượng xuất và số lượng tồn kho sau mỗi lần phát sinh nghiệp vụ. Trong hoạt động quản lý kho hàng, thẻ kho có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ kiểm soát số lượng hàng hóa và đảm bảo tính chính xác của dữ liệu tồn kho.

Thẻ kho mang đặc điểm là chứng từ theo dõi chi tiết tình hình biến động của từng mặt hàng trong kho và được cập nhật thường xuyên bởi thủ kho mỗi khi phát sinh nghiệp vụ nhập hoặc xuất hàng hóa. Chứng từ này thường được lập riêng cho từng loại hàng hóa nhằm giúp doanh nghiệp dễ dàng kiểm tra và quản lý số lượng tồn kho theo từng mặt hàng cụ thể. Nội dung trên thẻ kho cần được ghi chép đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời để phản ánh đúng tình trạng hàng hóa trong kho tại từng thời điểm. Hiện nay, nhiều doanh nghiệp đã áp dụng hệ thống phần mềm quản lý kho để theo dõi thẻ kho điện tử thay cho hình thức ghi chép thủ công nhằm nâng cao hiệu quả quản lý dữ liệu và giảm thiểu sai sót trong quá trình cập nhật thông tin. Ngoài ra, thẻ kho còn có mối liên hệ chặt chẽ với nhiều chứng từ khác như phiếu nhập kho, phiếu xuất kho và sổ kế toán nhằm phục vụ cho công tác kiểm tra, đối chiếu và quản lý hàng hóa trong doanh nghiệp.

Trong hoạt động quản lý kho hàng, thẻ kho có vai trò rất quan trọng đối với việc kiểm soát số lượng hàng hóa lưu trữ trong kho. Trước hết, thẻ kho giúp thủ kho theo dõi chính xác tình hình nhập – xuất – tồn của từng loại hàng hóa, từ đó hỗ trợ việc quản lý hàng hóa được thực hiện hiệu quả hơn. Thông qua việc cập nhật thường xuyên các nghiệp vụ phát sinh, doanh nghiệp có thể nắm được số lượng hàng tồn kho thực tế tại từng thời điểm và chủ động xây dựng kế hoạch nhập hàng hoặc xuất hàng phù hợp với nhu cầu sử dụng.

Đối với công tác kế toán và kiểm kê hàng hóa, thẻ kho là căn cứ quan trọng giúp doanh nghiệp đối chiếu số liệu giữa thực tế tồn kho với dữ liệu trên sổ sách kế toán nhằm phát hiện kịp thời các sai lệch hoặc thất thoát hàng hóa. Việc sử dụng thẻ kho đầy đủ và chính xác còn góp phần nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng, hạn chế sai sót trong quá trình kiểm kê và hỗ trợ doanh nghiệp kiểm soát tốt hơn tình hình luân chuyển hàng hóa trong quá trình hoạt động kinh doanh.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT HÀNG TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG

2.1. Khái quát về siêu thị Go! Đà Nẵng

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển



Hình 2.1. Hình ảnh Siêu thị Go! Đà Nẵng

- Tên giao dịch bằng tiếng Việt: Công Ty TNHH Thương Mại Và Dịch Vụ Siêu Thị An Lạc
- Tên giao dịch bằng tiếng Anh: An Lac Supermarket Trading and Service Company Limited.
- Địa chỉ: Khu thương mại Vĩnh Trung, số 255-257 Hùng Vương, Phường Thạc Gián, Quận Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam
- Điện thoại: 02363666085
- Website: <https://go-vietnam.vn/store/go-da-nang-16.html>



Hình 2.2. Logo siêu thị Go! Đà Nẵng

Siêu thị GO! là thương hiệu bán lẻ hiện đại thuộc Tập đoàn Central Retail (Thái Lan) – một trong những tập đoàn bán lẻ hàng đầu tại khu vực Đông Nam Á. Trước đây, hệ thống này hoạt động dưới tên gọi Big C, một thương hiệu bán lẻ quen thuộc với người tiêu dùng Việt Nam. Nhằm thống nhất chiến lược phát triển và nhận diện thương hiệu, từ năm 2021, Central Retail chính thức chuyển đổi thương hiệu Big C sang GO!, đánh dấu bước phát triển mới trong quá trình mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ bán lẻ tại thị trường Việt Nam.

Tập đoàn Central Retail bắt đầu hoạt động tại Việt Nam từ năm 2012. Đến năm 2015 đã có mặt ở 15/63 tỉnh thành cả nước với 85 cửa hàng. Đến 2024, đã có 39 TTTM, hơn 340 cửa hàng ở khắp 42 tỉnh thành trên cả nước. Kế hoạch trong 5 năm tới, mục tiêu Central retail sẽ có mặt ở 55 tỉnh thành.

Từ 2012 đến nay, CRV đã có vị thế là:

- + Nhà bán lẻ có vốn đầu tư nước ngoài lớn nhất tại Việt Nam
- + Doanh nghiệp bán lẻ uy tín nhất tại Việt Nam

Tại Đà Nẵng, siêu thị GO! được thành lập nhằm đáp ứng nhu cầu mua sắm ngày càng cao của người dân địa phương cũng như khách du lịch. Trải qua quá trình hoạt động và phát triển, GO! Đà Nẵng không ngừng mở rộng quy mô, đa dạng hóa ngành hàng, đầu tư cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ trong quản lý, đặc biệt là trong các hoạt động quản lý kho, quản lý chuỗi cung ứng và xử lý chứng từ. Nhờ đó, siêu thị từng bước nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đảm bảo cung ứng hàng hóa ổn định, đáp ứng yêu cầu ngày càng khắt khe của thị trường bán lẻ hiện đại.

Trong suốt quá trình hình thành và phát triển, GO! Đà Nẵng luôn chú trọng đến việc xây dựng uy tín thương hiệu, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, đồng thời tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp cho người lao động. Điều này giúp siêu thị giữ vững vị thế là một trong những điểm mua sắm tin cậy của người tiêu dùng tại khu vực miền Trung.

2.1.2. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi

- Tầm nhìn: “Chúng tôi cam kết đóng góp vào sự thịnh vượng của Việt Nam và nâng cao chất lượng cuộc sống của người Việt”

- Sứ mệnh: “Chúng tôi làm cho cuộc sống của khách hàng dễ dàng hơn nhờ vào đội ngũ nhân viên nhiệt huyết, được trao quyền, tương tác hiệu quả trên nền tảng hợp tác và tư duy khởi nghiệp”

- Giá trị cốt lõi: “Khách hàng là trọng tâm, trải nghiệm mua sắm tích cực, phát triển bền vững, hỗ trợ hàng nội địa”

2.1.3. Ngành nghề kinh doanh

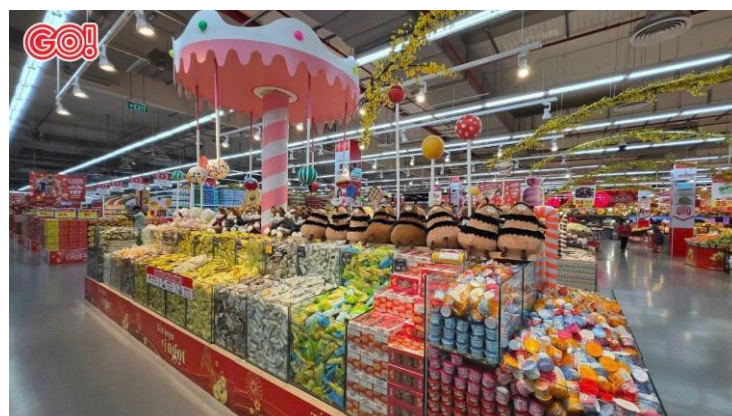
- Siêu thị GO! Đà Nẵng hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực bán lẻ tổng hợp, cung cấp đa dạng các mặt hàng thiết yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng hằng ngày của người dân. Các nhóm sản phẩm kinh doanh chính của siêu thị bao gồm:

+ Thực phẩm tươi sống: thịt, hải sản, trái cây và rau củ, thực phẩm chế biến, thực phẩm đông lạnh, thực phẩm bơ sữa, bánh mì.



Hình 2.3. Thực phẩm tươi sống

+ Thực phẩm khô: Gia vị, nước giải khát, nước ngọt, rượu, bánh snack, hóa phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm cho thú cưng và những phụ kiện.



Hình 2.4. Thực phẩm khô

+ Hàng may mặc và phụ kiện: thời trang nam, nữ, trẻ em và trẻ sơ sinh, giày dép và túi xách.



Hình 2.5. Hàng may mặc và phụ kiện

+ Hàng điện gia dụng: các sản phẩm điện gia dụng đa dạng bao gồm thiết bị trong nhà bếp, thiết bị giải trí tại gia, máy vi tính, các dụng cụ và các thiết bị tin học.



Hình 2.6. Hàng điện gia dụng

+ Vật dụng trang trí nội thất: bàn ghế, dụng cụ bếp, đồ nhựa, đồ dùng trong nhà, những vật dụng trang trí, vật dụng nâng cấp, bảo trì và sửa chữa, phụ kiện di động, xe gắn máy, đồ dùng thể thao và đồ chơi.

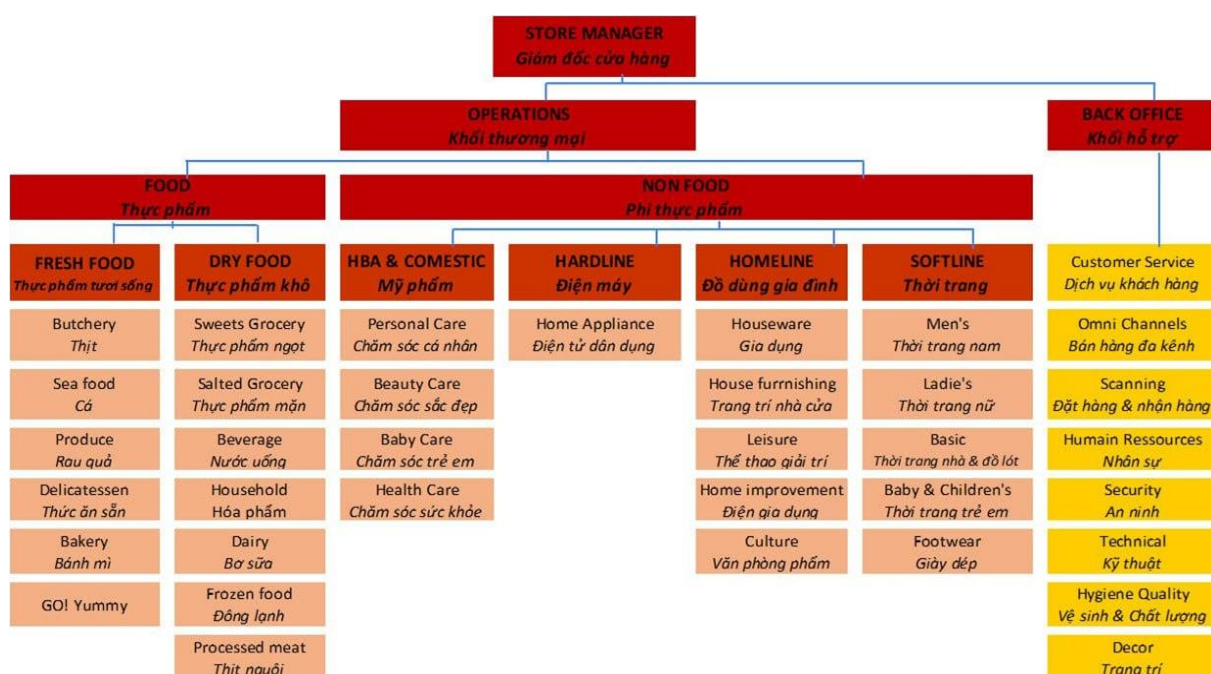
+ Bên cạnh việc kinh doanh các sản phẩm trong nước, siêu thị GO! còn phân phối nhiều mặt hàng nhập khẩu từ các quốc gia khác, góp phần mang đến cho người tiêu dùng sự lựa chọn phong phú về chủng loại, mẫu mã và chất lượng. Ngoài ra, GO! Đà Nẵng còn chú trọng phát triển các nhãn hàng riêng với mức giá hợp lý, phù hợp với thu nhập của đa số người tiêu dùng, qua đó nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường bán lẻ.

+ Song song với hoạt động kinh doanh, siêu thị GO! Đà Nẵng còn đầu tư mạnh vào hệ thống logistics và quản lý kho, nhằm đảm bảo hàng hóa được luân chuyển nhanh chóng, chính xác và an toàn từ nhà cung cấp đến điểm bán. Công tác quản lý chứng từ,

kiểm soát nhập – xuất – tồn kho được thực hiện chặt chẽ thông qua các phần mềm quản lý hiện đại, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và giảm thiểu sai sót trong quá trình kinh doanh.

+ Nhờ sự đa dạng về lĩnh vực và sản phẩm kinh doanh cùng với định hướng phát triển bền vững, siêu thị GO! Đà Nẵng ngày càng khẳng định vai trò quan trọng trong hệ thống bán lẻ hiện đại tại Việt Nam và đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế – xã hội của địa phương.

2.1.4. Cấu trúc tổ chức và chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận



Hình 2.7. Cấu trúc tổ chức của công ty

- **Giám đốc cửa hàng:** Xây dựng kế hoạch kinh doanh theo từng giai đoạn (tháng, quý, năm), đề ra các mục tiêu về doanh thu, lợi nhuận, chi phí và chất lượng dịch vụ. Đồng thời chịu trách nhiệm giám sát việc thực hiện kế hoạch của các bộ phận trực thuộc, kịp thời đưa ra các biện pháp điều chỉnh khi hoạt động kinh doanh không đạt hiệu quả như mong muốn. Ngoài ra, giám đốc còn quản lý nhân sự cấp quản lý, xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, kỷ luật và thân thiện; đại diện siêu thị làm việc với trụ sở chính, nhà cung cấp, đối tác cũng như các cơ quan quản lý nhà nước tại địa phương.

- **Khối thương mại:** là bộ phận trực tiếp tạo ra doanh thu cho siêu thị GO! Đà Nẵng. Bộ phận này chịu trách nhiệm quản lý hàng hóa, tổ chức hoạt động bán hàng, trưng bày sản phẩm và phục vụ nhu cầu mua sắm của khách hàng. Khối Thương mại được chia thành hai nhóm ngành hàng chính là Food (Thực phẩm) và Non Food (Phi thực phẩm).

- **Food (thực phẩm):** nhóm hàng thiết yếu, có tần suất mua cao và ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng. Bộ phận này có chức năng đảm bảo nguồn cung thực phẩm ổn định, an toàn, chất lượng và đa dạng

- **Nonfood (Phi thực phẩm):** đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng ngoài thực phẩm của khách hàng, từ chăm sóc cá nhân, gia dụng đến thời trang và điện máy. Bộ phận này có chức năng đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao trải nghiệm mua sắm và gia tăng giá trị đơn hàng cho khách hàng.

- **Bộ phận Fresh food:** tiếp nhận hàng hóa hàng ngày từ nhà cung cấp, kiểm tra chất lượng, số lượng và tình trạng hàng hóa trước khi đưa vào trưng bày. Thực hiện sơ chế, bảo quản hàng hóa đúng quy trình, đảm bảo sản phẩm luôn giữ được độ tươi ngon khi đến tay khách hàng. Kiểm soát hạn sử dụng, loại bỏ kịp thời các sản phẩm không đạt tiêu chuẩn, đảm bảo vệ sinh khu vực làm việc và khu trưng bày.

- **Bộ phận Dry food:** quản lý các mặt hàng như bánh kẹo, đồ uống, gia vị, thực phẩm đóng hộp, thực phẩm đông lạnh và các sản phẩm chế biến sẵn. Đảm bảo hàng hóa luôn đầy đủ, đúng chủng loại và đáp ứng nhu cầu tiêu dùng đa dạng của khách hàng.

- **Bộ phận Hba & comestic:** quản lý các sản phẩm chăm sóc cá nhân, chăm sóc sắc đẹp, chăm sóc em bé và chăm sóc sức khỏe. Cung cấp các sản phẩm có nguồn gốc rõ ràng, đảm bảo chất lượng và an toàn cho người tiêu dùng. Nhân viên bộ phận có nhiệm vụ tư vấn, hướng dẫn khách hàng lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu sử dụng.

- **Bộ phận Hardline:** phụ trách kinh doanh các mặt hàng điện tử, điện gia dụng như: tivi, nồi cơm điện, quạt, máy xay, thiết bị điện gia đình. Bộ phận Hardline có nhiệm vụ tư vấn kỹ thuật cho khách hàng, hướng dẫn sử dụng sản phẩm và hỗ trợ xử lý các vấn đề liên quan đến bảo hành, đổi trả, cung cấp các sản phẩm có chất lượng tốt, đảm bảo an toàn kỹ thuật và chế độ bảo hành rõ ràng.

- **Bộ phận Homeline:** quản lý các mặt hàng gia dụng, đồ dùng nhà bếp, trang trí nhà cửa, văn phòng phẩm, đồ thể thao – giải trí. Sắp xếp và trưng bày hàng hóa theo từng khu vực chức năng, tạo sự thuận tiện cho khách hàng khi mua sắm.

- **Bộ phận Softline:** phụ trách kinh doanh các mặt hàng thời trang nam, nữ, trẻ em, giày dép và phụ kiện. Cung cấp sản phẩm thời trang phù hợp với xu hướng, mùa vụ và nhu cầu của khách hàng. Nhân viên bộ phận Softline có nhiệm vụ sắp xếp, trưng bày hàng hóa thẩm mỹ, dễ lựa chọn; tư vấn về size, kiểu dáng, chất liệu cho khách hàng.

Ngoài ra, bộ phận này cũng tham gia triển khai các chương trình khuyến mãi và thay đổi trưng bày theo từng thời điểm kinh doanh.

- **Bộ phận Dịch vụ khách hàng:** tiếp nhận, giải đáp thắc mắc và xử lý khiếu nại của khách hàng. Đồng thời hỗ trợ đổi trả hàng hóa, quản lý thẻ thành viên và góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

- **Bộ phận Scanning:** tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa từ nhà cung cấp, đối chiếu số lượng, chủng loại, mã hàng và tình trạng hàng hóa với chứng từ liên quan, sau đó quét mã và cập nhật đầy đủ thông tin vào hệ thống quản lý.

2.1.5. Nguồn lực

- Cơ sở vật chất

Dựa trên bảng số liệu cơ sở vật chất, có thể thấy siêu thị GO! Đà Nẵng được đầu tư với quy mô lớn và hệ thống trang thiết bị tương đối hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu hoạt động kinh doanh của một siêu thị tổng hợp. Với diện tích lên đến 27.000 m² cùng 3 tầng kho, siêu thị có lợi thế lớn về mặt không gian, tạo điều kiện thuận lợi cho việc bố trí khu vực bán hàng, khu lưu trữ, khu sơ chế và các khu chức năng khác một cách khoa học, đồng thời nâng cao khả năng tiếp nhận, bảo quản và luân chuyển hàng hóa với số lượng lớn. Hệ thống 120 camera giám sát được lắp đặt rộng khắp giúp tăng cường công tác quản lý, kiểm soát an ninh, phòng chống thất thoát hàng hóa và đảm bảo an toàn cho cả khách hàng lẫn nhân viên trong quá trình hoạt động. Bên cạnh đó, việc trang bị 850 kệ hàng kết hợp với 1.200 pallet cho thấy năng lực lưu trữ và trưng bày hàng hóa của siêu thị ở mức cao, góp phần tối ưu hóa không gian kho, hạn chế hư hỏng hàng hóa và hỗ trợ công tác quản lý tồn kho hiệu quả hơn. Siêu thị còn đầu tư 300 xe đẩy mua sắm, đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ lượng lớn khách hàng trong các khung giờ cao điểm, đặc biệt vào các dịp khuyến mãi và lễ tết, qua đó nâng cao trải nghiệm mua sắm của khách hàng.

Về mặt công nghệ và quản lý, 34 máy tính được trang bị phục vụ cho các bộ phận nghiệp vụ như kho, thu ngân và văn phòng, giúp công tác nhập liệu, xử lý chứng từ và quản lý hàng hóa được thực hiện nhanh chóng, chính xác và đồng bộ. Ngoài ra, hệ thống di chuyển nội bộ gồm 6 thang cuốn và 4 thang máy giúp đảm bảo việc lưu thông giữa các khu vực trong siêu thị diễn ra thuận tiện, an toàn và liên tục. Đối với nhóm hàng thực phẩm, siêu thị được trang bị 25 tủ đông, 26 tủ mát cùng 1 quầy sơ chế riêng, thể hiện sự chú trọng đến công tác bảo quản thực phẩm tươi sống, đảm bảo chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm và đáp ứng tốt nhu cầu tiêu dùng của khách hàng. Nhìn chung,

cơ sở vật chất của siêu thị GO! Đà Nẵng được đầu tư khá đồng bộ và phù hợp với quy mô hoạt động, góp phần nâng cao hiệu quả vận hành, chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của siêu thị trên thị trường bán lẻ.

Bảng 2.1. Cơ sở vật chất Siêu thị Go! Đà Nẵng

STT	Hạng mục	Đơn vị	Số lượng
1	Diện tích	m2	27000
2	Kho	Tầng	3
3	Camara	Cái	120
4	Kệ hàng	Cái	850
5	Xe đẩy	Chiếc	300
6	Pallet	Cái	1200
7	Máy tính	cái	34
8	Thang cuốn	Cái	6
9	Thang máy	Cái	4
10	Tủ đông	Cái	25
11	Tủ mát	Cái	26
12	Quầy sơ chế	Quầy	1

(Nguồn: Phòng Nhân sự)

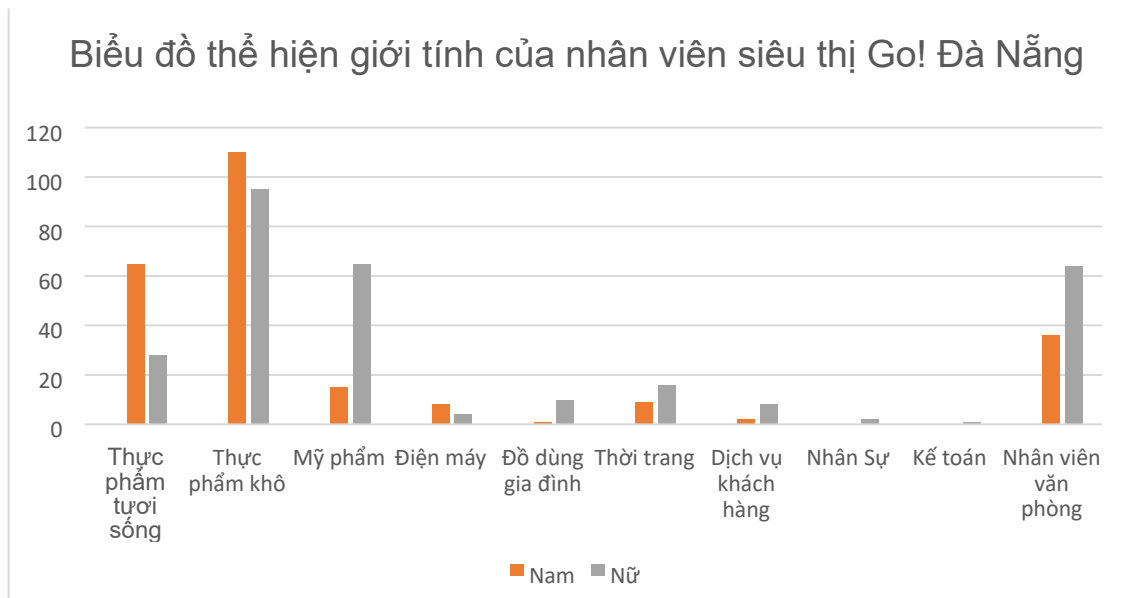
- Nguồn nhân lực

Bảng 2.2. Nguồn nhân lực của công ty

ĐVT: Người

STT	BỘ PHẬN	Tổng	Giới tính		Trình độ		
			Nam	Nữ	Phổ thông	Cao đẳng	Đại học
1	Thực phẩm tươi sống	93	65	28	20	31	42
2	Thực phẩm khô	205	110	95	62	84	59
3	Mỹ phẩm	80	15	65	10	35	35
4	Điện máy	12	8	4	4	2	6
5	Đồ dùng gia đình	11	1	10	1	4	7
6	Thời trang	25	9	16	9	10	6
7	Dịch vụ khách hàng	10	2	8	0	4	6
8	Nhân Sự	2	0	2	0	0	2
9	Kế toán	1	0	1	0	0	1
10	Nhân viên văn phòng	100	36	64	0	54	46
TỔNG CỘNG:		539	246	293	106	224	210

(Nguồn: Phòng nhân sự)

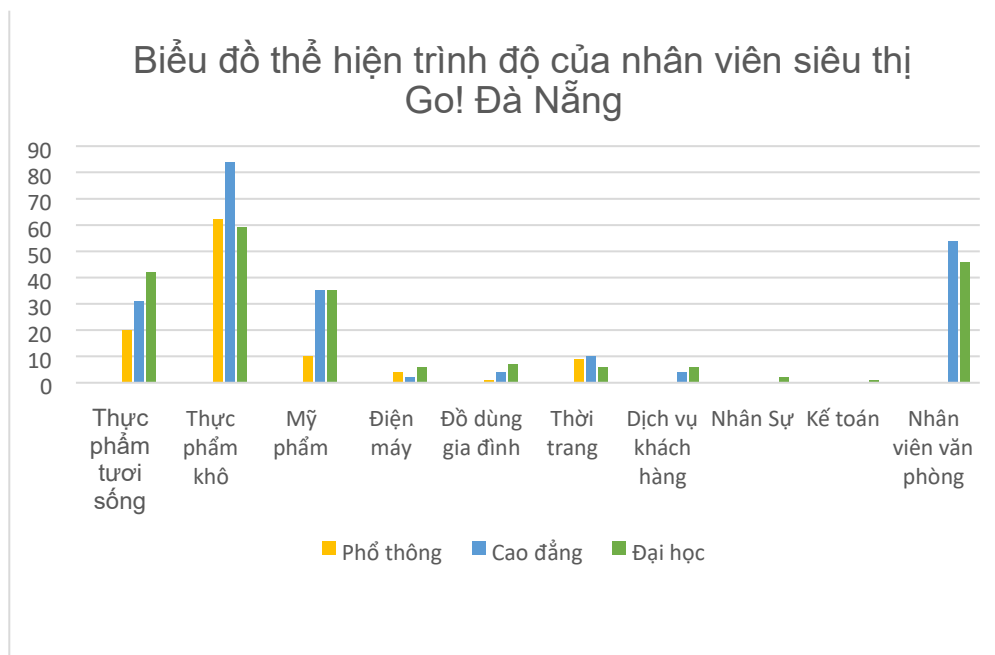


Hình 2.8. Biểu đồ thể hiện giới tính

Biểu đồ cho thấy sự phân bố giới tính nam và nữ của nhân viên theo từng ngành hàng trong siêu thị Go! Đà Nẵng, qua đó có thể nhận thấy sự chênh lệch giới tính khá rõ giữa các bộ phận. Ở các ngành như thực phẩm tươi sống và thực phẩm khô, số lượng nhân viên nam chiếm ưu thế hơn so với nữ, điều này phản ánh đặc thù công việc thường liên quan đến vận chuyển, sắp xếp hàng hóa và yêu cầu thể lực. Ngược lại, tại các ngành mỹ phẩm, đồ dùng gia đình, thời trang và nhân viên văn phòng, lao động nữ chiếm tỷ lệ cao hơn, cho thấy những vị trí này đòi hỏi sự tỉ mỉ, khéo léo, khả năng giao tiếp và tư vấn khách hàng. Các bộ phận như dịch vụ khách hàng và nhân sự – kế toán có số lượng nhân viên không nhiều nhưng nữ giới vẫn chiếm đa số, thể hiện xu hướng phù hợp với công việc mang tính hành chính và hỗ trợ. Nhìn chung, cơ cấu giới tính của siêu thị Go! Đà Nẵng được phân bổ khá hợp lý, phù hợp với tính chất công việc của từng ngành hàng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng phục vụ khách hàng.

Biểu đồ trình độ học vấn của nhân viên cho thấy đội ngũ lao động tại siêu thị Go! Đà Nẵng có sự đa dạng về trình độ, bao gồm phổ thông, cao đẳng và đại học, được phân bổ khác nhau theo từng ngành hàng. Các ngành như thực phẩm tươi sống, thực phẩm khô và mỹ phẩm có số lượng nhân viên trình độ phổ thông chiếm tỷ lệ cao nhất, cho thấy những công việc này chủ yếu yêu cầu kỹ năng thực hành và kinh nghiệm làm việc hơn là trình độ học vấn cao. Trong khi đó, các bộ phận nhân viên văn phòng, nhân sự – kế toán và dịch vụ khách hàng lại có tỷ lệ nhân viên trình độ cao đẳng và đại học chiếm ưu thế, phản ánh yêu cầu về kiến thức chuyên môn, kỹ năng xử lý công việc và quản lý. Một số ngành như điện máy, đồ dùng gia đình và thời trang có sự phân bố trình độ tương

đối đồng đều, thể hiện tính linh hoạt trong yêu cầu tuyển dụng. Tổng thể, cơ cấu trình độ nhân viên của siêu thị Go! Đà Nẵng khá phù hợp với đặc thù từng ngành hàng, đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ.



Hình 2.9. Biểu đồ thể hiện trình độ

Trong giai đoạn 2023–2025, tổng số lao động của siêu thị Go! Đà Nẵng có xu hướng giảm dần, từ 635 người năm 2023 xuống 612 người năm 2024 và còn 539 người vào năm 2025. Điều này cho thấy siêu thị đang thực hiện tái cơ cấu nhân sự, tinh gọn bộ máy nhằm thích ứng với bối cảnh kinh doanh cạnh tranh, chi phí vận hành tăng cao và xu hướng tối ưu hóa hiệu quả hoạt động.

Xét theo giới tính, cơ cấu lao động có sự biến động khá rõ. Năm 2024, lao động nam giảm mạnh so với năm 2023, trong khi lao động nữ tăng đáng kể, cho thấy siêu thị có xu hướng ưu tiên tuyển dụng nữ cho các vị trí bán hàng, dịch vụ và hành chính. Đến năm 2025, số lao động nam tăng trở lại, còn lao động nữ giảm, phản ánh sự điều chỉnh cân bằng giới tính nhằm phù hợp hơn với yêu cầu công việc thực tế. Nhìn chung, nữ giới vẫn chiếm tỷ trọng cao hơn, thể hiện đặc thù ngành bán lẻ – dịch vụ, nơi kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng đóng vai trò quan trọng.

Về cơ cấu độ tuổi, lao động trong độ tuổi 20–35 luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất qua các năm, cho thấy lực lượng lao động của siêu thị tương đối trẻ, năng động và dễ thích ứng với thay đổi. Tuy nhiên, tỷ lệ này có xu hướng giảm nhẹ vào năm 2024 rồi tăng trở lại năm 2025, phản ánh sự điều chỉnh nhân sự nhằm đảm bảo tính ổn định. Nhóm lao động 36–45 tuổi có biến động tăng mạnh năm 2024 nhưng giảm vào năm 2025, cho thấy

siêu thị có thể đã cắt giảm một bộ phận lao động trung niên để giảm chi phí. Nhóm lao động trên 45 tuổi chiếm tỷ lệ nhỏ, cho thấy siêu thị ưu tiên đội ngũ trẻ để nâng cao hiệu suất và khả năng thích nghi.

Bảng 2.3. Tình hình nguồn nhân lực của công ty qua 3 năm

ĐVT: Tỷ đồng

	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		So sánh			
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	2024/2023		2025/2024	
							±	%	±	%
Tổng số lao động	635	100	612	100	539	100	-23	-3.62	-73	-11.93
Phân theo giới tính										
Nam	299	47.09	189	30.88	246	45.64	-110	-36.79	57	30.16
Nữ	336	52.91	423	69.12	293	54.36	87	25.89	-130	-30.73
Phân theo độ tuổi										
20 - 35 tuổi	411	64.72	320	52.29	327	60.67	-91	-22.14	7	2.19
36 - 45 tuổi	201	31.65	257	41.99	188	34.88	56	27.86	-69	-26.85
Trên 45 tuổi	23	3.62	35	5.72	24	4.45	12	52.17	-11	-31.43
Phân theo trình độ										
Phổ thông	78	12.28	105	17.16	114	21.15	27	34.62	9	8.57
Cao đẳng	254	40	199	32.52	158	29.31	-55	-21.65	-41	-20.6
Đại học	298	46.93	300	49.02	261	48.42	2	0.67	-39	-13
Trên đại học	5	0.79	8	1.31	6	1.11	3	60	-2	-25

(Nguồn: Phòng nhân sự)

Xét theo trình độ học vấn, lao động có trình độ đại học và cao đẳng chiếm tỷ lệ lớn, phản ánh chất lượng nguồn nhân lực tương đối tốt. Tuy nhiên, số lao động trình độ cao đẳng và đại học có xu hướng giảm dần vào năm 2025, trong khi lao động trình độ phổ thông lại tăng. Điều này cho thấy siêu thị đang tối ưu chi phí nhân sự, tập trung vào

các vị trí bán hàng, vận hành trực tiếp thay vì mở rộng bộ máy quản lý hay chuyên môn cao. Lao động trình độ trên đại học chiếm tỷ lệ rất nhỏ nhưng có xu hướng tăng nhẹ trong năm 2024, cho thấy siêu thị vẫn chú trọng đến đội ngũ quản lý và nhân sự chủ chốt.

Nhận xét: Những biến động về số lượng và cơ cấu lao động cho thấy hoạt động kinh doanh của siêu thị Go! Đà Nẵng đang bước vào giai đoạn điều chỉnh và ổn định, hướng tới mô hình tinh gọn, hiệu quả và phù hợp hơn với nhu cầu thị trường. Mặc dù quy mô lao động giảm, nhưng cơ cấu nhân sự ngày càng hợp lý hơn về giới tính, độ tuổi và trình độ, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của siêu thị trong dài hạn.

- Nguồn lực tài chính

Bảng 2.4. Tình hình tài sản của công ty qua 3 năm 2023 – 2024 – 2025

Đvt: Tỷ đồng

TÀI SẢN	2023	2024	2025	So sánh			
				2024/2023		2025/2024	
				±	%	±	%
A. TÀI SẢN NGẮN HẠN	287	286.1	312.5	- 0.8	- 0.31	26.37	9.227
Tiền và tương đương tiền	31.25	36.9	42.32	5.654	18.09	5.414	14.688
Phải thu ngắn hạn	54.84	61.49	68.74	6.653	12.13	7.25	11.790
Hàng tồn kho	163.5	176.9	189.6	13.4	8.2	12.7	7.179
Tài sản ngắn hạn khác	9.463	10.73	11.86	1.265	13.37	1.13	10.531
B. TÀI SẢN DÀI HẠN	169.7	185	198.9	15.33	9.03	13.9	7.513
TSCD hữu hình	148.4	161	172.5	12.55	8.46	11.5	7.142
TSCD vô hình	11.94	13.25	14.63	1.307	10.95	1.38	10.415
TSDH khác	9.372	10.84	11.82	1.464	15.62	0.98	9.040
TỔNG CỘNG TÀI SẢN	428.7	471.1	511.4	42.36	9.88	40.3	8.554

(Nguồn: Phòng kế toán)

Qua bảng phân tích tình hình tài sản của doanh nghiệp trong giai đoạn 2023–2025 có thể nhận thấy quy mô tài sản liên tục được mở rộng, phản ánh sự phát triển ổn định và định hướng đầu tư rõ ràng của doanh nghiệp trong suốt thời kỳ nghiên cứu. Tổng tài sản tăng đều qua các năm, từ 428,70 tỷ đồng năm 2023 lên 471,06 tỷ đồng năm 2024 và đạt 511,42 tỷ đồng vào năm 2025. Mức tăng này cho thấy doanh nghiệp không chỉ duy trì được hoạt động kinh doanh hiệu quả mà còn từng bước mở rộng quy mô, gia tăng năng lực phục vụ thị trường, phù hợp với xu hướng phát triển của ngành bán lẻ

trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng.

Xét cụ thể từng giai đoạn, năm 2024 tổng tài sản tăng 42,36 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng 9,88%. Tuy nhiên, sự gia tăng này không đồng đều giữa các nhóm tài sản. Tài sản ngắn hạn trong năm 2024 giảm nhẹ 0,88 tỷ đồng, tương ứng giảm 0,31% so với năm 2023. Điều này cho thấy doanh nghiệp đã có sự điều chỉnh nhất định trong việc sử dụng vốn lưu động, hạn chế việc tích trữ quá nhiều tài sản ngắn hạn nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Mặc dù tổng tài sản ngắn hạn giảm nhẹ, nhưng các khoản mục cấu thành bên trong vẫn có sự tăng trưởng, đặc biệt là tiền và tương đương tiền, các khoản phải thu ngắn hạn và hàng tồn kho. Điều này phản ánh doanh nghiệp đã tái cơ cấu các khoản mục tài sản ngắn hạn theo hướng hợp lý hơn, phù hợp với chu kỳ kinh doanh và khả năng thanh toán trong ngắn hạn.

Trong khi đó, tài sản dài hạn năm 2024 tăng mạnh 15,33 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 9,03% so với năm 2023, đóng vai trò chủ đạo trong việc làm gia tăng tổng tài sản của doanh nghiệp. Sự gia tăng này chủ yếu đến từ tài sản cố định hữu hình, cho thấy doanh nghiệp chú trọng đầu tư vào cơ sở vật chất, trang thiết bị, hệ thống kho bãi và hạ tầng phục vụ hoạt động kinh doanh. Việc gia tăng đầu tư vào tài sản dài hạn phản ánh định hướng phát triển bền vững, đầu tư chiều sâu nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa quy trình vận hành trong dài hạn.

Sang năm 2025, tổng tài sản tiếp tục tăng thêm 40,36 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng 8,57%, cho thấy đà tăng trưởng vẫn được duy trì ổn định. Khác với năm 2024, trong năm 2025 cả tài sản ngắn hạn và tài sản dài hạn đều tăng lên. Tài sản ngắn hạn tăng mạnh 26,37 tỷ đồng, tương ứng 9,22%, phản ánh sự mở rộng rõ rệt của hoạt động kinh doanh, kéo theo nhu cầu gia tăng vốn lưu động. Các khoản mục như tiền và tương đương tiền tiếp tục tăng, cho thấy khả năng tạo tiền và quản lý dòng tiền của doanh nghiệp được cải thiện. Bên cạnh đó, các khoản phải thu ngắn hạn gia tăng cho thấy doanh nghiệp mở rộng quan hệ mua bán, gia tăng doanh số, đồng thời chấp nhận chính sách tín dụng thương mại linh hoạt hơn để thúc đẩy tiêu thụ. Hàng tồn kho cũng tăng lên, phản ánh doanh nghiệp chủ động dự trữ hàng hóa nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt trong lĩnh vực bán lẻ.

Đối với tài sản dài hạn năm 2025, giá trị tiếp tục tăng 13,91 tỷ đồng, tương ứng 7,52% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng có xu hướng chậm lại so với năm trước, nhưng vẫn cho thấy doanh nghiệp duy trì chiến lược đầu tư ổn định và hợp lý.

Tài sản cố định hữu hình tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu tài sản dài hạn, phản ánh vai trò quan trọng của cơ sở vật chất trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, tài sản cố định vô hình cũng gia tăng, cho thấy doanh nghiệp chú trọng đầu tư vào các yếu tố như hệ thống phần mềm quản lý, thương hiệu và công nghệ, nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ khách hàng. Các khoản tài sản dài hạn khác tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng có xu hướng tăng đều, góp phần hoàn thiện cơ cấu tài sản của doanh nghiệp. Ta có thể thấy cơ cấu tài sản của doanh nghiệp trong giai đoạn 2023–2025 có sự dịch chuyển theo hướng tích cực và hợp lý, đảm bảo sự cân đối giữa tài sản ngắn hạn và tài sản dài hạn. Việc duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định của tổng tài sản cho thấy tình hình tài chính của doanh nghiệp tương đối lành mạnh, khả năng huy động và sử dụng vốn hiệu quả, tạo nền tảng vững chắc cho việc mở rộng quy mô kinh doanh trong những năm tiếp theo

Bảng 2.5. Tình hình nguồn vốn của công ty qua 3 năm

Đvt: Tỷ đồng

NGUỒN VỐN	2023	2024	2025	So sánh			
				2024/2023		2025/2024	
				±	%	±	%
I. NỢ PHẢI TRẢ	242.3	273.15	301.784	30.85	12.73	28.634	10.48
II. VỐN CHỦ SỞ HỮU	186.401	197.912	209.639	11.51	6.17	11.727	5.92
Vốn góp CSH	149.873	149.873	149.873	0	0	0	0
LNST chưa phân phối	36.527	48.038	59.765	11.511	31.53	11.727	24.41
TỔNG NGUỒN VỐN	428.702	471.062	511.423	42.36	9.88	40.361	8.57

(Nguồn: Phòng kế toán)

Qua bảng phân tích cơ cấu và biến động nguồn vốn của doanh nghiệp giai đoạn 2023–2025 cho thấy tổng nguồn vốn liên tục gia tăng qua các năm, phản ánh quy mô hoạt động kinh doanh ngày càng được mở rộng và năng lực tài chính từng bước được củng cố. Tổng nguồn vốn năm 2024 đạt 428,702 tỷ đồng, tăng lên 471,062 tỷ đồng vào năm 2024 và tiếp tục đạt 511,423 tỷ đồng trong năm 2025. Mức tăng trưởng này cho thấy doanh nghiệp duy trì được đà phát triển ổn định, có khả năng huy động và sử dụng các nguồn vốn khác nhau để phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như đầu

tư mở rộng trong trung và dài hạn.

Xét về nợ phải trả, đây là bộ phận chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của doanh nghiệp. Năm 2024, nợ phải trả tăng 30,850 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng 12,73%. Sang năm 2025, nợ phải trả tiếp tục tăng thêm 28,634 tỷ đồng, tương ứng 10,48% so với năm 2024. Sự gia tăng liên tục của nợ phải trả cho thấy doanh nghiệp có xu hướng sử dụng đòn bẩy tài chính để mở rộng quy mô hoạt động, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu vốn cho nhập hàng, đầu tư cơ sở vật chất và mở rộng thị trường ngày càng lớn. Tuy nhiên, tốc độ tăng của nợ phải trả có xu hướng chậm lại trong năm 2025, cho thấy doanh nghiệp đã có sự điều chỉnh nhất định trong chính sách vay nợ nhằm kiểm soát rủi ro tài chính và đảm bảo khả năng thanh toán trong dài hạn.

Đối với vốn chủ sở hữu, nguồn vốn này cũng có xu hướng tăng đều qua các năm nhưng với tốc độ thấp hơn so với nợ phải trả. Cụ thể, vốn chủ sở hữu năm 2025 tăng 11,511 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng 6,17%, và tiếp tục tăng 11,727 tỷ đồng trong năm 2025, tương ứng 5,92% so với năm 2024. Sự gia tăng của vốn chủ sở hữu chủ yếu đến từ lợi nhuận sau thuế chưa phân phối, trong khi vốn góp của chủ sở hữu được giữ ổn định qua các năm. Điều này phản ánh doanh nghiệp chủ yếu tái đầu tư lợi nhuận giữ lại để bổ sung nguồn vốn tự có, thay vì huy động thêm vốn góp mới từ chủ sở hữu.

Xét chi tiết hơn, vốn góp của chủ sở hữu không thay đổi trong suốt giai đoạn 2023–2025, duy trì ở mức 149,873 tỷ đồng, cho thấy cơ cấu sở hữu của doanh nghiệp ổn định, không có sự biến động lớn về quyền sở hữu hay thay đổi cơ cấu cổ đông. Trong khi đó, lợi nhuận sau thuế chưa phân phối tăng mạnh qua các năm, từ 36,527 tỷ đồng năm 2023 lên 48,038 tỷ đồng năm 2024 và đạt 59,765 tỷ đồng vào năm 2025. Mức tăng này phản ánh hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp được cải thiện rõ rệt, đồng thời cho thấy doanh nghiệp có xu hướng giữ lại phần lớn lợi nhuận để tái đầu tư, tăng cường năng lực tài chính và đảm bảo nguồn vốn cho các kế hoạch phát triển trong tương lai.

Xét tổng thể cơ cấu nguồn vốn, có thể thấy doanh nghiệp đang duy trì sự kết hợp giữa nợ phải trả và vốn chủ sở hữu, trong đó nợ phải trả chiếm tỷ trọng tương đối cao. Việc sử dụng nợ giúp doanh nghiệp tận dụng được lợi thế của đòn bẩy tài chính để mở rộng quy mô và gia tăng lợi nhuận, tuy nhiên cũng đặt ra yêu cầu cao hơn đối với công tác quản lý rủi ro tài chính và khả năng thanh toán. Việc vốn chủ sở hữu tăng trưởng ổn

định, đặc biệt là thông qua lợi nhuận giữ lại, đã góp phần nâng cao mức độ tự chủ tài chính, giảm áp lực phụ thuộc hoàn toàn vào nguồn vốn vay.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, nguồn vốn của doanh nghiệp có sự tăng trưởng cả về quy mô lẫn chất lượng. Sự gia tăng đồng thời của nợ phải trả và vốn chủ sở hữu cho thấy doanh nghiệp đang theo đuổi chiến lược phát triển cân đối, vừa tận dụng nguồn vốn vay để mở rộng hoạt động, vừa chú trọng tích lũy nội lực thông qua lợi nhuận giữ lại. Đây là nền tảng quan trọng giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực tài chính, tăng khả năng cạnh tranh và tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển ổn định, bền vững trong các giai đoạn tiếp theo.

2.2. Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty

2.2.1. Các thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty

2.2.1.1. Lĩnh vực kinh doanh

Siêu thị GO! Đà Nẵng là mô hình kinh doanh bán lẻ hiện đại thuộc hệ thống của Central Retail, hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực bán lẻ tổng hợp kết hợp trung tâm thương mại. Trong đó, lĩnh vực cốt lõi là kinh doanh hàng tiêu dùng với danh mục sản phẩm phong phú bao gồm thực phẩm tươi sống, thực phẩm chế biến, đồ uống và các mặt hàng tiêu dùng nhanh nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu hằng ngày của người dân trên địa bàn Đà Nẵng. Bên cạnh đó, siêu thị còn mở rộng kinh doanh các mặt hàng phi thực phẩm như đồ gia dụng, thời trang, mỹ phẩm và sản phẩm chăm sóc cá nhân, góp phần đa dạng hóa lựa chọn và nâng cao trải nghiệm mua sắm theo mô hình “một điểm đến – nhiều nhu cầu”. Ngoài hoạt động bán lẻ, GO! Đà Nẵng còn cung cấp các dịch vụ thương mại đi kèm như thanh toán tiện ích, giao hàng, chăm sóc khách hàng, đồng thời khai thác hiệu quả mặt bằng thông qua việc cho thuê gian hàng đối với các thương hiệu ẩm thực, thời trang và giải trí. Song song đó, hệ thống logistics và quản lý kho nội bộ được tổ chức chặt chẽ nhằm đảm bảo quá trình lưu trữ, phân phối và trưng bày hàng hóa diễn ra hiệu quả, góp phần nâng cao năng suất hoạt động và chất lượng phục vụ. Có thể thấy lĩnh vực kinh doanh của siêu thị GO! Đà Nẵng không chỉ dừng lại ở bán lẻ hàng hóa mà còn tích hợp đa dạng các hoạt động dịch vụ và thương mại, tạo nên một mô hình kinh doanh tổng hợp, hiện đại và phù hợp với xu hướng phát triển của ngành bán lẻ hiện nay.

2.2.1.2. Cơ cấu doanh thu

Bảng 2.6. Bảng cơ cấu doanh qua 3 năm

Ngành hàng kinh doanh	2023	2024	2025	So sánh			
				2024/2023		2025/2024	
				±	%	±	%
Thực phẩm tươi sống	186.4	214.7	246.8	28.3	15.18	32.1	14.95
Thực phẩm khô	219.8	255.6	296.5	35.8	16.28	40.9	16.00
Hàng may mặc và phụ kiện	88.7	100.9	116.2	12.2	13.75	15.3	15.16
Hàng điện gia dụng	96.3	111.8	128.5	15.5	16.09	16.7	14.93
Mỹ phẩm	79.5	93.2	108.4	13.7	17.23	15.2	16.30
Điện máy	93.2	106.1	123	12.9	13.84	16.9	15.92
TỔNG CỘNG	763.9	882.3	1019.4	118.4	15.49	137.1	15.53

Nguồn: Phòng nhân sự

Qua bảng cơ cấu doanh thu theo ngành hàng của GO! Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025 có thể thấy tình hình kinh doanh của siêu thị có xu hướng tăng trưởng khá ổn định qua từng năm. Tổng doanh thu năm 2023 đạt 763,9 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 882,3 tỷ đồng, tương ứng tăng 118,4 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng đạt 15,49%. Sang năm 2025, tổng doanh thu tiếp tục tăng lên 1.019,4 tỷ đồng, tăng thêm 137,1 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng 15,53%. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của siêu thị đang phát triển theo chiều hướng tích cực, khả năng tiêu thụ hàng hóa ngày càng được mở rộng và nhu cầu mua sắm của người tiêu dùng ngày càng tăng cao.

Trong cơ cấu doanh thu, nhóm thực phẩm khô luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh thu của siêu thị. Năm 2023 doanh thu ngành hàng này đạt 219,8 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 255,6 tỷ đồng, tăng 35,8 tỷ đồng tương ứng 16,28%. Sang năm 2025 tiếp tục tăng lên 296,5 tỷ đồng, tăng thêm 40,9 tỷ đồng so với năm trước, tương ứng 16,00%. Đây là nhóm hàng có nhu cầu tiêu dùng thường xuyên, bao gồm các mặt hàng thiết yếu như mì gói, bánh kẹo, sữa, nước giải khát và gia vị nên luôn duy trì mức tiêu thụ ổn định. Ngoài ra, siêu thị thường xuyên triển khai các chương trình khuyến mãi, giảm giá và trưng bày sản phẩm đa dạng cũng góp phần thúc đẩy doanh thu của ngành hàng này tăng mạnh qua các năm.

Bên cạnh đó, nhóm thực phẩm tươi sống cũng đóng góp tỷ trọng lớn trong tổng

doanh thu của siêu thị. Năm 2023 doanh thu đạt 186,4 tỷ đồng, năm 2024 tăng lên 214,7 tỷ đồng, tăng 28,3 tỷ đồng tương ứng 15,18%. Đến năm 2025 doanh thu tiếp tục đạt 246,8 tỷ đồng, tăng thêm 32,1 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng 14,95%. Điều này cho thấy nhu cầu tiêu dùng các mặt hàng tươi sống như thịt, cá, rau củ quả và hải sản ngày càng tăng. Đồng thời, việc siêu thị chú trọng nguồn gốc xuất xứ, đảm bảo chất lượng và an toàn thực phẩm đã tạo được niềm tin đối với khách hàng, từ đó giúp doanh thu ngành hàng này tăng trưởng ổn định.

Đối với ngành hàng may mặc và phụ kiện, doanh thu năm 2023 đạt 88,7 tỷ đồng, năm 2024 đạt 100,9 tỷ đồng, tăng 12,2 tỷ đồng tương ứng 13,75%. Đến năm 2025 doanh thu tăng lên 116,2 tỷ đồng, tăng thêm 15,3 tỷ đồng so với năm trước, tương ứng 15,16%. Mặc dù đây không phải là ngành hàng chủ lực của siêu thị nhưng vẫn duy trì được mức tăng trưởng khá tốt nhờ nhu cầu mua sắm quần áo, giày dép và phụ kiện của người tiêu dùng, đặc biệt vào các dịp lễ, Tết hoặc chương trình khuyến mãi lớn.

Ngành hàng điện gia dụng cũng có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm. Năm 2023 doanh thu đạt 96,3 tỷ đồng, năm 2024 tăng lên 111,8 tỷ đồng, tăng 15,5 tỷ đồng tương ứng 16,09%. Sang năm 2025 doanh thu đạt 128,5 tỷ đồng, tăng thêm 16,7 tỷ đồng tương ứng 14,93%. Kết quả này cho thấy nhu cầu mua sắm các sản phẩm phục vụ sinh hoạt gia đình như nồi cơm điện, quạt máy, bếp điện và đồ dùng nhà bếp ngày càng tăng. Bên cạnh đó, siêu thị thường xuyên áp dụng các chương trình ưu đãi giá cả và trả góp cũng góp phần kích thích nhu cầu tiêu dùng của khách hàng.

Đối với ngành hàng mỹ phẩm, doanh thu năm 2023 đạt 79,5 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 93,2 tỷ đồng, tăng 13,7 tỷ đồng tương ứng 17,23% – đây là mức tăng trưởng cao nhất trong các ngành hàng của siêu thị trong giai đoạn 2024/2023. Sang năm 2025 doanh thu tiếp tục đạt 108,4 tỷ đồng, tăng thêm 15,2 tỷ đồng tương ứng 16,30%. Điều này phản ánh xu hướng người tiêu dùng ngày càng quan tâm đến chăm sóc cá nhân và làm đẹp. Đồng thời, siêu thị cũng mở rộng thêm nhiều thương hiệu mỹ phẩm, nâng cao chất lượng sản phẩm và thường xuyên có chương trình khuyến mãi nên đã thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Ngành hàng điện máy có tốc độ tăng trưởng tương đối ổn định. Năm 2023 doanh thu đạt 93,2 tỷ đồng, năm 2024 tăng lên 106,1 tỷ đồng, tăng 12,9 tỷ đồng tương ứng 13,84%. Đến năm 2025 doanh thu đạt 123 tỷ đồng, tăng thêm 16,9 tỷ đồng tương ứng 15,92%. Sự tăng trưởng này xuất phát từ nhu cầu mua sắm các thiết bị điện tử, đồ công

nghệ và thiết bị phục vụ đời sống ngày càng tăng. Ngoài ra, các chính sách giảm giá, bảo hành và hỗ trợ thanh toán linh hoạt của siêu thị cũng góp phần thúc đẩy doanh thu ngành hàng điện máy.

Nhìn chung, cơ cấu doanh thu của GO! Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025 có sự tăng trưởng đồng đều ở tất cả các ngành hàng. Trong đó, nhóm thực phẩm khô và thực phẩm tươi sống vẫn là hai ngành hàng chủ lực, đóng góp tỷ trọng lớn nhất vào tổng doanh thu của siêu thị. Các ngành hàng còn lại như mỹ phẩm, điện gia dụng, điện máy và may mặc cũng có xu hướng tăng trưởng tích cực, góp phần đa dạng hóa hoạt động kinh doanh và nâng cao khả năng cạnh tranh của siêu thị trên thị trường bán lẻ hiện nay.

2.2.1.3. Thị trường

Siêu thị GO! Đà Nẵng (thuộc Central Retail) hoạt động trong bối cảnh thị trường bán lẻ hiện đại tại Đà Nẵng đang có tốc độ phát triển khá nhanh, gắn liền với quá trình đô thị hóa và gia tăng thu nhập của người dân. Với vai trò là một trong những trung tâm kinh tế – du lịch lớn của khu vực miền Trung, Đà Nẵng sở hữu quy mô dân số hơn một triệu người cùng với lượng lớn khách du lịch trong và ngoài nước mỗi năm. Điều này tạo ra một thị trường tiêu dùng rộng lớn, đa dạng về nhu cầu và có xu hướng ngày càng chuyển dịch sang các kênh mua sắm hiện đại như siêu thị, trung tâm thương mại. Trong bối cảnh đó, GO! Đà Nẵng có điều kiện thuận lợi để thu hút nhiều nhóm khách hàng khác nhau, bao gồm hộ gia đình, sinh viên, người lao động và khách du lịch, qua đó góp phần mở rộng quy mô thị trường và gia tăng doanh thu.

Xét về phạm vi thị trường, siêu thị không chỉ phục vụ người dân nội thành mà còn thu hút khách hàng từ các khu vực lân cận như vùng ven và các tỉnh miền Trung đến mua sắm, đặc biệt vào dịp cuối tuần và lễ, Tết. Mô hình đại siêu thị kết hợp trung tâm thương mại giúp GO! Đà Nẵng đáp ứng nhu cầu mua sắm tổng hợp, từ hàng tiêu dùng thiết yếu, thực phẩm đến các sản phẩm phi thực phẩm và dịch vụ ăn uống, giải trí. Nhờ đó, thị trường của siêu thị mang tính mở rộng và có khả năng tiếp cận nhiều phân khúc khách hàng khác nhau, từ bình dân đến trung cấp. Đồng thời, sự đa dạng về hàng hóa và dịch vụ cũng góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh và giữ chân khách hàng trong bối cảnh thị trường ngày càng biến động.

Tuy nhiên, thực trạng thị trường cũng cho thấy mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt. Trên địa bàn Đà Nẵng hiện có sự hiện diện của nhiều hệ thống bán lẻ lớn như WinCommerce, Bách Hóa Xanh cùng với các siêu thị, cửa hàng tiện lợi và trung tâm

thương mại khác. Không chỉ cạnh tranh về giá cả, các doanh nghiệp còn cạnh tranh mạnh về chất lượng dịch vụ, trải nghiệm mua sắm và các chương trình khuyến mãi. Bên cạnh đó, sự phát triển nhanh chóng của thương mại điện tử và các nền tảng mua sắm trực tuyến cũng tạo ra áp lực lớn đối với các siêu thị truyền thống, khi người tiêu dùng ngày càng có xu hướng ưu tiên sự tiện lợi, tiết kiệm thời gian và so sánh giá dễ dàng.

Ngoài ra, thị trường còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố kinh tế vĩ mô như lạm phát, thu nhập và mức sống của người dân. Khi thu nhập biến động hoặc chi phí sinh hoạt tăng cao, người tiêu dùng có xu hướng thắt chặt chi tiêu, ưu tiên các sản phẩm thiết yếu và sẵn khuyến mãi, điều này ảnh hưởng trực tiếp đến cơ cấu tiêu dùng và doanh thu của siêu thị. Đồng thời, hành vi tiêu dùng ngày càng thay đổi theo hướng thông minh hơn, chú trọng đến chất lượng sản phẩm, nguồn gốc xuất xứ và trải nghiệm mua sắm, đòi hỏi GO! Đà Nẵng phải liên tục cải tiến để đáp ứng nhu cầu thị trường.

d. Đối thủ cạnh tranh

Trên thị trường bán lẻ tại thành phố Đà Nẵng, siêu thị GO! phải đối mặt với sự cạnh tranh từ nhiều hệ thống bán lẻ lớn như Co.opmart, WinMart, Lotte Mart cùng với các cửa hàng tiện lợi và chợ truyền thống. Các đối thủ cạnh tranh không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng mạng lưới và áp dụng nhiều chính sách giá, chương trình ưu đãi nhằm thu hút khách hàng. Sự cạnh tranh này tạo áp lực lớn nhưng đồng thời cũng là động lực để GO! Đà Nẵng cải tiến hoạt động kinh doanh, tối ưu quy trình vận hành và nâng cao hiệu quả quản lý. Trong đó, việc kiểm soát tốt chi phí, đặc biệt là chi phí logistics và quản lý kho, đóng vai trò quan trọng giúp siêu thị nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Các đối thủ cạnh tranh trực tiếp của siêu thị GO! Đà Nẵng bao gồm:

- + Co.opmart Đà Nẵng: hệ thống siêu thị bán lẻ lâu năm, có lượng khách hàng trung thành.

- + WinMart / WinMart+: chuỗi bán lẻ hiện đại, phủ rộng nhiều khu dân cư.

- + Lotte Mart Đà Nẵng: siêu thị tổng hợp với nhiều sản phẩm nhập khẩu

e. Khách hàng

Khách hàng là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp và quyết định đến hoạt động kinh doanh của siêu thị GO! Đà Nẵng. Đối tượng khách hàng của siêu thị rất đa dạng, bao gồm người dân sinh sống trên địa bàn thành phố, sinh viên, người lao động, cán bộ công chức và khách du lịch. Nhu cầu mua sắm của khách hàng không chỉ dừng lại ở việc đáp

ứng các nhu cầu thiết yếu hằng ngày mà còn chú trọng đến chất lượng sản phẩm, giá cả hợp lý, nguồn gốc rõ ràng và trải nghiệm mua sắm thuận tiện. Sự thay đổi trong hành vi và thị hiếu tiêu dùng của khách hàng buộc siêu thị GO! Đà Nẵng phải thường xuyên cải tiến chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa mặt hàng kinh doanh và triển khai các chương trình khuyến mãi phù hợp. Đặc biệt, việc đảm bảo hàng hóa luôn sẵn có trên kệ phụ thuộc rất lớn vào công tác quản lý kho và xử lý chứng từ chính xác, kịp thời

Khách hàng của siêu thị GO! Đà Nẵng chủ yếu là:

- + Người dân sinh sống tại thành phố Đà Nẵng và các khu vực lân cận.
- + Cán bộ, công chức, người lao động và hộ gia đình có nhu cầu mua sắm hằng ngày.
- + Sinh viên, người trẻ tuổi mua các mặt hàng tiêu dùng thiết yếu với giá hợp lý.
- + Khách du lịch trong và ngoài nước đến Đà Nẵng, đặc biệt vào mùa cao điểm du lịch.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty qua các kì

Bảng 2.7. Cơ cấu doanh thu của công ty trong 3 năm

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	So sánh			
				2024/2023		2025/2024	
				±	%	±	%
Doanh thu thuần	310.25	327.447	346.657	17.2	5.54	19.21	5.87
Lợi nhuận gộp	62.489	64.339	71.653	1.91	3.06	7.254	11.26
Lợi nhuận sau thuế	16.55	17.355	20.248	0.805	4.86	2.893	16.67
Chi phí tài chính	9.772	8.75	11.108	-1.02	-10.46	2.358	26.94

(Nguồn: Phòng kế toán)

Qua bảng phân tích kết quả hoạt động kinh doanh của siêu thị GO! Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025 cho thấy hoạt động kinh doanh của siêu thị có xu hướng tăng trưởng tích cực và ổn định qua các năm. Các chỉ tiêu chủ yếu như doanh thu thuần, lợi nhuận gộp và lợi nhuận sau thuế đều tăng lên, phản ánh hiệu quả của chiến lược kinh doanh, chính sách giá, cũng như khả năng mở rộng thị trường và thu hút khách hàng của siêu thị trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành bán lẻ.

Cụ thể, doanh thu thuần của siêu thị tăng liên tục qua các năm. Năm 2024, doanh

thu thuần đạt 327,447 tỷ đồng, tăng 17,2 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng 5,54%. Sang năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 346,657 tỷ đồng, tăng thêm 19,21 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng 5,87%. Điều này cho thấy quy mô tiêu thụ hàng hóa của siêu thị ngày càng được mở rộng, lượng khách hàng ổn định và có xu hướng gia tăng. Mức tăng trưởng doanh thu đều qua hai giai đoạn phản ánh hiệu quả của các chương trình khuyến mãi, chính sách chăm sóc khách hàng, cũng như việc đa dạng hóa danh mục hàng hóa, đặc biệt là các mặt hàng tiêu dùng thiết yếu và hàng non-food, đáp ứng tốt nhu cầu mua sắm của người dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Song song với sự gia tăng của doanh thu, lợi nhuận gộp của siêu thị cũng có xu hướng tăng lên qua các năm, cho thấy khả năng kiểm soát giá vốn hàng bán tương đối hiệu quả. Năm 2024, lợi nhuận gộp đạt 64,399 tỷ đồng, tăng 1,91 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng 3,06%. Đến năm 2025, lợi nhuận gộp tăng mạnh lên 71,653 tỷ đồng, tăng 7,254 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng 11,26%. Sự cải thiện rõ rệt của lợi nhuận gộp trong năm 2025 cho thấy siêu thị đã tối ưu tốt hơn công tác thu mua, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp, đồng thời điều chỉnh cơ cấu mặt hàng theo hướng nâng cao tỷ trọng các mặt hàng có biên lợi nhuận cao, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Lợi nhuận sau thuế – chỉ tiêu phản ánh trực tiếp hiệu quả cuối cùng của hoạt động kinh doanh – cũng ghi nhận mức tăng trưởng tích cực. Năm 2024, lợi nhuận sau thuế đạt 17,355 tỷ đồng, tăng 0,805 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng 4,86%. Sang năm 2025, lợi nhuận sau thuế tăng lên 20,248 tỷ đồng, tăng 2,893 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng 16,67%. Tốc độ tăng lợi nhuận sau thuế cao hơn tốc độ tăng doanh thu cho thấy hiệu quả hoạt động của siêu thị được cải thiện rõ rệt, đặc biệt là trong công tác quản lý chi phí, nâng cao năng suất lao động và tối ưu hóa quy trình vận hành nội bộ.

Xét về chi phí tài chính, năm 2024 chi phí tài chính giảm 1,02 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng mức giảm 10,46%, cho thấy siêu thị đã có sự cải thiện trong việc quản lý nguồn vốn vay, giảm bớt áp lực chi phí lãi vay hoặc các chi phí tài chính liên quan. Tuy nhiên, đến năm 2025, chi phí tài chính lại tăng lên 2,358 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng 26,94%. Nguyên nhân có thể xuất phát từ việc siêu thị gia tăng sử dụng vốn vay để phục vụ nhu cầu mở rộng quy mô kinh doanh, đầu tư cơ sở vật chất, cải tạo mặt bằng hoặc tăng quy mô dự trữ hàng hóa. Mặc dù chi phí tài chính tăng, nhưng

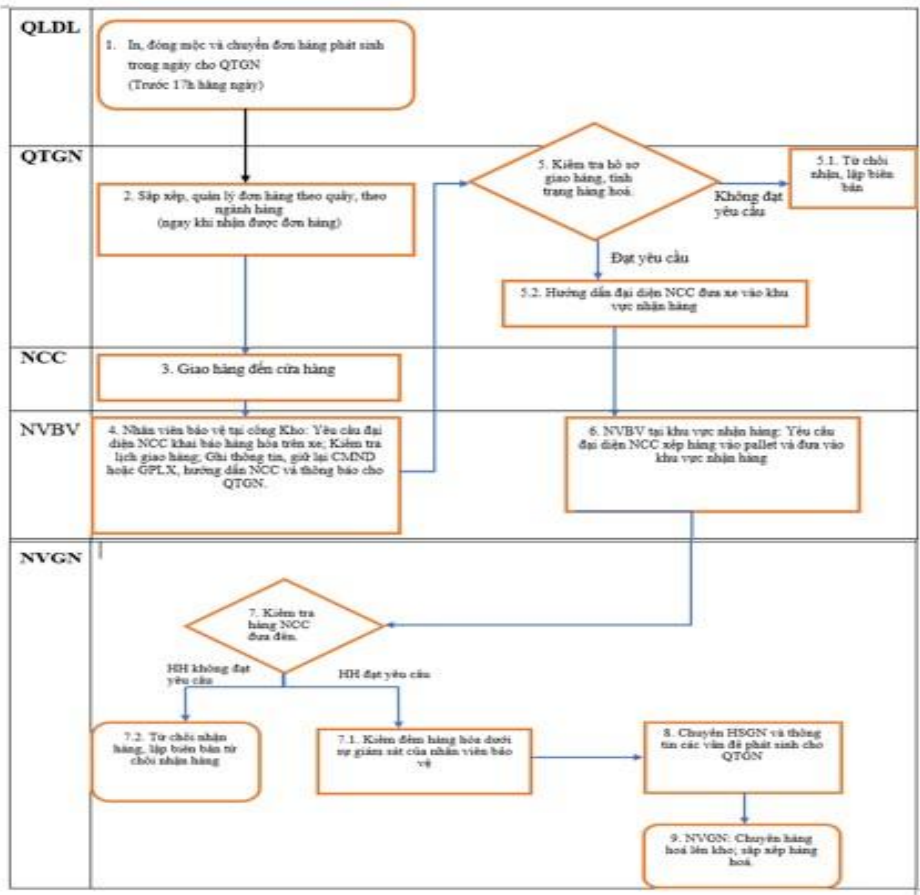
lợi nhuận sau thuế vẫn tăng mạnh cho thấy mức độ ảnh hưởng của chi phí tài chính đến kết quả kinh doanh chung vẫn nằm trong tầm kiểm soát.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, siêu thị GO! Đà Nẵng đã duy trì được đà tăng trưởng tương đối ổn định về doanh thu và lợi nhuận, phản ánh hiệu quả của chiến lược kinh doanh và năng lực quản lý của đơn vị. Sự gia tăng đồng thời của doanh thu, lợi nhuận gộp và lợi nhuận sau thuế cho thấy hoạt động kinh doanh của siêu thị không chỉ mở rộng về quy mô mà còn cải thiện về chất lượng. Tuy nhiên, việc chi phí tài chính tăng trở lại trong năm 2025 cũng đặt ra yêu cầu đối với siêu thị trong việc tiếp tục kiểm soát chặt chẽ nguồn vốn vay và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, nhằm đảm bảo sự phát triển ổn định và bền vững trong những năm tiếp theo.

2.3. Thực trạng quy trình nhập hàng và xuất hàng tại bộ phận kho của công ty

2.3.1. Quy trình nhập kho hàng tại bộ phận kho của công ty

2.3.1.1. Sơ đồ quy trình nhập hàng



Nguồn: Phòng nhân sự

Hình 2.10. Sơ đồ quy trình nhận hàng tại công ty

2.3.1.2. Nội dung quy trình

Bước 1: In, đóng mộc và chuyển đơn hàng phát sinh cho phòng quản trị giao

nhận (QTGN)

Bộ phận thương mại sẽ kết hợp với bộ phận đặt hàng để kiểm tra hàng tồn mỗi ngày dựa vào phần mềm G.O.L.D để biết được số lượng hàng hoá còn tồn trong kho và ngoài quầy. Nếu số lượng hàng còn tồn xuống thấp thì bộ phận sẽ gửi đơn đặt hàng (PO) để trưởng quầy xem qua, nếu trưởng quầy đồng ý với số lượng, mẫu mã trên đơn đặt hàng (PO) thì bộ phận sẽ tiến hành gửi PO cho nhà cung cấp thông qua email. Sau khi xác định được lượng hàng tồn kho và gửi đơn PO đến cho nhà cung cấp, bộ phận quản lý dữ liệu sẽ kết hợp với bộ phận thương mại và bộ phận đặt hàng sẽ tham gia thực hiện các bước in, đóng gói và xử lý đơn hàng phát sinh trong ngày. Các đơn hàng này sẽ được gửi đến phòng Quản trị giao nhận trước 17 giờ hàng ngày sau khi đã được Trưởng quầy và các cấp quản lý ký xác nhận

NHÀ CUNG CẤP LƯU Ý: NẾU CÓ BẤT KỲ SAI BIỆT GIÁ MUA, QUY CÁCH ĐẶT HÀNG...
NHÀ CUNG CẤP PHẢI ĐIỀU CHỈNH VỚI TRƯỞNG TẦM THU MUA BIG C TRƯỚC KHI GỬI HÀNG.

page 1 of 1

PURCHASE NOTE

Order No	Order Date	Supplier Code	Com.Contract	Ad.Ch
2990052780387	18/12/2019	3000444	03142117	1

Ordered By	Delivered To	For Store	By Supplier
CTY TNHH DA NANG ĐO HOÀNG (PHAN THANH LEE) PHUONG (CAU KIEU) HO CHINH ANH Vietnam	ĐO DA NANG (LEE) TRUONG TUTT (NGUYEN TRUNG SO DA NANG) Đ. HUNG VUONG (PHAN THANH LEE) DA NANG Vietnam	ĐO DA NANG TRUONG TUTT (NGUYEN TRUNG SO DA NANG) Đ. HUNG VUONG (PHAN THANH LEE) DA NANG Vietnam	CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN ĐIỆN QUANG 121-123-125 HAN NGON Q.1 HCM Vietnam

Article	Article Desc	OU Type	LV	SKU/OU	OU Qty	Free Qty	Net Purchase Price	Unit	Total Net Purchase Price	SO
893457800048	Q CÀM CÀM NHET DQ 900A-02 3 LEO 5M	Car	0		1	20	0	197.667	Car	2.141.340
893457800054	TRUO C CÀM 3 LEO 2 CHAU 2M	Pack	1		20	1	0	94.384	Car	1.287.680
893457800055	TRUO C CÀM 4 LEO 2 CHAU 5M	Pack	1		20	1	0	79.387	Car	1.587.740
893457800178	VOT MUOI DIEN QUANG DQ EMROH QW (KINH THANH)		1		1	20	0	78.613	Car	1.572.260
893457800185	VOT MUOI KIEM DEN BAT MUOI TU DONG DQ EMR HEM		1		1	20	0	129.790	Car	2.595.840
HOME IMPROVEMENT(240)					82				9.154.860	

TOTAL BT TAX	9.184.860
VAT 5%	0
VAT 8%	734.789
VAT 10%	0
TOTAL VAT	734.789
TOTAL AF TAX	9.919.649

Delivery Date To Store	Total Qty	Total Net Purchase Price
27/12/20	82	9.184.860

Chu Bị: C5264691

Lưu Ý: - Ncc vui lòng giao hàng và xuất hóa đơn theo từng đơn hàng và theo từng nhóm hàng.

Hình 2.11. Hình ảnh đơn hàng phụ

Các bước xử lý đầu tiên phải đảm bảo rằng các đơn hàng phải được trưởng quầy đồng ý và có đầy đủ chữ ký từ Trưởng bộ phận, Trưởng quầy, cùng với con dấu order

pool. Điều này đảm bảo tính chính xác và đáng tin cậy của thông tin đơn hàng. Đặc biệt, đối với các đơn hàng có giá trị hơn 10.000.000 đồng thì phải có sự chấp nhận và chữ kí của Giám đốc cửa hàng.

Bước này đảm bảo quy trình đặt hàng được thực hiện một cách hiệu quả và đáng tin cậy. Sự phối hợp giữa bộ phận quản lý dữ liệu cửa hàng và Bộ phận thương mại giúp đảm bảo rằng kho hàng luôn được cung cấp đầy đủ và kịp thời, đồng thời tối ưu hoá quy trình giao nhận và quản lý dữ liệu trong cửa hàng.

Bước 2: Sắp xếp, quản lý đơn hàng theo quầy, theo ngành hàng



Hình 2.12. Hình ảnh các đơn hàng chia theo quầy

Ngay khi Bộ phận quản lý dữ liệu cung cấp đơn hàng, Phòng Quản trị giao nhận sẽ tiếp nhận và bắt đầu quá trình sắp xếp và quản lý đơn hàng theo quầy và theo ngành hàng tương ứng với từng quầy trong cửa hàng (ví dụ: Freshfood, FMCG, Homeline, Softline, 410, 420, 450, 460,...). Việc sắp xếp đơn hàng theo quầy giúp nhân viên phòng giao nhận tối ưu hoá việc di chuyển và thời gian tìm kiếm đơn hàng trong quá trình xử lý hồ sơ và giao nhận hàng hoá đồng thời giúp tăng hiệu suất và đảm bảo tính chính xác trong quá trình quản lý đơn hàng.

Bước 3: Nhà cung cấp/ Công ty vận chuyển giao hàng đến siêu thị:

Các công ty cung cấp hàng hoá có thể sử dụng phương thức tự vận chuyển hoặc thuê các công ty vận chuyển như: Viettel Logistics, Nhất Tín Logistics, Vận tải Transport, Vận tải Minh Phương và nhiều công ty khác để giao hàng đến siêu thị. Thời gian giao hàng được thoả thuận trước đó trên hợp đồng. Đại diện của nhà cung cấp sẽ làm việc với siêu thị để thoả thuận và đồng ý về các điều khoản liên quan đến thời gian giao hàng, quy trình đổi trả và các yêu cầu khác.

Thời gian siêu thị nhận hàng thường sẽ phụ thuộc vào loại hàng hoá. Đối với

Bước 4: Đăng kí giao nhận

Hình 2.13. Sổ đăng kí kho giao nhận

$$\hat{A}^{?} \quad 11 \quad 1 \wedge \quad : \wedge \quad 1^{?} \quad \wedge \quad : \quad \hat{A}^{?}$$

Sau đó, nhân viên bảo vệ sẽ ghi lại thông tin của đại diện nhà cung cấp / công ty

Nhân viên bảo vệ cũng sẽ hướng dẫn đại diện nhà cung cấp đưa xe vào khu vực

Bước 5: Kiểm tra hồ sơ, đối chiếu đơn hàng

GOLD Report

Page 111

10/12/2023 14:14:57

PURCHASE NOTE

Order no.	Order date	Supplier code	Commercial contract	As. ch.
255003279228	19/12/23	300044	00140107	1

Ordered by	Delivered to	Ordered from
CTP Tech (V) Co Số 16 Đường Phan Đăng Lưu Phường Phú Mỹ Huyện Thủ Đức TP. HCM	SĐT G. M&S Thị Tú Uyên (Hàng Số 05/07) Đ. Hùng Vương, P. Thủ Khoa Hùng TP. HCM	Công Ty Cổ Phần T&P Đông Sơn Quảng Số 17A, CN. Hòa Ninh G.1 HCM

Article	Article desc.	OU type	LV	SKU/OU	OU Qty	Free quantity	Net purchase price	Unit	Total net purchase price	SO
8234378000048	O CAM CHU NHET DG 000A-02 3 LO 1M	Cai	0	1	20.000	0.000	107.067.000	Cai	2.141.340.000	
8234378000004	THO O CAM 3 LO 2 CHAU 2M	Pack	1	20	1.000	0.000	64.394.000	Cai	1.567.600.000	
8234378000003	THO O CAM 4 LO 2 CHAU 3M	Pack	1	20	1.000	0.000	79.387.000	Cai	1.567.740.000	
8234378000001	VOT MUCI DINH QUANG HQ (MUCI GIV (KINH TRUNG))	Cai	1	1	20.000	0.000	79.613.000	Cai	1.572.260.000	
8234378000005	VOT MUCI KEM DEN BAT MUCI TU DONG DG EMR10 W	Cai	1	1	20.000	0.000	129.792.000	Cai	2.509.940.000	

TOTAL BT TAX	Net	Net + Tax	Net + Tax + Freight
9.184.850.000	9.184.850.000	9.184.850.000	9.184.850.000

Asked delivery date	Delivery deadline
27/12/23 23:59	27/12/23 23:59

Note

Delivery condition: free freight

Comment: C0264501

GO! DÀ NẴNG SCANNING

DM FM FOM

LÊ THỊ DUNG NGÔ HUY TIẾN LÊ T. HIẾN VY NGUYỄN Q. KHANH

GO! DÀ NẴNG

Này... tháng... năm 20... STT...

QT giao nhận...

NV giao nhận...

BV giao nhận...

Đại diện quý...

VOC nhận hàng và chấp nhận...

Tổng net purchase price

9.184.850.000

Hình 2.14. Hình ảnh đơn hàng gốc

Sau khi đại diện nhà cung cấp đã hoàn tất đăng ký giao nhận, nhân viên trong phòng Quản trị giao nhận sẽ tiến hành một loạt các công việc quan trọng để đảm bảo quá trình nhận hàng diễn ra thành công và đúng quy trình.

Đầu tiên, họ sẽ kiểm tra kỹ hồ sơ giao hàng và các giấy tờ liên quan đến hàng hoá của nhà cung cấp. Các thông tin này sẽ được đối chiếu với đơn hàng gốc (đơn hàng PN đã bao gồm chữ ký của trưởng quầy, trưởng bộ phận), sau đó sẽ đối chiếu với hoá đơn giá trị gia tăng do Nhà cung cấp xuất ra để biết được số lượng thực tế đang giao với PN cũng như xác nhận tính chính xác và đảm bảo rằng tất cả các yêu cầu đã được đáp ứng. Đối với những đơn hàng tổng (Đơn hàng do một bên vận chuyển nhiều nhà cung cấp khác nhau như: Vintrans, VINAFCO,...) thì nhân viên phòng giao nhận còn phải kiểm tra lại tất cả hoá đơn giá trị gia tăng, đối chiếu số hoá đơn với danh sách tất cả nhà cung cấp do bên vận chuyển cung cấp để đảm bảo đủ hàng, đủ chứng từ của từng nhà cung cấp trước khi giao nhận hàng hoá.

Sau đó, nhân viên giao nhận sẽ kiểm tra điều kiện vận chuyển của hàng hoá, họ

sẽ xem xét xem hàng đã được đóng gói và vận chuyển đúng quy trình và chuẩn mực nào hay chưa. Điều này bao gồm việc kiểm tra tính trọn vẹn của đóng gói, đảm bảo an toàn và không có hỏng hóc hay thất thoát nào xảy ra trong quá trình vận chuyển. Toàn bộ quy trình kiểm tra và xác nhận được thực hiện một cách cẩn thận và chi tiết nhằm đảm bảo rằng hàng hoá được nhận và xử lý đúng theo quy trình và tiêu chuẩn của công ty.

Bước 6: Nhân viên bảo vệ yêu cầu đại diện nhà cung cấp xếp hàng vào pallet và đưa vào khu vực nhận hàng



Hình 2.15. Hình ảnh nhà cung cấp xếp hàng lên pallet

Khi đại diện nhà cung cấp đã đưa xe vào khu vực quy định, nhân viên bảo vệ tại khu vực nhận hàng sẽ hướng dẫn đại diện nhà cung cấp xếp hàng hoá vào pallet và đưa vào khu vực nhận hàng để nhân viên giao nhận tiến hành kiểm tra và kiểm đếm số lượng hàng hoá.

Nhân viên giao hàng sẽ phải sắp xếp hàng hoá vào pallet được cung cấp ở kho giao nhận sao cho các thùng hàng có cùng mã vạch hoặc cùng loại sẽ được sắp xếp chồng lên nhau hoặc gần vị trí nhau và dùng xe kéo pallet đưa hàng hoá vào kho theo chỉ dẫn của nhân viên giao nhận sao cho gọn gang và dễ kiểm hàng nhất.

Bước 7: Kiểm tra hàng hoá

Quá trình kiểm tra hàng hoá được thực hiện sau khi nhân viên giao hàng hoàn tất việc sắp xếp hàng hoá. Nhân viên giao nhận sẽ dùng máy PDA & phiếu PN đã được đối chiếu với hoá đơn do nhà cung cấp mang đến để thực hiện kiểm kê hàng hoá khi nhân viên giao hàng đã sắp xếp hàng hoá gọn gang lên pallet. Nhân viên giao nhận có nhiệm

vụ kiểm tra theo các yếu tố sau để đảm bảo chất lượng và khả năng đáp ứng yêu cầu của các sản phẩm được nhập vào siêu thị:

- **Chủng loại hàng chính và hàng khuyến mãi:** xác định chính xác danh mục hàng hoá, bao gồm cả hàng chính và hàng khuyến mãi để đảm bảo việc nhập hàng đúng theo PN.
- **Mã vạch:** đảm bảo mã vạch trên sản phẩm đọc được và khớp chính xác với từng loại sản phẩm như đã quy định trên PN và thông tin trong hệ thống quản lí hàng hoá.
- **Số lượng:** đảm bảo số lượng hàng nhập vào khớp với đơn PN. Nếu không đảm bảo về số lượng, nhân viên giao nhận phải ghi trực tiếp số lượng thùng hàng đã nhận vào đơn PN để các bộ phận xử lý tiếp theo biết được và xử lý.
- **Quy cách:** Kiểm tra kích thước, trọng lượng và các thông số kỹ thuật của hàng hoá để đảm bảo phù hợp với yêu cầu và tiêu chuẩn đã đặt ra.
- **Hạn sử dụng (HSD):** kiểm tra HSD của sản phẩm để đảm bảo hàng hoá có thời hạn sử dụng còn lâu và đáp ứng yêu cầu quy định và đây cũng là một yếu tố cực kỳ quan trọng đối với nhưng mặt hàng tiêu dùng mạnh.
- **Bao bì:** xem xét tình trạng bao bì, đảm bảo không bị hư hỏng, rách hoặc có dấu hiệu mở trước. Kiểm tra sự phù hợp của bao bì với loại hàng hoá để đảm bảo việc bảo quản và vận chuyển an toàn.
- **Tem nhãn:** Kiểm tra tem nhãn trên sản phẩm để đảm bảo đầy đủ thông tin như: tên sản phẩm, nhãn hiệu, nguồn gốc, thành phần, hạn sử dụng, mã vạch và các yêu cầu khác

Bước 8: Đánh giá quá trình kiểm tra hàng hoá

● Từ chối nhận hàng:

Đối với hàng hoá không đạt yêu cầu như: sai chủng loại, mã code không khớp, số lượng hàng không đúng so với đơn đặt hàng, không đảm bảo chất lượng về yêu cầu ngoại quan, nhiệt độ bảo quản, bao bì hoặc đã hết hạn sử dụng,... thì sẽ bị từ chối nhận hàng và lập biên bản từ chối nhận hàng.

Nếu hàng bị lỗi gần 50% lô hàng thì nhân viên giao nhận sẽ không nhận hàng. Nếu lỗi ít hoặc số lượng không đủ thì nhân viên giao nhận sẽ lập biên bản yêu cầu bù hàng trong vòng 24 giờ. Tuy nhiên, nếu quá thời gian quy định thì nhân viên giao nhận sẽ gửi hồ sơ của nhà cung cấp lên bộ phận kế toán để xử lý theo quy trình.

- **Chấp nhận nhận hàng:**

Đối với hàng hoá đạt yêu cầu như: đúng loại sản phẩm, mã vạch, khớp với số lượng hàng so với PN, còn hạn sử dụng, đảm bảo chất lượng cũng như những yêu cầu đặt ra thì nhân viên giao nhận và nhân viên bảo vệ sẽ ký tên và đóng dấu đã kiểm tra hàng hoá trực tiếp lên đơn PN.

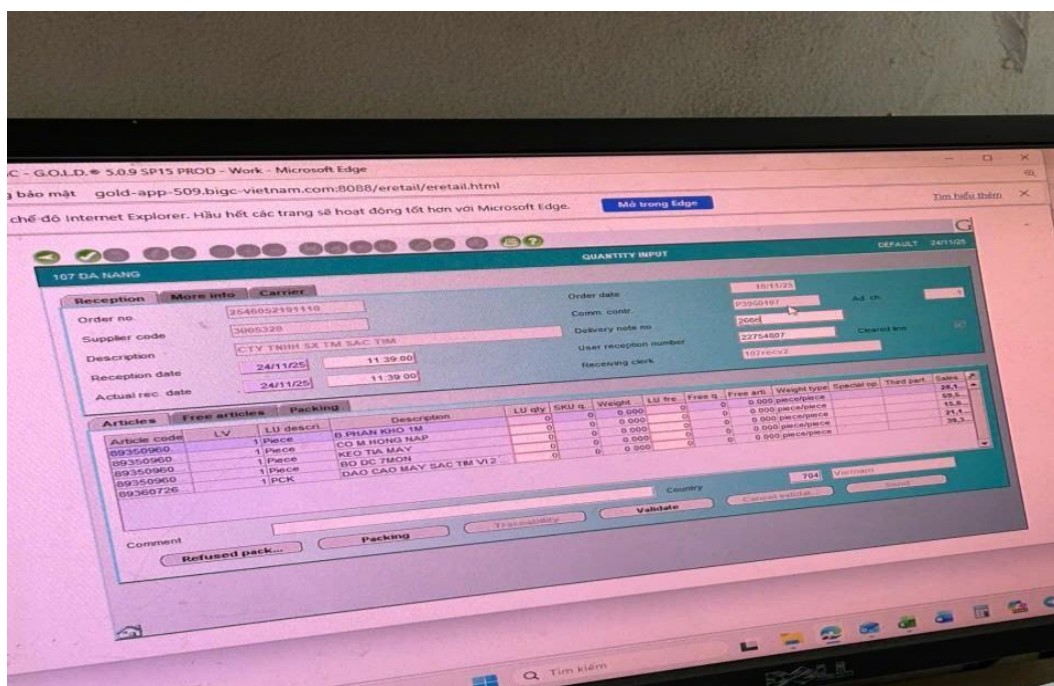
Quá trình kiểm tra này được thực hiện cẩn thận để tránh các trường hợp gian lận hoặc không trung thực, giúp đảm bảo tính chính xác và đáng tin cậy của số lượng hàng hoá được ghi nhận.

- **Trả hàng:**

Trong quá trình kiểm tra hàng hoá, nhân viên giao nhận sẽ tra hàng với các điều kiện như: hàng không đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm, móp méo, bể vỡ, hư hỏng, không đảm bảo nhiệt độ, sai hàng, sai mã vạch, số lượng vượt quá so với hàng đặt,...

Bước 9: chuyển HSGN để nhập GOLD chuyển giao cho bộ phận kế toán

Sau khi hoàn tất quá trình giao nhận và các vấn đề phát sinh được ghi nhận trong hồ sơ giao nhận, nhân viên giao nhận sẽ chuyển hồ sơ và thông tin liên quan cho nhân viên nhập dữ liệu vào GOLD. Đây là một phần mềm giúp siêu thị cập nhật dữ liệu hàng hoá và quản lý tốt hơn về nhập và xuất hàng trong siêu thị.



Hình 2.16. Nhập dữ liệu vào phần mềm G.O.L.D

*** Quy trình nhập dữ liệu giao nhận hàng vào hệ thống quản lý dữ liệu GOLD**

- Truy cập vào phần mềm GOLD, chọn mục “Receptions”, sau đó kích vào

“Checked in qty-input”

- Một bảng “Order selection” hiện ra, dựa vào mã đơn hàng (Order no) của nhà cung cấp được in trong phiếu PN, nhập số đơn hàng vào mục “Order no”.

- Sau đó nhấn dấu mũi tên tròn, tên nhà cung cấp và thông tin về mặt hàng sẽ hiển thị. Nhân viên giao nhận kích đúp chuột vào tên nhà cung cấp để chọn. Đối với những đơn hàng giao không đúng hạn đã yêu cầu trên PN thì hệ thống GOLd sẽ hiển thị “No data”.

- Sau khi nhấn đúp vào tên nhà cung cấp, bảng “Quantity input” sẽ hiện ra. Tại mục “LU qty”, nhập số lượng hàng hoá đã nhận vào phần mềm. Nếu mặt hàng đó có hàng khuyến mãi đi kèm, nhập số lượng hàng khuyến mãi vào cột “Free quantity” như số lượng mà nhân viên giao nhận đã nhận thực tế và tích vào đơn PN.

- Sau khi nhập dữ liệu xong, kích chuột vào nút “Validate” ở cuối bảng, sau đó kích tiếp vào nút “Send” gửi dữ liệu lên hệ thống, khi đó màn hình sẽ xuất hiện hoá đơn. Người nhập dữ liệu sẽ đối chiếu tổng số tiền ở đơn hàng giấy và đơn hàng trên màn hình để xác nhận nhập đúng dữ liệu thì sẽ thực hiện in ra giấy.

- Sau đó nhân viên phòng quản trị giao nhận sẽ tập hợp toàn bộ hồ sơ giao nhận cùng với hoá đơn vừa được in từ GOLD sắp xếp theo thứ tự từng nhà cung cấp và chuyển giao lên cho bộ phận kế toánuwr lý và thanh toán hoá đơn cho nhà cung cấp.

Bước 10: Luân chuyển hàng hoá lên kho

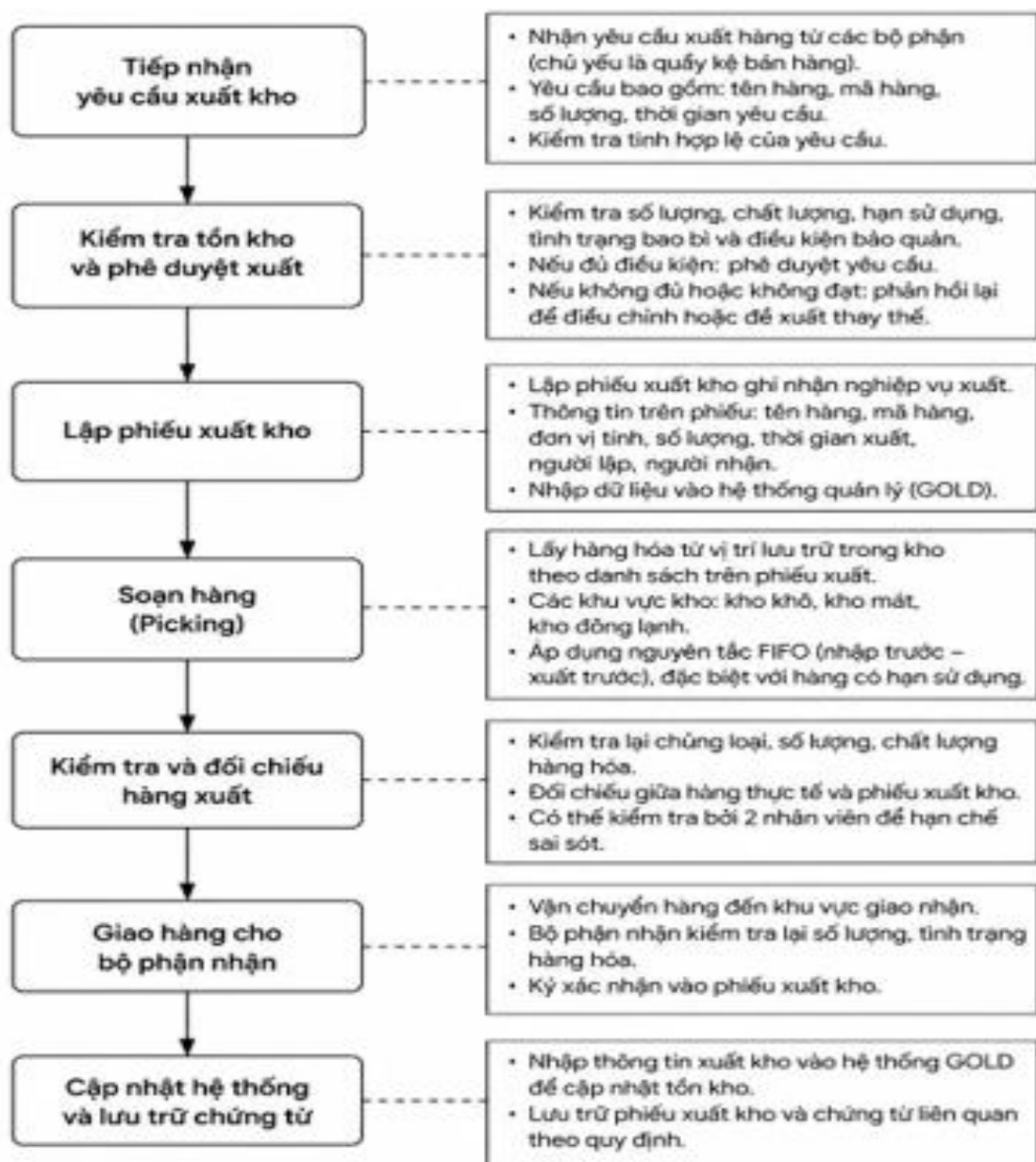
Sau khi quá trình giao nhận được hoàn tất, nhân viên giao nhận sẽ chuyển hàng hoá từ khu vực giao nhận vào khu vực trung chuyển, đảm bảo rằng hàng hoá được vận chuyển một cách an toàn và đúng vị trí trong khu vực trung chuyển. Để đảm bảo việc luân chuyển diễn ra thuận lợi và bảo vệ hàng hoá, nhân viên giao nhận sẽ bọc các thùng hàng lại bằng màng bọc chuyên dụng để tránh rách hàng và sử dụng xe nâng tay để di chuyển hàng hoá từ kho giao nhận và thang máy và đưa lên kho từng tầng. Sau đó nhân viên sẽ nhận hàng hoá từ khu vực trung chuyển và tiến hành sắp xếp vào kho theo các tiêu chí như: quầy/ ngành hàng, loại thực phẩm cần điều kiện bảo quản đặc biệt, hàng nhạy cảm, hàng khuyến mãi có cùng mã vạch, hàng khuyến mãi có mã vạch khác và hàng không có mã vạch. Việc sắp xếp hàng hoá đảm bảo sự dễ dàng tìm kiếm và lưu trữ hợp lý trong kho.



Hình 2.17. Hàng hoá được chuyển lên kho

2.3.2. Quy trình xuất kho hàng tại bộ phận kho – siêu thị Go! Đà Nẵng

2.3.2.1. Sơ đồ quy trình xuất hàng hoá



Nguồn: Phòng nhân sự

Hình 2.18. Sơ đồ quy trình xuất hàng hoá

2.3.2.2. Nội dung quy trình

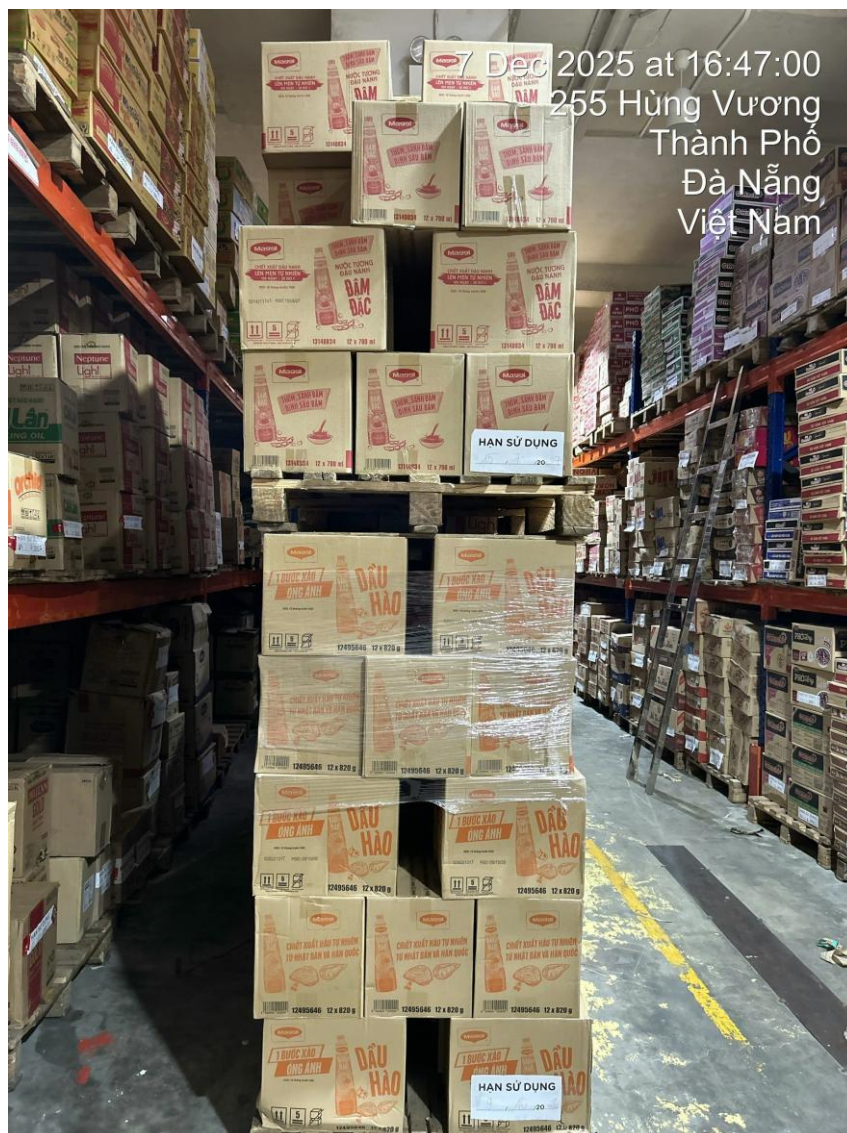
Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu xuất kho

Quy trình xuất kho tại siêu thị GO! Đà Nẵng bắt đầu từ việc tiếp nhận yêu cầu xuất hàng từ các bộ phận kinh doanh, chủ yếu là khu vực quầy kệ bán hàng. Nhân viên quầy sẽ lập phiếu yêu cầu xuất hàng hoặc gửi yêu cầu thông qua hệ thống quản lý nội bộ của siêu thị. Nội dung của yêu cầu thường bao gồm đầy đủ các thông tin như tên hàng, mã hàng, số lượng cần xuất, thời gian yêu cầu. Nhân viên kho sau khi nhận được yêu cầu sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ, đảm bảo yêu cầu đúng quy trình và phù hợp với nhu cầu thực tế, từ đó làm cơ sở để triển khai các bước tiếp theo trong quy trình xuất

kho.

Bước 2: Kiểm tra tồn kho và phê duyệt xuất

Sau khi tiếp nhận yêu cầu, nhân viên kho tiến hành kiểm tra tình trạng tồn kho thực tế của các mặt hàng được yêu cầu xuất. Việc kiểm tra này không chỉ dừng lại ở số lượng mà còn bao gồm đánh giá chất lượng hàng hóa như hạn sử dụng, tình trạng bao bì và điều kiện bảo quản. Trong môi trường siêu thị như GO! Đà Nẵng, đặc biệt đối với nhóm hàng thực phẩm, yếu tố hạn sử dụng được kiểm soát rất chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng. Nếu hàng hóa đáp ứng đủ điều kiện xuất, nhân viên phụ trách hoặc quản lý kho sẽ tiến hành phê duyệt yêu cầu. Ngược lại, nếu tồn kho không đủ hoặc hàng hóa không đạt tiêu chuẩn, bộ phận kho sẽ phản hồi lại cho bộ phận yêu cầu để điều chỉnh số lượng hoặc đề xuất phương án thay thế.



Hình 2.19. Hình ảnh hàng hoá khi kiểm tồn kho

Bước 3: Lập phiếu xuất kho

GOB
ĐÀ NẴNG

PHIẾU XUẤT HÀNG

0000106

Ngày...1...Tháng...1...Năm 2026...

Hôm nay vào hồi...10h...Chúng tôi gồm có:

Nhân Viên An Ninh:.....Đoàn Huy.....

Nhân Viên Bảo Vệ:.....Võ Văn An.....

Nhân Viên - Tiếp Thị Quầy:.....Phan Văn.....theo số lượng chi tiết dưới đây.

Tiến hành xuất hàng tại Kho.....

STT	MÃ VẠCH	TÊN SẢN PHẨM	ĐƠN VỊ	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
1	<u>45037</u>	<u>Nước rửa kính</u>	<u>lịch</u>	<u>84</u>	
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Phiếu xuất hàng được lập thành 03 bản với sự chứng kiến của các bên có ký xác nhận dưới đây.
(An Ninh, Bảo Vệ, Ngành Hàng)

AN NINH
Ký và Ghi rõ họ tên
Đoàn Huy

BẢO VỆ
Ký và Ghi rõ họ tên
Võ Văn An

NHÂN VIÊN/Tiếp Thị
Ký và Ghi rõ họ tên
Phan Văn

Hình 2.20. Phiếu xuất hàng

Khi yêu cầu xuất kho đã được phê duyệt, nhân viên kho tiến hành lập phiếu xuất kho nhằm ghi nhận chính thức nghiệp vụ xuất hàng. Phiếu xuất kho đóng vai trò là chứng từ quan trọng, thể hiện đầy đủ các thông tin liên quan như tên hàng, mã hàng, đơn vị tính, số lượng xuất, thời gian xuất, cũng như thông tin của người lập và người nhận hàng. Đồng thời, dữ liệu từ phiếu xuất kho sẽ được nhập vào hệ thống quản lý để cập nhật và theo dõi biến động tồn kho..

Bước 4: Soạn hàng (Picking)



Hình 2.21. Hàng hoá được soạn cho khách

Sau khi hoàn tất chứng từ, nhân viên kho tiến hành công đoạn soạn hàng, tức là trực tiếp lấy hàng hóa từ các vị trí lưu trữ trong kho theo danh sách trên phiếu xuất. Đây là một bước quan trọng, đòi hỏi sự chính xác và nhanh chóng để đáp ứng kịp thời nhu cầu bổ sung hàng hóa cho khu vực bán hàng. Tại GO! Đà Nẵng, kho được phân chia thành nhiều khu vực khác nhau như kho khô, kho mát và kho đông lạnh, do đó nhân viên phải nắm rõ sơ đồ kho để di chuyển và lấy hàng một cách hiệu quả. Ngoài ra, trong

quá trình soạn hàng, nguyên tắc nhập trước – xuất trước (FIFO) luôn được áp dụng, đặc biệt đối với các mặt hàng có hạn sử dụng, nhằm giảm thiểu tình trạng hàng tồn kho quá hạn và đảm bảo chất lượng hàng hóa khi đến tay người tiêu dùng.

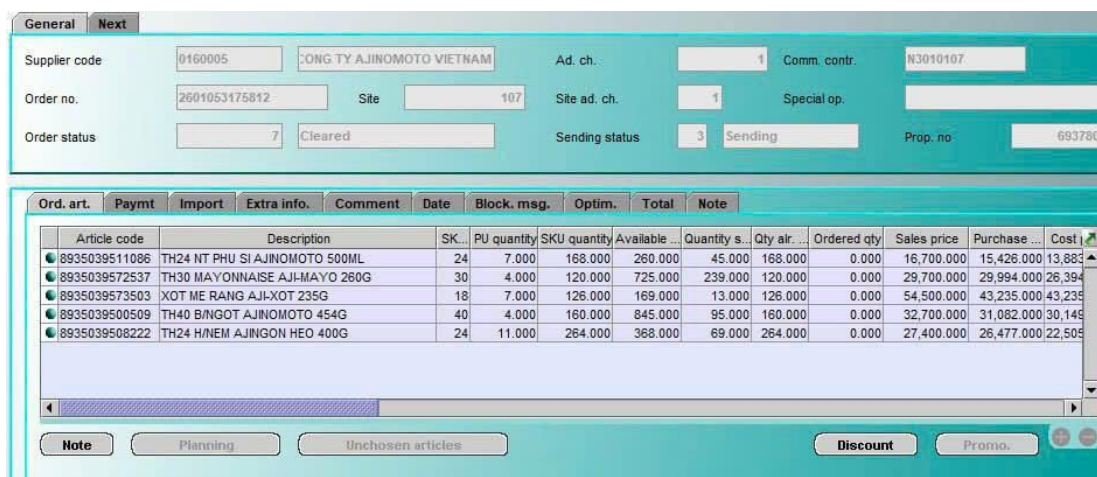
Bước 5: Kiểm tra và đối chiếu hàng xuất

Sau khi hoàn tất việc soạn hàng, nhân viên kho sẽ tiến hành kiểm tra lại toàn bộ hàng hóa trước khi xuất ra khỏi kho. Công đoạn này nhằm đảm bảo rằng hàng hóa được lấy đúng chủng loại, đúng số lượng và đạt tiêu chuẩn chất lượng theo yêu cầu. Trong một số trường hợp, hoạt động kiểm tra có thể được thực hiện bởi hai nhân viên khác nhau để tăng tính chính xác và hạn chế sai sót. Việc đối chiếu giữa hàng hóa thực tế và phiếu xuất kho giúp phát hiện kịp thời các sai lệch, từ đó có biện pháp điều chỉnh trước khi giao hàng, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận hành.

Bước 6: Giao hàng cho bộ phận nhận

Sau khi hàng hóa đã được kiểm tra đầy đủ, nhân viên kho tiến hành vận chuyển hàng đến khu vực giao nhận để bàn giao cho nhân viên quầy kệ. Tại đây, bộ phận nhận hàng sẽ kiểm tra lại một lần nữa về số lượng và tình trạng hàng hóa trước khi ký xác nhận vào phiếu xuất kho. Việc ký nhận này có ý nghĩa quan trọng trong việc xác định trách nhiệm giữa các bên, đồng thời là cơ sở để xử lý các vấn đề phát sinh nếu có sai sót xảy ra sau khi giao hàng. Trong môi trường siêu thị, quá trình giao nhận thường diễn ra nhanh chóng để đảm bảo hàng hóa được đưa lên kệ kịp thời phục vụ khách hàng.

Bước 7: Cập nhật hệ thống và lưu trữ chứng từ



The screenshot displays the G.O.L.D software interface. The top section is a form with fields for Supplier code (0160005), Order no. (2601053175812), and Order status (7). Below this is a table with columns: Ord. art., Paymt, Import, Extra info., Comment, Date, Block. msg., Optim., Total, and Note. The table contains five rows of data for different products, including their article codes, descriptions, and various quantities and prices.

Ord. art.	Paymt	Import	Extra info.	Comment	Date	Block. msg.	Optim.	Total	Note
8935039511086									
8935039572537									
8935039573503									
8935039500509									
8935039508222									

Hình 2.22. Hình ảnh cập nhật phần mềm G.O.L.D

Sau khi hoàn tất giao hàng, nhân viên kho sẽ tiến hành nhập thông tin xuất kho vào hệ thống quản lý GOLD để cập nhật lại số lượng tồn kho thực tế. Việc cập nhật kịp

thời giúp đảm bảo tính chính xác của dữ liệu, hỗ trợ hiệu quả cho công tác kiểm kê và lập kế hoạch nhập hàng trong tương lai. Đồng thời, các chứng từ liên quan như phiếu xuất kho sẽ được lưu trữ theo quy định của siêu thị để phục vụ cho việc kiểm tra, đối chiếu và đánh giá hoạt động quản lý kho khi cần thiết.

2.4. Đánh giá quy trình

2.4.1. Ưu và nhược điểm của quy trình nhập hàng tại kho – siêu thị Go! Đà Nẵng

a. Ưu điểm:

Quá trình giao nhận hàng hoá tại siêu thị được diễn ra theo các bước và trình tự cụ thể, dễ hiểu giúp cho việc quản lý hàng hoá trở nên hiệu quả hơn và nhân viên dễ dàng theo dõi và thực hiện chính xác hơn. Ngoài ra, quy trình giao nhận còn diễn ra một cách nghiêm ngặt, tất cả hàng hoá khi đến kho giao nhận phải được kiểm tra bởi nhân viên của công ty nên đảm bảo chất lượng sản phẩm, đáp ứng các tiêu chuẩn và yêu cầu đã đề ra góp phần đảm bảo nguồn đầu vào cho công ty, tạo lòng tin và sự tin cậy cho khách hàng, nâng cao uy tín của siêu thị.

Trong quá trình giao nhận, hàng hoá được sắp xếp hợp lý, theo từng ngành/ hàng hoặc theo từng vị trí kho chứa giúp tối ưu được quá trình quản lý, kiểm đếm và lưu trữ hàng hoá. Ngoài ra, điều này giúp cho nhân viên các bộ phận khác (bộ phận đặt hàng, trang trí quầy hàng,...) dễ dàng tìm kiếm và tiếp cận hàng hoá, giảm thời gian tìm kiếm và tăng khả năng phục vụ khách hàng.

Tại kho được trang bị đầy đủ trang thiết bị chuyên dụng cần thiết phục vụ cho nhu cầu giao nhận hàng như súng đo nhiệt độ (đối với hàng đông, hàng lạnh,...), thiết bị kéo pallet bằng tay, cân chuyên dụng,...giúp tăng hiệu quả quy trình cũng như đảm bảo được mọi yêu cầu quy định đối với những loại hàng hoá đặc biệt

Mọi thông tin giao nhận hàng đều được nhập vào hệ thống quản lý dữ liệu GOLD, đảm bảo thông tin luôn được cập nhật chính xác, hạn chế những thiếu sót. Bên cạnh đó, phần mềm này còn giúp nhân viên từ các phòng ban khác dễ dàng quản lý hàng hoá, theo dõi mức tồn kho của siêu thị để kịp thời đưa ra các phương án xử lý kịp thời như: đặt hàng, trả hàng, xử lý hàng tồn,...

Thời gian giao nhận được phân chia rõ ràng cho từng nhà cung cấp giúp giảm được hiện tượng quá tải hàng cần giao nhận trong một ngày, làm tăng hiệu quả thực hiện quy trình giao nhận.

b. Nhược điểm:

Trong quá trình giao nhận, tất cả quy trình đều được thực hiện hoàn toàn bằng thủ công nên khó tránh khỏi những sai sót. Ngoài ra, việc kiểm tra đối với những mặt hàng yêu cầu về chất lượng còn mang tính cảm quan, chưa thực sự chính xác nên dẫn đến hiện tượng những mặt hàng rau củ, trái cây dễ xảy ra hư hỏng bên trong.

Đối với những mặt hàng có kích thước nhỏ, khó kiểm tra đòi hỏi nhân viên phải có sự tập trung cao vào công việc làm tốn thời gian và nhân lực, đặc biệt vào những ngày có nhiều đơn hàng hoặc nhiều nhà cung cấp lớn cùng giao hàng (ví dụ: Vinamilk, P&G, Unilever,...).

Mọi thông tin giao nhận đều được cập nhật lên hệ thống quản lý dữ liệu GOLD nên mọi hoạt động tại kho giao nhận đều phụ thuộc vào hệ thống, do đó khi hệ thống xảy ra sự cố kỹ thuật hoặc các vấn đề về công nghệ thì sẽ ảnh hưởng lớn đến quá trình giao nhận cũng như cập nhật dữ liệu hàng ngày.

c. Nguyên nhân

- Nhân tố tác động khách quan

- Thị trường tại Đà Nẵng có sự biến động khá rõ theo thời điểm, đặc biệt vào cuối tuần, các dịp lễ, Tết hoặc mùa du lịch cao điểm. Trong những giai đoạn này, lượng hàng hóa từ nhà cung cấp được đưa về kho tăng đột biến, dẫn đến tình trạng nhiều xe hàng tập trung cùng lúc tại khu vực nhập, gây áp lực lớn cho nhân viên kho trong việc tiếp nhận, kiểm đếm và xử lý chứng từ. Khi khối lượng hàng tăng nhanh trong thời gian ngắn, nếu không có sự điều phối hợp lý sẽ dễ xảy ra tình trạng ùn ứ, kéo dài thời gian nhập hàng và phát sinh sai sót.

Bên cạnh đó, không phải tất cả các nhà cung cấp đều đảm bảo tính đồng bộ về thời gian giao hàng, chất lượng hàng hóa và chứng từ đi kèm. Một số trường hợp hàng giao không đúng giờ, thiếu hoặc sai lệch về số lượng, thậm chí chứng từ chưa đầy đủ, buộc nhân viên kho phải kiểm tra kỹ lưỡng hơn hoặc xử lý bổ sung, làm gián đoạn quy trình nhập hàng. Ngoài ra, giao thông và điều kiện vận chuyển bên ngoài cũng có tác động đáng kể. Tại khu vực nội thành Đà Nẵng, tình trạng ùn tắc vào giờ cao điểm hoặc ảnh hưởng của thời tiết như mưa lớn, bão có thể khiến xe hàng đến trễ so với kế hoạch. Trong thực tế, khi xe hàng đến không đúng thời gian dự kiến, kế hoạch nhập hàng bị xáo trộn, dẫn đến việc phải điều chỉnh nhân lực và sắp xếp lại thứ tự xử lý, ảnh hưởng đến hiệu quả chung của hoạt động kho. Đối với các mặt hàng tươi sống, việc chậm trễ còn có thể ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hàng hóa khi nhập kho.

Các quy định về an toàn thực phẩm, kiểm dịch và hóa đơn chứng từ yêu cầu siêu thị phải tuân thủ nghiêm ngặt trong quá trình nhập hàng. Khi cơ quan chức năng tăng cường kiểm tra hoặc khi có sự thay đổi trong quy định, bộ phận kho phải thực hiện thêm các bước kiểm tra và đối chiếu, làm tăng thời gian xử lý và khối lượng công việc.

Từ những yếu tố trên có thể thấy rằng các nhân tố khách quan như thị trường, nhà cung cấp, giao thông vận tải, môi trường pháp lý và công nghệ bên ngoài đều có tác động rõ rệt đến quy trình nhập hàng tại kho siêu thị GO! Đà Nẵng. Những yếu tố này tuy nằm ngoài khả năng kiểm soát của doanh nghiệp nhưng lại ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả vận hành, đòi hỏi siêu thị phải có sự chủ động trong dự báo, linh hoạt trong điều phối và xây dựng các phương án xử lý phù hợp để đảm bảo hoạt động nhập hàng diễn ra liên tục và hiệu quả.

- Nhân tố chủ quan từ chính công ty

Việc xác định danh mục hàng hóa kinh doanh, đặc biệt là ưu tiên các mặt hàng tiêu dùng thiết yếu với tần suất luân chuyển nhanh, dẫn đến nhu cầu nhập hàng diễn ra thường xuyên và liên tục trong ngày. Điều này, trên thực tế, tạo ra áp lực không nhỏ đối với bộ phận kho trong việc phải đảm bảo xử lý kịp thời khối lượng hàng hóa lớn, đồng thời vẫn duy trì độ chính xác trong kiểm đếm và đối chiếu chứng từ.

Bên cạnh đó, nguồn nhân lực tại kho được xem là yếu tố then chốt ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả thực hiện quy trình nhập hàng. Qua quá trình thực tập, có thể nhận thấy sự khác biệt rõ rệt giữa nhân viên có kinh nghiệm và nhân viên mới. Những nhân viên lâu năm thường có khả năng nhận diện hàng hóa nhanh, kiểm tra chứng từ chính xác và xử lý linh hoạt khi phát sinh sai lệch, từ đó rút ngắn đáng kể thời gian nhập hàng. Ngược lại, nhân viên thiếu kinh nghiệm dễ gặp sai sót trong quá trình kiểm đếm hoặc nhập liệu, làm tăng thời gian xử lý và có thể ảnh hưởng đến tính chính xác của dữ liệu tồn kho. Ngoài ra, tinh thần trách nhiệm, ý thức tuân thủ quy trình và khả năng phối hợp giữa các bộ phận như mua hàng, kho và quầy bán cũng là những yếu tố ảnh hưởng lớn đến hiệu quả chung của quy trình.

Một nhân tố quan trọng khác là quy trình nghiệp vụ và công tác tổ chức quản lý nội bộ. Tại GO! Đà Nẵng, quy trình nhập hàng được xây dựng tương đối đầy đủ và chặt chẽ với các bước cụ thể như tiếp nhận hàng, kiểm tra chứng từ, kiểm đếm thực tế và nhập dữ liệu vào hệ thống quản lý. Tuy nhiên, trong thực tế vận hành, đặc biệt vào những thời điểm cao điểm khi nhiều xe hàng cùng đến trong một khoảng thời gian ngắn, việc

tuân thủ đầy đủ các bước quy trình có thể gặp khó khăn, dẫn đến tình trạng xử lý chưa đồng bộ hoặc phát sinh sai sót. Điều này cho thấy vai trò quan trọng của công tác điều phối, giám sát và phân công công việc hợp lý trong việc đảm bảo quy trình được thực hiện hiệu quả.

Ngoài ra, cơ sở vật chất và hạ tầng kho bãi cũng có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tiếp nhận và xử lý hàng hóa. Diện tích khu vực nhập hàng, cách bố trí không gian kho, hệ thống kệ chứa và các thiết bị hỗ trợ như xe nâng, pallet, máy quét mã vạch... là những yếu tố quyết định tốc độ và hiệu quả của quá trình nhập hàng. Trong thực tế, khi khối lượng hàng nhập tăng cao nhưng không gian tiếp nhận hạn chế hoặc thiết bị chưa đáp ứng kịp, dễ xảy ra tình trạng ùn ứ, làm chậm tiến độ xử lý và tăng nguy cơ sai sót trong quá trình kiểm đếm.

Bên cạnh đó, hệ thống công nghệ thông tin đóng vai trò hỗ trợ quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả quản lý kho. Việc áp dụng phần mềm quản lý kho, hệ thống mã vạch và các công cụ tự động hóa giúp giảm thiểu sai sót thủ công, tăng độ chính xác và rút ngắn thời gian xử lý dữ liệu. Tuy nhiên, trong một số trường hợp thực tế, khi hệ thống gặp sự cố hoặc tốc độ xử lý chậm, quá trình nhập liệu bị gián đoạn, ảnh hưởng đến tiến độ cập nhật thông tin và quản lý tồn kho.

Cuối cùng, năng lực tài chính của doanh nghiệp cũng là một yếu tố chủ quan có tác động không nhỏ đến quy trình nhập hàng. Khả năng thanh toán đúng hạn cho nhà cung cấp giúp đảm bảo nguồn hàng được cung ứng liên tục, trong khi việc đầu tư vào cơ sở vật chất, trang thiết bị và công nghệ sẽ góp phần nâng cao hiệu quả vận hành của kho. Nếu nguồn lực tài chính không được đảm bảo, hoạt động nhập hàng có thể bị gián đoạn hoặc không đáp ứng được nhu cầu kinh doanh thực tế.

Từ những phân tích trên, có thể thấy rằng các nhân tố chủ quan từ chính công ty đóng vai trò quyết định đến hiệu quả của quy trình nhập hàng tại kho siêu thị GO! Đà Nẵng. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, hoàn thiện quy trình quản lý, đầu tư cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ phù hợp không chỉ giúp tối ưu hóa hoạt động nhập hàng mà còn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của siêu thị trong bối cảnh thị trường bán lẻ ngày càng phát triển và cạnh tranh gay gắt.

2.4.2. Ưu và nhược điểm của quy trình xuất hàng tại bộ phận kho- Siêu thị Go! Đà Nẵng

a. Ưu điểm

Quy trình xuất hàng tại bộ phận kho của siêu thị GO! Đà Nẵng được xây dựng khá bài bản, thể hiện tính chuyên nghiệp và phù hợp với mô hình bán lẻ hiện đại. Trước hết, quy trình có sự phân chia rõ ràng từng bước từ tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tồn kho, lập phiếu đến soạn hàng và giao nhận, giúp hạn chế sự chồng chéo trong công việc và nâng cao hiệu quả vận hành. Mỗi khâu đều có người phụ trách cụ thể, từ đó đảm bảo trách nhiệm được phân định rõ ràng, dễ dàng kiểm soát và truy vết khi có sai sót xảy ra.

Bên cạnh đó, quy trình xuất kho có sự kết hợp giữa hệ thống quản lý và chứng từ thực tế, giúp đảm bảo tính chính xác của dữ liệu tồn kho. Việc cập nhật thường xuyên thông tin xuất hàng vào hệ thống góp phần hỗ trợ tốt cho công tác kiểm kê, lập kế hoạch nhập hàng và điều phối hàng hóa giữa kho và quầy kệ. Đặc biệt, nguyên tắc nhập trước – xuất trước (FIFO) được áp dụng hiệu quả, nhất là đối với nhóm hàng thực phẩm, giúp hạn chế tình trạng hàng hóa hết hạn sử dụng và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, công đoạn kiểm tra và đối chiếu hàng hóa trước khi xuất được thực hiện tương đối chặt chẽ, góp phần giảm thiểu sai sót về số lượng và chủng loại hàng hóa. Sự phối hợp giữa bộ phận kho và bộ phận bán hàng cũng khá nhịp nhàng, đảm bảo hàng hóa được bổ sung kịp thời lên kệ, tránh tình trạng thiếu hàng gây ảnh hưởng đến doanh thu và trải nghiệm mua sắm của khách hàng.

b. Nhược điểm

Mặc dù quy trình xuất kho tại siêu thị GO! Đà Nẵng đã được tổ chức tương đối hoàn chỉnh, tuy nhiên trong thực tế vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trước hết, vào các khung giờ cao điểm hoặc trong các chương trình khuyến mãi lớn, số lượng yêu cầu xuất hàng tăng cao dẫn đến tình trạng quá tải cho nhân viên kho. Điều này có thể làm chậm quá trình xử lý đơn, ảnh hưởng đến tốc độ bổ sung hàng hóa lên quầy kệ.

Bên cạnh đó, một số công đoạn trong quy trình vẫn còn mang tính thủ công, đặc biệt là việc kiểm tra và đối chiếu hàng hóa. Nó không chỉ tốn thời gian mà còn tiềm ẩn nguy cơ sai sót do yếu tố con người, nhất là khi khối lượng công việc lớn. Việc phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của nhân viên trong khâu soạn hàng cũng có thể dẫn đến sự không đồng đều về hiệu quả làm việc giữa các cá nhân.

Ngoài ra, sự phối hợp giữa kho và bộ phận bán hàng đôi khi chưa thực sự tối ưu, đặc biệt trong việc truyền đạt thông tin về nhu cầu hàng hóa. Một số trường hợp yêu cầu xuất hàng chưa được lập đầy đủ hoặc thay đổi đột xuất gây khó khăn cho nhân viên kho trong quá trình xử lý. Bên cạnh đó, không gian kho và cách bố trí hàng hóa nếu chưa tối

ưu cũng có thể làm tăng thời gian di chuyển khi soạn hàng, từ đó ảnh hưởng đến năng suất làm việc chung.

c. Nguyên nhân

● Nguyên nhân khách quan

Sự biến động của nhu cầu thị trường và hành vi tiêu dùng của khách hàng là yếu tố quan trọng hàng đầu, đặc biệt vào các dịp lễ, Tết hoặc trong thời gian diễn ra các chương trình khuyến mãi lớn, khi lượng khách tăng đột biến kéo theo nhu cầu bổ sung hàng hóa liên tục, khiến bộ phận kho phải xử lý khối lượng lớn yêu cầu xuất hàng trong thời gian ngắn, dễ dẫn đến quá tải và chậm trễ. Bên cạnh đó, các yếu tố thuộc về chuỗi cung ứng như sự chậm trễ từ nhà cung cấp, thiếu hụt hàng hóa hoặc giao hàng không đúng kế hoạch cũng ảnh hưởng đến mức tồn kho, từ đó làm gián đoạn khả năng đáp ứng yêu cầu xuất hàng cho quầy kệ. Ngoài ra, điều kiện tự nhiên và cơ sở hạ tầng bên ngoài như thời tiết xấu, mưa bão thường xuyên tại khu vực Đà Nẵng hay tình trạng giao thông cũng có thể gây cản trở hoạt động vận chuyển và giao nhận, ảnh hưởng gián tiếp đến tiến độ xuất kho. Không những vậy, các sự cố liên quan đến hệ thống công nghệ thông tin như lỗi phần mềm quản lý kho hoặc gián đoạn kết nối cũng làm chậm quá trình xử lý dữ liệu xuất hàng, buộc nhân viên phải chuyển sang thao tác thủ công, làm giảm hiệu quả và tăng nguy cơ sai sót. Cuối cùng, các quy định pháp lý và tiêu chuẩn về quản lý hàng hóa, đặc biệt đối với nhóm hàng thực phẩm như yêu cầu kiểm soát hạn sử dụng, an toàn vệ sinh thực phẩm và truy xuất nguồn gốc, cũng khiến quy trình xuất kho phải thực hiện nhiều bước kiểm tra nghiêm ngặt hơn, từ đó kéo dài thời gian xử lý nhưng vẫn là yếu tố bắt buộc nhằm đảm bảo chất lượng hàng hóa khi cung cấp đến người tiêu dùng.

● Nguyên nhân chủ quan từ chính công ty

Các nguyên nhân chủ quan từ phía doanh nghiệp ảnh hưởng đến quy trình xuất hàng tại bộ phận kho của GO! Đà Nẵng chủ yếu xuất phát từ cách tổ chức quản lý, nguồn lực và phương thức vận hành nội bộ của siêu thị. Trước hết, yếu tố nhân sự đóng vai trò quan trọng, khi số lượng nhân viên kho chưa được bố trí hợp lý hoặc trình độ, kinh nghiệm làm việc không đồng đều có thể dẫn đến tình trạng xử lý đơn hàng chậm, sai sót trong quá trình soạn hàng và kiểm tra hàng hóa. Bên cạnh đó, công tác đào tạo và hướng dẫn nghiệp vụ nếu chưa được chú trọng thường xuyên sẽ khiến nhân viên chưa nắm vững quy trình, đặc biệt trong những thời điểm cao điểm dễ phát sinh lỗi. Ngoài ra, việc tổ chức và bố trí không gian kho chưa thực sự khoa học, sắp xếp hàng hóa chưa tối ưu

theo mã hàng hoặc tần suất xuất nhập cũng làm tăng thời gian tìm kiếm và di chuyển khi soạn hàng, ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ xuất kho. Một nguyên nhân khác là hệ thống công nghệ và phần mềm quản lý kho của siêu thị nếu chưa được nâng cấp đồng bộ hoặc còn xảy ra lỗi trong quá trình vận hành sẽ gây gián đoạn việc cập nhật dữ liệu, làm chậm tiến độ xử lý xuất hàng. Không những vậy, sự phối hợp giữa bộ phận kho và các bộ phận liên quan như quầy kệ, bán hàng đôi khi chưa chặt chẽ, thông tin yêu cầu xuất hàng có thể chưa đầy đủ hoặc thay đổi đột xuất, gây khó khăn cho nhân viên kho trong quá trình xử lý. Cuối cùng, công tác kiểm soát và giám sát nội bộ nếu chưa được thực hiện thường xuyên và nghiêm túc cũng có thể dẫn đến việc quy trình không được tuân thủ đầy đủ, làm giảm hiệu quả quản lý và gia tăng rủi ro sai sót trong hoạt động xuất hàng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP HÀNG VÀ XUẤT HÀNG TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng và mục tiêu của công ty

3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển và thị trường bán lẻ tại Việt Nam có sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại và các nền tảng bán hàng trực tuyến, việc nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh đóng vai trò vô cùng quan trọng đối với hoạt động của siêu thị GO! Đà Nẵng. Đây được xem là cơ sở để doanh nghiệp xây dựng chiến lược phát triển phù hợp, nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho hàng cũng như đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Hiện nay, môi trường kinh doanh ngành bán lẻ chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố như tốc độ tăng trưởng kinh tế, mức thu nhập của người dân, xu hướng tiêu dùng, sự phát triển của công nghệ thông tin và thương mại điện tử. Đối với khu vực Đà Nẵng, đây là thành phố có tốc độ đô thị hóa cao, dân số tăng nhanh cùng với sự phát triển mạnh về du lịch và dịch vụ, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh bán lẻ phát triển. Người tiêu dùng ngày càng có xu hướng lựa chọn mua sắm tại các siêu thị và trung tâm thương mại bởi tính tiện lợi, đa dạng hàng hóa và đảm bảo chất lượng sản phẩm. Điều này mở ra nhiều cơ hội cho siêu thị GO! Đà Nẵng mở rộng quy mô hoạt động cũng như nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường.

Bên cạnh những cơ hội, môi trường kinh doanh cũng đặt ra không ít thách thức đối với doanh nghiệp. Sự cạnh tranh gay gắt từ các hệ thống bán lẻ lớn như Co.opmart, Lotte Mart, WinMart hay các sàn thương mại điện tử khiến áp lực về giá cả, chất lượng dịch vụ và tốc độ cung ứng hàng hóa ngày càng tăng cao. Ngoài ra, tình hình biến động của giá nguyên vật liệu, chi phí vận chuyển, lạm phát và các yếu tố khách quan như thiên tai, dịch bệnh cũng có thể ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cung ứng và quản lý hàng tồn kho của siêu thị. Nếu không có kế hoạch dự báo và điều chỉnh phù hợp, doanh nghiệp có thể gặp phải tình trạng thiếu hàng hoặc tồn kho quá mức, gây ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh.

Trước những biến động của môi trường kinh doanh, siêu thị GO! Đà Nẵng cần chú trọng công tác nghiên cứu thị trường và dự báo nhu cầu tiêu dùng nhằm xây dựng kế hoạch nhập hàng, lưu trữ và phân phối hàng hóa hợp lý. Việc ứng dụng công nghệ

thông tin trong quản lý kho, phân tích dữ liệu bán hàng và dự báo nhu cầu tiêu dùng sẽ giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong hoạt động quản lý hàng tồn kho, hạn chế rủi ro và tối ưu chi phí vận hành. Đồng thời, siêu thị cũng cần thường xuyên theo dõi xu hướng tiêu dùng mới, đặc biệt là nhu cầu về sản phẩm sạch, sản phẩm thân thiện với môi trường và dịch vụ mua sắm tiện lợi để có chiến lược kinh doanh phù hợp trong thời gian tới.

Ngoài ra, doanh nghiệp cần nâng cao khả năng thích ứng với sự thay đổi của thị trường thông qua việc cải thiện chất lượng dịch vụ, đào tạo nhân viên, tăng cường liên kết với các nhà cung cấp uy tín và đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất kho hàng. Đây sẽ là những yếu tố quan trọng giúp siêu thị GO! Đà Nẵng duy trì lợi thế cạnh tranh, nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho và phát triển bền vững trong tương lai.

3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển chung của công ty trong thời gian tới

3.1.2.1. Định hướng

a. Định hướng phát triển năm 2026 của công ty

Căn cứ đề xuất định hướng phát triển

Định hướng phát triển năm 2026 của GO! Đà Nẵng được xây dựng dựa trên tình hình phục hồi và tăng trưởng của nền kinh tế Việt Nam, sự phát triển mạnh của ngành bán lẻ hiện đại và xu hướng tiêu dùng ngày càng thay đổi của khách hàng. Trong những năm gần đây, thành phố Đà Nẵng tiếp tục duy trì tốc độ phát triển kinh tế ổn định, đời sống người dân ngày càng được nâng cao, kéo theo nhu cầu mua sắm tại các hệ thống siêu thị hiện đại tăng lên đáng kể. Đây là điều kiện thuận lợi để siêu thị mở rộng hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh đó, sự cạnh tranh ngày càng lớn giữa các doanh nghiệp bán lẻ trong và ngoài nước cũng đặt ra yêu cầu GO! Đà Nẵng phải không ngừng cải thiện hiệu quả hoạt động, hiện đại hóa công tác quản lý và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Ngoài ra, sự phát triển của công nghệ số và xu hướng mua sắm trực tuyến cũng trở thành cơ sở quan trọng để siêu thị đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào hoạt động kinh doanh và quản lý kho hàng trong thời gian tới.

Mục tiêu tăng trưởng và đóng góp kinh tế

Trong năm 2026, GO! Đà Nẵng hướng đến mục tiêu duy trì tốc độ tăng trưởng doanh thu ổn định, góp phần thúc đẩy hoạt động thương mại – dịch vụ tại thành phố Đà Nẵng. Siêu thị tập trung nâng cao hiệu quả kinh doanh thông qua việc tối ưu hóa quy trình nhập – xuất hàng, giảm chi phí vận hành và nâng cao chất lượng phục vụ khách

hàng. Đồng thời, siêu thị tiếp tục mở rộng nguồn hàng, đa dạng hóa sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng ngày càng cao của người dân.

Ngoài mục tiêu doanh thu, siêu thị còn hướng đến việc nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng nhằm đảm bảo hàng hóa luôn được cung ứng đầy đủ, hạn chế tình trạng thiếu hàng hoặc tồn kho quá mức. Việc cải thiện hiệu quả quản lý kho không chỉ giúp giảm thất thoát hàng hóa mà còn góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và tăng khả năng cạnh tranh của siêu thị trên thị trường bán lẻ hiện nay.

Định hướng chiến lược phát triển năm 2026

Trong năm 2026, GO! Đà Nẵng định hướng tiếp tục phát triển theo mô hình bán lẻ hiện đại kết hợp với chuyển đổi số trong hoạt động quản lý và kinh doanh. Siêu thị tập trung ứng dụng công nghệ vào quản lý kho hàng, kiểm kê hàng hóa và theo dõi tình trạng nhập – xuất nhằm nâng cao tính chính xác và hiệu quả vận hành. Đồng thời, hệ thống kho được định hướng sắp xếp khoa học hơn để hỗ trợ quá trình lưu trữ và luân chuyển hàng hóa diễn ra nhanh chóng, hiệu quả.

Bên cạnh đó, siêu thị tiếp tục chú trọng nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc cải thiện chất lượng phục vụ, triển khai các chương trình khuyến mãi hấp dẫn và phát triển thêm nhiều dịch vụ tiện ích. Siêu thị cũng tăng cường hợp tác với các nhà cung cấp trong nước nhằm đảm bảo nguồn hàng ổn định, ưu tiên tiêu thụ hàng Việt Nam chất lượng cao và đáp ứng tốt nhu cầu tiêu dùng của khách hàng tại địa phương.

Ngoài ra, GO! Đà Nẵng tiếp tục chú trọng đào tạo nguồn nhân lực, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ cho nhân viên tại các bộ phận, đặc biệt là bộ phận kho hàng. Việc xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có khả năng ứng dụng công nghệ vào công việc sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng hoạt động của siêu thị trong thời gian tới.

b. Định hướng phát triển đến năm 2030 của công ty

Căn cứ đề xuất định hướng phát triển

Định hướng phát triển đến năm 2030 của GO! Đà Nẵng được xây dựng dựa trên chiến lược phát triển dài hạn của ngành bán lẻ Việt Nam, định hướng phát triển kinh tế – xã hội của thành phố Đà Nẵng và xu hướng tiêu dùng hiện đại trong thời kỳ chuyển đổi số. Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng với khu vực và thế giới, ngành bán lẻ được đánh giá là một trong những lĩnh vực có tiềm năng phát triển mạnh trong tương lai. Bên cạnh đó, sự phát triển của thương mại điện tử, công

nghe thông minh và xu hướng tiêu dùng xanh đang tác động mạnh mẽ đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp bán lẻ. Điều này đòi hỏi GO! Đà Nẵng phải có chiến lược phát triển phù hợp nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh, hiện đại hóa hoạt động quản lý và đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Mục tiêu tăng trưởng và đóng góp kinh tế đến năm 2030

Đến năm 2030, GO! Đà Nẵng hướng đến mục tiêu trở thành một trong những hệ thống bán lẻ hiện đại có chất lượng phục vụ và hiệu quả hoạt động cao tại khu vực miền Trung. Siêu thị phấn đấu duy trì tốc độ tăng trưởng doanh thu ổn định, mở rộng thị phần và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường bán lẻ. Ngoài mục tiêu tăng trưởng kinh doanh, siêu thị còn hướng đến việc nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng, giảm chi phí vận hành và tối ưu hóa chuỗi cung ứng nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực. Đồng thời, siêu thị tiếp tục góp phần thúc đẩy hoạt động thương mại – dịch vụ tại thành phố Đà Nẵng, tạo thêm việc làm cho người lao động và hỗ trợ tiêu thụ hàng hóa của các doanh nghiệp trong nước.

Định hướng chiến lược phát triển đến năm 2030

Trong chiến lược phát triển đến năm 2030, GO! Đà Nẵng định hướng hiện đại hóa toàn diện hoạt động kinh doanh và quản lý theo hướng ứng dụng mạnh mẽ công nghệ số. Hệ thống quản lý kho hàng được đầu tư nâng cấp với mục tiêu kiểm soát hàng hóa chính xác, giảm thất thoát và nâng cao hiệu quả lưu trữ. Việc ứng dụng công nghệ trong quản lý kho sẽ giúp quá trình nhập – xuất hàng được thực hiện nhanh chóng, hỗ trợ tốt cho hoạt động kinh doanh của siêu thị. Bên cạnh đó, siêu thị định hướng phát triển mô hình bán lẻ đa kênh, kết hợp giữa mua sắm trực tiếp và mua sắm trực tuyến nhằm đáp ứng xu hướng tiêu dùng hiện đại. Các dịch vụ giao hàng nhanh, thanh toán không dùng tiền mặt và chăm sóc khách hàng trực tuyến sẽ tiếp tục được mở rộng nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Ngoài ra, GO! Đà Nẵng hướng đến phát triển bền vững thông qua việc tiết kiệm năng lượng, hạn chế sử dụng nhựa và tăng cường các hoạt động bảo vệ môi trường trong kinh doanh. Siêu thị cũng tiếp tục ưu tiên tiêu thụ hàng Việt Nam chất lượng cao, tăng cường hợp tác với các nhà cung cấp trong nước nhằm đảm bảo nguồn hàng ổn định và góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương. Song song với đó, siêu thị tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua các chương trình đào tạo kỹ năng chuyên môn, kỹ năng quản lý và ứng dụng công nghệ trong công việc. Đây sẽ là yếu tố

quan trọng giúp GO! Đà Nẵng nâng cao hiệu quả hoạt động và phát triển bền vững trong giai đoạn đến năm 2030.

3.1.2.2. Mục tiêu

a. Doanh thu

Trong giai đoạn phát triển sắp tới, GO! Đà Nẵng đặt mục tiêu duy trì tốc độ tăng trưởng doanh thu ổn định nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường bán lẻ. Trên cơ sở tình hình hoạt động kinh doanh thực tế, nhu cầu tiêu dùng của khách hàng và tiềm năng phát triển của ngành bán lẻ hiện đại, siêu thị định hướng mức tăng trưởng doanh thu bình quân khoảng từ 8% – 12% mỗi năm trong giai đoạn 2026 – 2030.

Để đạt được mục tiêu này, siêu thị tập trung triển khai nhiều giải pháp nhằm mở rộng thị trường tiêu thụ và nâng cao hiệu quả bán hàng. Trong đó, GO! Đà Nẵng chú trọng đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm, tăng cường cung cấp các mặt hàng thiết yếu, hàng tiêu dùng nhanh, thực phẩm tươi sống và các sản phẩm có nguồn gốc rõ ràng nhằm đáp ứng nhu cầu mua sắm ngày càng đa dạng của khách hàng. Đồng thời, siêu thị tiếp tục triển khai nhiều chương trình khuyến mãi, ưu đãi khách hàng thân thiết và các hoạt động kích cầu tiêu dùng nhằm thu hút khách hàng và gia tăng doanh số bán hàng.

Bên cạnh đó, siêu thị tiếp tục phát triển hoạt động bán hàng theo mô hình đa kênh, kết hợp giữa bán hàng trực tiếp tại siêu thị và bán hàng trực tuyến nhằm thích ứng với xu hướng mua sắm hiện đại. Các dịch vụ giao hàng tận nơi, thanh toán không dùng tiền mặt và chăm sóc khách hàng trực tuyến được đẩy mạnh nhằm nâng cao trải nghiệm mua sắm và mở rộng tệp khách hàng. Ngoài ra, việc nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện không gian mua sắm và đảm bảo nguồn hàng ổn định cũng là những yếu tố quan trọng góp phần giúp siêu thị đạt được mục tiêu tăng trưởng doanh thu trong thời gian tới.

b. Lợi nhuận

Song song với mục tiêu tăng trưởng doanh thu, GO! Đà Nẵng còn hướng đến mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và cải thiện lợi nhuận trong dài hạn. Siêu thị đặt mục tiêu duy trì biên lợi nhuận ổn định thông qua việc kiểm soát tốt chi phí vận hành, tối ưu hóa quy trình quản lý và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực. Đồng thời, siêu thị hướng đến tăng trưởng lợi nhuận ròng bình quân từ 5% – 8% mỗi năm trong giai đoạn tới nhằm đảm bảo khả năng phát triển bền vững.

Để đạt được mục tiêu này, siêu thị tập trung nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng nhằm

hạn chế thất thoát hàng hóa, kiểm soát tốt lượng hàng tồn kho và giảm thiểu các chi phí phát sinh trong quá trình vận hành. Việc tối ưu hóa hoạt động nhập – xuất hàng và nâng cao hiệu quả lưu trữ hàng hóa không chỉ giúp tiết kiệm chi phí mà còn góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, GO! Đà Nẵng tiếp tục đẩy mạnh hợp tác với các nhà cung cấp nhằm đảm bảo nguồn hàng ổn định với mức giá hợp lý, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh về giá bán và cải thiện lợi nhuận cho doanh nghiệp. Đồng thời, siêu thị cũng chú trọng phát triển các nhóm sản phẩm có biên lợi nhuận cao và nâng cao hiệu quả hoạt động bán hàng nhằm gia tăng lợi nhuận trong thời gian tới. Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý và kinh doanh cũng được xem là giải pháp quan trọng giúp siêu thị nâng cao hiệu quả hoạt động và giảm thiểu các chi phí không cần thiết. Việc sử dụng phần mềm quản lý kho hiện đại, hệ thống kiểm kê tự động và quản lý dữ liệu bán hàng sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản trị và cải thiện khả năng sinh lời trong tương lai.

c. Chi phí

Trong giai đoạn phát triển tới, GO! Đà Nẵng đặt mục tiêu giảm thiểu chi phí logistics, chi phí lưu kho và chi phí vận hành nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường bán lẻ. Siêu thị hướng đến giảm từ 3% – 5% chi phí vận hành mỗi năm thông qua việc tối ưu hóa quy trình quản lý và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực. Một trong những giải pháp trọng tâm được siêu thị triển khai là nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng nhằm giảm thất thoát hàng hóa và hạn chế tình trạng tồn kho quá mức. Việc kiểm soát tốt lượng hàng tồn kho sẽ giúp siêu thị giảm chi phí lưu trữ, chi phí bảo quản hàng hóa và hạn chế tình trạng hàng hóa hư hỏng hoặc hết hạn sử dụng. Đồng thời, hoạt động sắp xếp hàng hóa trong kho theo hướng khoa học cũng giúp tiết kiệm thời gian xử lý hàng hóa và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên kho.

Bên cạnh đó, GO! Đà Nẵng tiếp tục ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và giảm thiểu các chi phí phát sinh. Việc sử dụng phần mềm quản lý kho, hệ thống kiểm kê tự động và các thiết bị hỗ trợ nhập – xuất hàng giúp giảm thời gian xử lý công việc, hạn chế sai sót và nâng cao năng suất lao động. Ngoài ra, siêu thị còn chú trọng tiết kiệm điện năng, nâng cao hiệu quả sử dụng trang thiết bị và tối ưu hóa hoạt động logistics nhằm giảm chi phí vận chuyển hàng hóa. Việc

xây dựng quy trình làm việc khoa học và tăng cường phối hợp giữa các bộ phận cũng góp phần giúp siêu thị nâng cao hiệu quả hoạt động và tiết kiệm chi phí trong thời gian tới.

d. Thị phần

Trong thời gian tới, GO! Đà Nẵng đặt mục tiêu tiếp tục mở rộng thị phần tại thành phố Đà Nẵng và khu vực miền Trung thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm và cải thiện trải nghiệm mua sắm của khách hàng. Siêu thị hướng đến trở thành một trong những hệ thống bán lẻ hiện đại có uy tín và khả năng cạnh tranh cao trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Để đạt được mục tiêu này, siêu thị tiếp tục tăng cường triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng, chương trình ưu đãi và các hoạt động quảng bá thương hiệu nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng mới và duy trì lượng khách hàng hiện có. Đồng thời, siêu thị tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và cải thiện không gian mua sắm nhằm tạo sự hài lòng và tăng mức độ gắn bó của khách hàng đối với thương hiệu.

Bên cạnh đó, GO! Đà Nẵng tiếp tục phát triển mô hình bán hàng đa kênh nhằm mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh với các doanh nghiệp bán lẻ khác trên thị trường. Việc kết hợp giữa bán hàng trực tiếp và bán hàng trực tuyến không chỉ giúp siêu thị mở rộng thị phần mà còn tạo điều kiện để doanh nghiệp thích ứng tốt hơn với xu hướng tiêu dùng hiện đại. Ngoài ra, siêu thị tiếp tục ưu tiên kinh doanh hàng Việt Nam chất lượng cao, đảm bảo nguồn hàng ổn định và duy trì mức giá hợp lý nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng. Đây sẽ là những yếu tố quan trọng giúp GO! Đà Nẵng nâng cao vị thế cạnh tranh và mở rộng thị phần trong giai đoạn phát triển sắp tới.

3.2. Những điều kiện và giải pháp hoàn thiện quy trình nhập hàng và xuất hàng của công ty

3.2.1. Hoàn thiện công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng

3.2.1.1. Cơ sở đề xuất

Công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng là một trong những hoạt động quan trọng trong quy trình quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng. Đây là bước đầu tiên quyết định đến tốc độ cung ứng hàng hóa, khả năng đáp ứng nhu cầu bán hàng cũng như hiệu quả vận hành của toàn bộ bộ phận kho. Thông qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại doanh nghiệp, có thể nhận thấy mặc dù quy trình tiếp nhận và xử lý đơn hàng

đã được thực hiện tương đối đầy đủ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kho hàng.

Hiện nay, số lượng đơn yêu cầu xuất hàng từ các quầy kệ phát sinh liên tục trong ngày, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm hoặc dịp lễ, tết. Trong nhiều trường hợp, nhân viên kho phải xử lý nhiều đơn hàng cùng lúc nên dễ xảy ra tình trạng chậm xử lý hoặc sai sót trong quá trình tiếp nhận thông tin. Một số phiếu yêu cầu xuất hàng còn thiếu thông tin hoặc chưa được cập nhật kịp thời khiến nhân viên kho gặp khó khăn trong việc kiểm tra và chuẩn bị hàng hóa.

Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa bộ phận kho và bộ phận bán hàng đôi khi chưa thực sự đồng bộ. Khi nhu cầu bổ sung hàng hóa tăng nhanh, các quầy kệ thường gửi yêu cầu xuất hàng gấp, dẫn đến áp lực lớn cho nhân viên kho. Điều này dễ làm phát sinh tình trạng xuất thiếu hàng, xuất sai chủng loại hoặc chậm bổ sung hàng lên quầy kệ, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của siêu thị cũng như trải nghiệm mua sắm của khách hàng.

Ngoài ra, việc kiểm tra và cập nhật thông tin đơn hàng trên hệ thống đôi khi còn mất nhiều thời gian, đặc biệt đối với những mặt hàng có số lượng lớn hoặc được lưu trữ tại nhiều khu vực khác nhau trong kho. Điều này làm giảm tốc độ xử lý đơn hàng và ảnh hưởng đến hiệu quả luân chuyển hàng hóa trong kho.

Trong bối cảnh ngành bán lẻ ngày càng cạnh tranh và nhu cầu tiêu dùng của khách hàng ngày càng cao, việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng là yêu cầu cần thiết nhằm đảm bảo hàng hóa luôn được cung ứng đầy đủ, kịp thời và chính xác cho khu vực bán hàng. Vì vậy, việc đề xuất giải pháp hoàn thiện công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng là hoàn toàn cần thiết và phù hợp với tình hình thực tế của doanh nghiệp hiện nay.

3.2.1.2. Mục tiêu giải pháp

Giải pháp hoàn thiện công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng được đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng. Trước hết, giải pháp hướng đến mục tiêu nâng cao tính chính xác trong quá trình tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng. Khi các thông tin về tên hàng, mã hàng, số lượng và thời gian yêu cầu được kiểm tra đầy đủ và chính xác, doanh nghiệp sẽ hạn chế được các sai sót như xuất nhầm hàng, thiếu hàng hoặc chậm cung ứng hàng hóa cho khu vực bán hàng.

Bên cạnh đó, giải pháp còn nhằm rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng, từ đó nâng

cao tốc độ luân chuyển hàng hóa trong kho. Việc xử lý đơn hàng nhanh chóng giúp hàng hóa được bổ sung lên quầy kệ kịp thời, hạn chế tình trạng thiếu hàng trong giờ cao điểm và đáp ứng tốt hơn nhu cầu mua sắm của khách hàng.

Ngoài ra, giải pháp còn hướng đến mục tiêu tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận kho và các bộ phận liên quan như quầy kệ bán hàng, kế toán và quản lý siêu thị. Khi thông tin được trao đổi đồng bộ và kịp thời giữa các bộ phận, quá trình xử lý đơn hàng sẽ diễn ra hiệu quả hơn, góp phần giảm thiểu các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành.

Một mục tiêu quan trọng khác là nâng cao hiệu quả quản lý tồn kho thông qua việc cập nhật dữ liệu đơn hàng đầy đủ và chính xác trên hệ thống quản lý. Điều này giúp doanh nghiệp dễ dàng kiểm soát lượng hàng tồn kho thực tế, hỗ trợ tốt cho công tác kiểm kê, lập kế hoạch nhập hàng và dự báo nhu cầu tiêu thụ trong tương lai.

Thông qua việc hoàn thiện công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng, siêu thị GO! Đà Nẵng có thể nâng cao hiệu quả hoạt động kho hàng, cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng và góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường bán lẻ.

3.2.1.3. Điều kiện thực hiện

Để giải pháp hoàn thiện công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng được triển khai hiệu quả, siêu thị GO! Đà Nẵng cần đảm bảo đầy đủ các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất, công nghệ, nguồn nhân lực và sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan.

Trước hết, doanh nghiệp cần đầu tư và nâng cấp hệ thống quản lý đơn hàng nhằm hỗ trợ quá trình tiếp nhận, xử lý và cập nhật thông tin được thực hiện nhanh chóng và chính xác hơn. Hệ thống phần mềm cần có khả năng kết nối đồng bộ giữa bộ phận kho và các quầy kệ bán hàng để đảm bảo thông tin được cập nhật liên tục, hạn chế tình trạng chậm trễ hoặc sai lệch dữ liệu.

Bên cạnh đó, siêu thị cần xây dựng quy trình tiếp nhận và xử lý đơn hàng rõ ràng, cụ thể và thống nhất giữa các bộ phận. Các bước thực hiện từ tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra thông tin, phê duyệt đơn hàng đến cập nhật dữ liệu cần được quy định chặt chẽ nhằm hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả phối hợp trong công việc.

Ngoài yếu tố công nghệ và quy trình, nguồn nhân lực cũng là điều kiện quan trọng quyết định hiệu quả thực hiện giải pháp. Siêu thị cần thường xuyên tổ chức đào tạo cho nhân viên kho về kỹ năng xử lý đơn hàng, sử dụng phần mềm quản lý kho cũng

nghệ năng phối hợp với các bộ phận liên quan. Đồng thời, doanh nghiệp cần nâng cao tinh thần trách nhiệm và ý thức làm việc của nhân viên nhằm đảm bảo quá trình tiếp nhận và xử lý đơn hàng được thực hiện cẩn thận và chính xác. Ngoài ra, doanh nghiệp cần bố trí số lượng nhân viên phù hợp với khối lượng công việc thực tế, đặc biệt trong các dịp cao điểm hoặc thời gian có lượng khách mua sắm lớn. Việc phân công công việc hợp lý sẽ giúp giảm áp lực cho nhân viên và nâng cao hiệu quả xử lý đơn hàng.

3.2.2. Nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát tồn kho

3.2.2.1. Cơ sở đề xuất

Trong hoạt động quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng, công tác quản lý và kiểm soát tồn kho có vai trò đặc biệt quan trọng vì ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng cung ứng hàng hóa, hiệu quả kinh doanh cũng như chi phí vận hành của doanh nghiệp. Qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại bộ phận kho, có thể nhận thấy mặc dù công tác quản lý tồn kho tại siêu thị đã được thực hiện tương đối đầy đủ và có sự hỗ trợ của hệ thống quản lý hiện đại, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện để nâng cao hiệu quả hoạt động.

Hiện nay, số lượng hàng hóa tại siêu thị rất đa dạng với nhiều nhóm ngành hàng khác nhau như thực phẩm tươi sống, thực phẩm khô, hóa mỹ phẩm, hàng đông lạnh và đồ gia dụng. Khối lượng hàng hóa lớn cùng với tần suất nhập – xuất diễn ra liên tục khiến việc kiểm soát tồn kho gặp nhiều khó khăn. Trong một số thời điểm, dữ liệu tồn kho trên hệ thống và số lượng hàng hóa thực tế trong kho còn có sự chênh lệch do quá trình cập nhật chưa kịp thời hoặc sai sót trong quá trình nhập liệu.

Bên cạnh đó, một số mặt hàng có hạn sử dụng ngắn như thực phẩm tươi sống hoặc hàng đông lạnh nếu không được kiểm soát chặt chẽ sẽ dễ xảy ra tình trạng tồn kho lâu ngày, hàng hóa cận date hoặc hư hỏng. Điều này không chỉ làm gia tăng chi phí lưu kho mà còn ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa và hiệu quả kinh doanh của siêu thị.

Ngoài ra, công tác kiểm kê hàng hóa đôi khi còn mất nhiều thời gian do số lượng mặt hàng lớn và được lưu trữ tại nhiều khu vực khác nhau trong kho. Việc sắp xếp hàng hóa chưa thực sự khoa học ở một số thời điểm cũng gây khó khăn cho nhân viên trong quá trình kiểm tra và đối chiếu tồn kho. Điều này ảnh hưởng đến tốc độ xử lý công việc và hiệu quả quản lý kho hàng.

Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng ngày càng thay đổi nhanh chóng và sự cạnh tranh trong ngành bán lẻ ngày càng cao, việc nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát tồn

kho là yêu cầu cần thiết nhằm đảm bảo hàng hóa luôn được cung ứng đầy đủ, hạn chế tình trạng thiếu hàng hoặc tồn kho quá mức. Vì vậy, việc đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát tồn kho tại siêu thị GO! Đà Nẵng là hoàn toàn cần thiết nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho và tối ưu hóa chi phí cho doanh nghiệp.

3.2.2.2. Mục tiêu giải pháp

Nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát tồn kho được đề xuất nhằm nâng cao tính chính xác trong công tác quản lý hàng hóa tại bộ phận kho của siêu thị GO! Đà Nẵng. Thông qua việc kiểm soát chặt chẽ số lượng và tình trạng hàng hóa trong kho, doanh nghiệp có thể hạn chế được các sai lệch giữa dữ liệu trên hệ thống và thực tế tồn kho, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý và hỗ trợ tốt hơn cho hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, giải pháp còn hướng đến mục tiêu giảm thiểu tình trạng tồn kho quá mức hoặc thiếu hụt hàng hóa. Khi lượng hàng tồn kho được kiểm soát hợp lý, siêu thị sẽ đảm bảo hàng hóa luôn sẵn sàng phục vụ nhu cầu mua sắm của khách hàng, đồng thời hạn chế tình trạng hàng tồn đọng gây lãng phí diện tích lưu trữ và làm tăng chi phí bảo quản.

Ngoài ra, giải pháp còn nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát đối với các mặt hàng có hạn sử dụng ngắn như thực phẩm tươi sống, thực phẩm đông lạnh và hàng tiêu dùng nhanh. Việc quản lý tốt hạn sử dụng và áp dụng nguyên tắc nhập trước – xuất trước (FIFO) sẽ giúp giảm thiểu tình trạng hàng hóa hết hạn hoặc hư hỏng trong quá trình lưu kho, góp phần đảm bảo chất lượng hàng hóa và giảm thiểu tổn thất cho doanh nghiệp.

Một mục tiêu quan trọng khác của giải pháp là nâng cao hiệu quả công tác kiểm kê và cập nhật dữ liệu tồn kho. Khi thông tin hàng hóa được cập nhật chính xác và kịp thời trên hệ thống quản lý, doanh nghiệp sẽ dễ dàng theo dõi tình hình nhập – xuất – tồn của từng mặt hàng, từ đó hỗ trợ hiệu quả cho công tác lập kế hoạch nhập hàng và dự báo nhu cầu tiêu thụ trong tương lai.

Thông qua việc nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát tồn kho, siêu thị GO! Đà Nẵng có thể tối ưu hóa hoạt động kho hàng, tiết kiệm chi phí lưu kho, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường bán lẻ hiện nay.

3.2.2.3. Điều kiện thực hiện

Doanh nghiệp cần đầu tư và nâng cấp hệ thống quản lý kho nhằm hỗ trợ việc theo dõi, cập nhật và kiểm soát số lượng hàng hóa trong kho một cách chính xác và kịp thời.

Hệ thống quản lý cần có khả năng cập nhật dữ liệu tự động giữa các khâu nhập – xuất – tồn để hạn chế sai sót trong quá trình nhập liệu và hỗ trợ nhân viên dễ dàng kiểm tra tình trạng tồn kho thực tế.

Bên cạnh đó, siêu thị cần xây dựng quy trình kiểm kê hàng hóa rõ ràng và thực hiện kiểm kê định kỳ nhằm phát hiện kịp thời các sai lệch giữa số liệu trên hệ thống và hàng hóa thực tế trong kho. Việc kiểm kê thường xuyên sẽ giúp doanh nghiệp kiểm soát tốt tình hình tồn kho và có biện pháp xử lý phù hợp đối với các mặt hàng tồn lâu hoặc có nguy cơ hết hạn sử dụng.

Ngoài ra, doanh nghiệp cần bố trí và sắp xếp hàng hóa trong kho một cách khoa học theo từng nhóm ngành hàng, khu vực lưu trữ và đặc điểm bảo quản. Việc bố trí hợp lý không chỉ giúp nhân viên dễ dàng kiểm tra và quản lý hàng hóa mà còn góp phần nâng cao hiệu quả xuất nhập hàng và tiết kiệm thời gian làm việc.

Nguồn nhân lực cũng là yếu tố quan trọng trong quá trình thực hiện giải pháp. Siêu thị cần thường xuyên đào tạo nhân viên kho về kỹ năng quản lý tồn kho, kiểm kê hàng hóa và sử dụng phần mềm quản lý kho. Đồng thời, doanh nghiệp cần nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên trong việc cập nhật dữ liệu và kiểm soát hàng hóa nhằm đảm bảo tính chính xác của thông tin tồn kho.

Cuối cùng, doanh nghiệp cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu quả thực hiện giải pháp trong thực tế. Việc theo dõi thường xuyên sẽ giúp siêu thị kịp thời phát hiện những hạn chế còn tồn tại để đưa ra biện pháp điều chỉnh phù hợp, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát tồn kho tại siêu thị GO! Đà Nẵng.

3.2.3. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận

3.2.3.1. Cơ sở đề xuất

Trong hoạt động quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng, sự phối hợp giữa các bộ phận như bộ phận kho, quầy kệ bán hàng, kế toán, thu mua và quản lý siêu thị có vai trò rất quan trọng đối với hiệu quả vận hành chung của doanh nghiệp. Mỗi bộ phận đều đảm nhận những nhiệm vụ riêng nhưng có mối liên hệ chặt chẽ với nhau trong quá trình nhập hàng, xuất hàng, kiểm kê và cung ứng hàng hóa phục vụ hoạt động kinh doanh. Vì vậy, nếu việc phối hợp giữa các bộ phận không đồng bộ sẽ dễ làm phát sinh nhiều vấn đề ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý kho hàng.

Thông qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại siêu thị GO! Đà Nẵng, có thể nhận thấy mặc dù các bộ phận đã có sự hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình làm việc, tuy

nhiên đôi khi việc trao đổi thông tin vẫn còn chậm hoặc chưa thực sự thống nhất. Trong một số trường hợp, bộ phận quầy kệ gửi yêu cầu bổ sung hàng hóa chưa đầy đủ hoặc thay đổi nhu cầu đột xuất khiến nhân viên kho gặp khó khăn trong quá trình xử lý đơn hàng. Điều này có thể dẫn đến tình trạng bổ sung hàng hóa chậm, thiếu hàng trên quầy kệ hoặc gây áp lực lớn cho bộ phận kho trong giờ cao điểm.

Bên cạnh đó, việc cập nhật thông tin giữa bộ phận kho và bộ phận kế toán đôi khi chưa được thực hiện kịp thời, dẫn đến sự chênh lệch giữa dữ liệu tồn kho thực tế và số liệu trên hệ thống. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến công tác kiểm kê mà còn gây khó khăn trong việc lập kế hoạch nhập hàng và kiểm soát hàng tồn kho.

Ngoài ra, trong môi trường siêu thị với số lượng hàng hóa lớn và tần suất nhập – xuất diễn ra liên tục, nếu các bộ phận không có sự phối hợp chặt chẽ sẽ dễ phát sinh tình trạng chồng chéo công việc, xử lý thiếu thống nhất hoặc mất nhiều thời gian trong quá trình giải quyết các vấn đề liên quan đến hàng hóa. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kho hàng cũng như chất lượng phục vụ khách hàng tại siêu thị.

Trong bối cảnh ngành bán lẻ ngày càng cạnh tranh và nhu cầu tiêu dùng của khách hàng ngày càng cao, việc tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận là yêu cầu cần thiết nhằm đảm bảo hoạt động quản lý kho được diễn ra nhanh chóng, chính xác và hiệu quả hơn. Vì vậy, việc đề xuất giải pháp tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận tại siêu thị GO! Đà Nẵng là hoàn toàn cần thiết để nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho hàng và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.

3.2.3.2. Mục tiêu giải pháp

Giải pháp hướng đến mục tiêu đảm bảo thông tin về hàng hóa, đơn hàng và tình hình tồn kho được truyền đạt đầy đủ, chính xác và kịp thời giữa bộ phận kho, quầy kệ bán hàng, kế toán và các bộ phận khác trong siêu thị.

Bên cạnh đó, giải pháp còn nhằm giảm thiểu các sai sót phát sinh trong quá trình nhập – xuất hàng hóa như xuất nhầm hàng, thiếu hàng hoặc cập nhật chậm dữ liệu tồn kho. Khi các bộ phận có sự phối hợp chặt chẽ và đồng bộ, quá trình xử lý công việc sẽ diễn ra nhanh chóng và hiệu quả hơn, góp phần nâng cao năng suất làm việc của nhân viên.

Ngoài ra, giải pháp còn hướng đến mục tiêu rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng và nâng cao tốc độ bổ sung hàng hóa lên quầy kệ. Việc phối hợp tốt giữa bộ phận kho và bộ phận bán hàng sẽ giúp hàng hóa được cung ứng kịp thời, hạn chế tình trạng thiếu

hàng trong giờ cao điểm và đáp ứng tốt hơn nhu cầu mua sắm của khách hàng.

Một mục tiêu quan trọng khác là nâng cao hiệu quả quản lý tồn kho và hỗ trợ tốt hơn cho công tác kiểm kê, lập kế hoạch nhập hàng. Khi dữ liệu được cập nhật thống nhất giữa các bộ phận, doanh nghiệp sẽ dễ dàng theo dõi tình hình nhập – xuất – tồn của từng mặt hàng, từ đó đưa ra các quyết định quản lý phù hợp và hiệu quả hơn.

Thông qua việc tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận, siêu thị GO! Đà Nẵng có thể nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho hàng, cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng, giảm thiểu sai sót trong quá trình vận hành và góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường bán lẻ.

3.2.3.3. Điều kiện thực hiện

Trước hết, doanh nghiệp cần xây dựng hệ thống trao đổi thông tin thống nhất giữa các bộ phận nhằm đảm bảo các thông tin liên quan đến đơn hàng, hàng hóa và tồn kho được cập nhật nhanh chóng và chính xác. Hệ thống phần mềm quản lý cần có khả năng kết nối dữ liệu giữa bộ phận kho, bộ phận bán hàng và kế toán để hạn chế tình trạng sai lệch hoặc chậm cập nhật thông tin.

Bên cạnh đó, siêu thị cần xây dựng quy trình phối hợp công việc rõ ràng giữa các bộ phận. Các nhiệm vụ và trách nhiệm của từng bộ phận cần được phân công cụ thể nhằm tránh tình trạng chồng chéo công việc hoặc xử lý thiếu thống nhất. Đồng thời, doanh nghiệp cần quy định rõ thời gian phản hồi và xử lý các yêu cầu liên quan đến nhập – xuất hàng hóa để nâng cao hiệu quả làm việc.

Ngoài ra, nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng quyết định hiệu quả thực hiện giải pháp. Siêu thị cần thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo hoặc họp trao đổi giữa các bộ phận nhằm nâng cao kỹ năng phối hợp, khả năng giao tiếp và xử lý công việc của nhân viên. Đồng thời, doanh nghiệp cần xây dựng tinh thần làm việc tập thể và nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên trong quá trình phối hợp công việc.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần bố trí nhân sự hợp lý và đảm bảo đủ số lượng nhân viên tại các bộ phận trong những thời điểm cao điểm hoặc khi khối lượng công việc tăng cao. Việc phân bổ nhân lực phù hợp sẽ giúp quá trình phối hợp giữa các bộ phận được diễn ra hiệu quả hơn và hạn chế áp lực công việc cho nhân viên.

Cuối cùng, siêu thị cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình thực hiện công việc. Thông qua việc theo dõi và đánh giá thường xuyên, doanh nghiệp có thể kịp thời phát hiện những hạn chế

còn tồn tại để đưa ra biện pháp điều chỉnh phù hợp, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng.

3.2.4. Nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên

3.2.4.1. Cơ sở đề xuất

Trong hoạt động quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng, nhân viên kho là lực lượng trực tiếp thực hiện các công việc liên quan đến nhập hàng, xuất hàng, kiểm kê, sắp xếp và bảo quản hàng hóa. Vì vậy, trình độ chuyên môn và kỹ năng làm việc của nhân viên có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hoạt động của bộ phận kho cũng như chất lượng phục vụ khách hàng tại siêu thị. Qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại doanh nghiệp, có thể nhận thấy đội ngũ nhân viên kho tại siêu thị đã có kinh nghiệm trong quá trình làm việc, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu công việc trong môi trường bán lẻ hiện đại.

Hiện nay, số lượng hàng hóa tại siêu thị rất lớn với nhiều chủng loại khác nhau, trong khi hoạt động nhập – xuất hàng hóa diễn ra liên tục mỗi ngày. Điều này đòi hỏi nhân viên kho không chỉ có sức khỏe và khả năng làm việc nhanh chóng mà còn cần có kỹ năng kiểm tra hàng hóa, xử lý chứng từ và sử dụng hệ thống quản lý kho một cách chính xác. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, nhân viên mới chưa nắm vững quy trình làm việc hoặc chưa thành thạo phần mềm quản lý nên dễ xảy ra sai sót trong quá trình nhập liệu, kiểm tra hoặc cập nhật thông tin hàng hóa.

Bên cạnh đó, áp lực công việc lớn vào các dịp cuối tuần, lễ, tết hoặc thời điểm lượng khách mua sắm tăng cao cũng khiến nhân viên dễ xảy ra nhầm lẫn trong quá trình xử lý công việc. Một số nhân viên còn thiếu kỹ năng phối hợp với các bộ phận khác hoặc chưa có khả năng xử lý linh hoạt khi phát sinh sự cố trong quá trình vận hành kho hàng. Điều này ảnh hưởng đến tốc độ xử lý đơn hàng, hiệu quả quản lý tồn kho cũng như chất lượng phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, sự phát triển của công nghệ và xu hướng hiện đại hóa trong quản lý kho hàng đòi hỏi nhân viên cần thường xuyên cập nhật kiến thức và nâng cao kỹ năng sử dụng các phần mềm quản lý, thiết bị hỗ trợ và quy trình làm việc mới. Nếu đội ngũ nhân viên không được đào tạo thường xuyên sẽ khó đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao trong hoạt động quản lý kho của doanh nghiệp.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành bán lẻ, việc nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả hoạt

động quản lý kho, giảm thiểu sai sót trong quá trình vận hành và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng. Vì vậy, việc đề xuất giải pháp nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên tại siêu thị GO! Đà Nẵng là hoàn toàn cần thiết và phù hợp với tình hình thực tế của doanh nghiệp hiện nay.

3.2.4.2. Mục tiêu giải pháp

Giải pháp nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên được đề xuất nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận kho của siêu thị GO! Đà Nẵng, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho hàng và chất lượng phục vụ khách hàng. Trước hết, giải pháp hướng đến mục tiêu giúp nhân viên nắm vững quy trình nhập – xuất – tồn hàng hóa cũng như các quy định liên quan đến quản lý kho hàng trong siêu thị.

Bên cạnh đó, giải pháp còn nhằm nâng cao kỹ năng sử dụng hệ thống phần mềm quản lý kho và các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc. Khi nhân viên sử dụng thành thạo hệ thống quản lý, việc cập nhật dữ liệu hàng hóa sẽ được thực hiện nhanh chóng và chính xác hơn, từ đó hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình nhập liệu và kiểm soát tồn kho.

Ngoài ra, giải pháp còn hướng đến mục tiêu nâng cao kỹ năng kiểm tra, sắp xếp và bảo quản hàng hóa cho nhân viên kho. Đối với môi trường siêu thị có nhiều nhóm hàng đặc thù như thực phẩm tươi sống, hàng đông lạnh hoặc hàng tiêu dùng nhanh, việc nhân viên hiểu rõ các nguyên tắc bảo quản và xuất hàng theo FIFO sẽ góp phần hạn chế tình trạng hàng hóa hư hỏng hoặc hết hạn sử dụng.

Một mục tiêu quan trọng khác của giải pháp là nâng cao kỹ năng phối hợp và xử lý công việc của nhân viên trong môi trường làm việc có áp lực cao. Thông qua việc đào tạo và hướng dẫn thường xuyên, nhân viên sẽ có khả năng xử lý tình huống linh hoạt hơn, nâng cao tinh thần trách nhiệm và ý thức làm việc nhóm trong quá trình phối hợp với các bộ phận liên quan.

Bên cạnh đó, giải pháp còn nhằm xây dựng đội ngũ nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp, nâng cao năng suất lao động và giảm thiểu các sai sót trong quá trình vận hành kho hàng. Điều này không chỉ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý mà còn góp phần cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng và nâng cao hình ảnh của siêu thị GO! Đà Nẵng trên thị trường bán lẻ.

3.2.4.3. Điều kiện thực hiện

Trước hết, doanh nghiệp cần xây dựng kế hoạch đào tạo cụ thể và phù hợp với từng vị trí công việc trong bộ phận kho. Nội dung đào tạo cần tập trung vào các kỹ năng chuyên môn như quy trình nhập – xuất hàng hóa, kiểm kê tồn kho, sắp xếp và bảo quản hàng hóa, sử dụng phần mềm quản lý kho cũng như kỹ năng xử lý tình huống phát sinh trong quá trình làm việc.

Bên cạnh đó, siêu thị cần bố trí thời gian đào tạo hợp lý để nhân viên có thể tham gia đầy đủ mà không ảnh hưởng đến hoạt động vận hành của kho hàng. Doanh nghiệp có thể kết hợp giữa hình thức đào tạo trực tiếp và hướng dẫn thực hành tại kho nhằm giúp nhân viên dễ dàng tiếp cận và áp dụng kiến thức vào công việc thực tế.

Ngoài ra, doanh nghiệp cần đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị hỗ trợ đào tạo như hệ thống máy tính, phần mềm quản lý kho và các tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ. Việc trang bị đầy đủ công cụ hỗ trợ sẽ giúp quá trình đào tạo được thực hiện hiệu quả hơn và nâng cao khả năng tiếp thu của nhân viên.

Nguồn nhân lực quản lý cũng là yếu tố quan trọng trong quá trình triển khai giải pháp. Siêu thị cần có đội ngũ quản lý hoặc nhân viên giàu kinh nghiệm để hướng dẫn, hỗ trợ và kiểm tra quá trình làm việc của nhân viên mới. Đồng thời, doanh nghiệp cần thường xuyên đánh giá năng lực làm việc của nhân viên để kịp thời phát hiện những hạn chế và có kế hoạch đào tạo bổ sung phù hợp.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần xây dựng chính sách khuyến khích và tạo động lực làm việc cho nhân viên như khen thưởng đối với những cá nhân hoàn thành tốt công việc hoặc có tinh thần trách nhiệm cao. Điều này sẽ góp phần nâng cao ý thức học hỏi, tinh thần làm việc và sự gắn bó của nhân viên đối với doanh nghiệp.

Cuối cùng, siêu thị cần tăng cường công tác kiểm tra và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên nhằm đảm bảo các kiến thức và kỹ năng được áp dụng hiệu quả trong thực tế. Thông qua việc theo dõi thường xuyên, doanh nghiệp có thể đánh giá hiệu quả của giải pháp và đưa ra các điều chỉnh phù hợp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận kho của siêu thị GO! Đà Nẵng.

3.2.5. Tăng cường kiểm tra và giám sát quy trình

3.2.5.1. Cơ sở đề xuất

Trong hoạt động quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng, công tác kiểm tra và giám sát quy trình có vai trò rất quan trọng nhằm đảm bảo các hoạt động nhập hàng, xuất hàng, lưu trữ và kiểm kê được thực hiện đúng quy định, hạn chế sai sót và nâng cao

hiệu quả quản lý kho. Thông qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại bộ phận kho, có thể nhận thấy mặc dù siêu thị đã thực hiện công tác kiểm tra và giám sát trong quá trình vận hành kho hàng, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện để đáp ứng tốt hơn yêu cầu quản lý trong môi trường bán lẻ hiện nay.

Hiện nay, số lượng hàng hóa tại siêu thị rất lớn và đa dạng với nhiều nhóm ngành hàng khác nhau, trong khi hoạt động nhập – xuất hàng hóa diễn ra liên tục mỗi ngày. Điều này khiến công tác kiểm tra và giám sát gặp nhiều khó khăn, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm hoặc các dịp lễ, tết khi khối lượng công việc tăng cao. Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hàng hóa hoặc đối chiếu chứng từ chưa được thực hiện đầy đủ dẫn đến tình trạng sai lệch số lượng hàng tồn kho, xuất nhầm hàng hoặc cập nhật dữ liệu chưa chính xác trên hệ thống.

Bên cạnh đó, quá trình giám sát việc thực hiện quy trình của nhân viên đôi khi chưa được thực hiện thường xuyên và chặt chẽ. Một số nhân viên còn thực hiện công việc theo thói quen hoặc chưa tuân thủ đầy đủ các bước trong quy trình quản lý kho, đặc biệt trong các khâu kiểm tra hàng hóa, cập nhật hệ thống và lưu trữ chứng từ. Điều này có thể làm phát sinh sai sót trong quá trình vận hành, ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý tồn kho và chất lượng phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, công tác kiểm tra và giám sát hiện nay chủ yếu vẫn dựa vào việc kiểm tra trực tiếp hoặc đối chiếu thủ công nên mất khá nhiều thời gian và dễ xảy ra thiếu sót. Trong khi đó, yêu cầu quản lý trong môi trường bán lẻ hiện đại đòi hỏi doanh nghiệp phải kiểm soát hàng hóa một cách nhanh chóng, chính xác và liên tục để hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động.

Trong bối cảnh ngành bán lẻ ngày càng cạnh tranh và nhu cầu tiêu dùng của khách hàng ngày càng cao, việc tăng cường kiểm tra và giám sát quy trình là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng, hạn chế sai sót trong quá trình vận hành và đảm bảo hàng hóa luôn được kiểm soát chặt chẽ. Vì vậy, việc đề xuất giải pháp tăng cường kiểm tra và giám sát quy trình tại siêu thị GO! Đà Nẵng là hoàn toàn cần thiết và phù hợp với tình hình thực tế của doanh nghiệp.

3.2.5.2. Mục tiêu giải pháp

Giải pháp tăng cường kiểm tra và giám sát quy trình được đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng thông qua việc kiểm soát chặt chẽ các hoạt động nhập – xuất – tồn hàng hóa. Trước hết, giải pháp hướng đến mục

tiêu đảm bảo các quy trình quản lý kho được thực hiện đúng quy định, đầy đủ và thống nhất giữa các nhân viên và bộ phận liên quan.

Bên cạnh đó, giải pháp còn nhằm phát hiện và hạn chế kịp thời các sai sót phát sinh trong quá trình nhập hàng, xuất hàng, kiểm kê và cập nhật dữ liệu trên hệ thống quản lý. Khi công tác kiểm tra và giám sát được thực hiện thường xuyên và chặt chẽ, doanh nghiệp có thể giảm thiểu tình trạng sai lệch hàng tồn kho, xuất nhầm hàng hoặc thất thoát hàng hóa trong quá trình vận hành.

Ngoài ra, giải pháp còn hướng đến mục tiêu nâng cao ý thức trách nhiệm và tính tuân thủ quy trình của nhân viên kho. Việc tăng cường kiểm tra và giám sát sẽ giúp nhân viên thực hiện công việc cẩn thận và chính xác hơn, đồng thời hạn chế tình trạng làm việc theo thói quen hoặc bỏ qua các bước kiểm tra cần thiết trong quy trình quản lý kho.

Một mục tiêu quan trọng khác của giải pháp là nâng cao hiệu quả kiểm soát hàng hóa và hỗ trợ tốt hơn cho công tác quản lý tồn kho. Khi các hoạt động trong kho được giám sát chặt chẽ, dữ liệu hàng hóa trên hệ thống sẽ phản ánh chính xác hơn tình hình thực tế, từ đó hỗ trợ doanh nghiệp trong việc kiểm kê, lập kế hoạch nhập hàng và điều phối hàng hóa phù hợp với nhu cầu kinh doanh.

Bên cạnh đó, giải pháp còn nhằm nâng cao hiệu quả vận hành kho hàng và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng. Khi các quy trình được thực hiện chính xác và đồng bộ, hàng hóa sẽ được cung ứng nhanh chóng, hạn chế tình trạng thiếu hàng hoặc chậm bổ sung hàng lên quầy kệ, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng tại siêu thị.

Thông qua việc tăng cường kiểm tra và giám sát quy trình, siêu thị GO! Đà Nẵng có thể nâng cao hiệu quả quản lý kho hàng, giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận hành và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường bán lẻ hiện nay.

3.2.5.3. Điều kiện thực hiện

Trước hết, doanh nghiệp cần xây dựng hệ thống quy trình quản lý kho rõ ràng và thống nhất để làm cơ sở cho công tác kiểm tra và giám sát. Các bước thực hiện trong quá trình nhập hàng, xuất hàng, kiểm kê và cập nhật dữ liệu cần được quy định cụ thể nhằm đảm bảo nhân viên thực hiện đúng quy trình và hạn chế các sai sót phát sinh.

Bên cạnh đó, siêu thị cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong công tác kiểm tra và giám sát như sử dụng hệ thống phần mềm quản lý kho, máy quét mã vạch hoặc hệ thống theo dõi dữ liệu tự động nhằm nâng cao tính chính xác và giảm bớt thời gian

kiểm tra thủ công. Việc ứng dụng công nghệ sẽ giúp doanh nghiệp dễ dàng theo dõi tình hình nhập – xuất – tồn hàng hóa và kịp thời phát hiện các sai lệch trong quá trình vận hành.

Ngoài ra, nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng quyết định hiệu quả thực hiện giải pháp. Siêu thị cần bố trí nhân sự có kinh nghiệm và chuyên môn phù hợp để thực hiện công tác kiểm tra và giám sát quy trình kho hàng. Đồng thời, doanh nghiệp cần thường xuyên đào tạo nhân viên về quy trình làm việc, kỹ năng kiểm tra hàng hóa và ý thức tuân thủ quy định trong quá trình thực hiện công việc.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần xây dựng cơ chế phối hợp giữa các bộ phận liên quan như bộ phận kho, kế toán, quầy kệ bán hàng và quản lý siêu thị nhằm hỗ trợ công tác kiểm tra và xử lý các vấn đề phát sinh một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Ngoài ra, siêu thị cần thực hiện kiểm tra định kỳ và đột xuất để đánh giá mức độ tuân thủ quy trình của nhân viên cũng như tình hình quản lý hàng hóa trong kho. Thông qua việc kiểm tra thường xuyên, doanh nghiệp có thể kịp thời phát hiện các hạn chế còn tồn tại để đưa ra biện pháp điều chỉnh phù hợp.

Cuối cùng, doanh nghiệp cần có chính sách khen thưởng và xử lý phù hợp nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên trong việc thực hiện đúng quy trình quản lý kho. Điều này sẽ góp phần nâng cao hiệu quả kiểm tra và giám sát, đồng thời tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả hơn tại siêu thị GO! Đà Nẵng.

3.3. Những bài học kinh nghiệm và đóng góp cho doanh nghiệp từ chương trình thực tập tốt nghiệp

3.4.1. Bài học từ chương trình thực tập tốt nghiệp

Trong quá trình thực tập tại bộ phận kho của siêu thị GO! Đà Nẵng, em đã có cơ hội tiếp cận trực tiếp với môi trường làm việc thực tế và hiểu rõ hơn về hoạt động quản lý kho hàng trong doanh nghiệp bán lẻ. Đây là khoảng thời gian quan trọng giúp em vận dụng những kiến thức lý thuyết đã học vào thực tiễn, đồng thời tích lũy thêm nhiều kinh nghiệm chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp cần thiết cho công việc sau này. Bên cạnh đó, em đã được tìm hiểu cụ thể về quy trình nhập hàng, xuất hàng, sắp xếp và bảo quản hàng hóa tại kho siêu thị. Qua việc trực tiếp tham gia vào các công việc như kiểm tra chứng từ, kiểm đếm số lượng hàng hóa, phân loại hàng theo từng khu vực lưu trữ và hỗ trợ kiểm kê hàng tồn kho, em nhận thấy rằng công tác quản lý kho đòi hỏi sự chính xác, cẩn thận và tính trách nhiệm rất cao. Chỉ cần một sai sót nhỏ trong quá trình nhập liệu

hoặc kiểm đếm cũng có thể ảnh hưởng đến số liệu tồn kho và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Từ đó, em rút ra bài học về tinh thần tập trung, sự tỉ mỉ và thái độ nghiêm túc trong công việc. Bên cạnh việc nâng cao kiến thức chuyên môn, chương trình thực tập còn giúp em hiểu rõ hơn vai trò quan trọng của kho hàng trong hoạt động logistics và chuỗi cung ứng của doanh nghiệp. Kho hàng không chỉ là nơi lưu trữ hàng hóa mà còn là bộ phận góp phần điều phối hàng hóa, đảm bảo quá trình cung ứng diễn ra liên tục và đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng. Qua thực tế làm việc, em cũng nhận thấy việc bố trí hàng hóa khoa học, quản lý theo nguyên tắc FIFO và duy trì môi trường kho sạch sẽ, an toàn có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hoạt động của toàn bộ hệ thống kho vận.

Ngoài ra, em còn học hỏi được nhiều kỹ năng mềm cần thiết trong môi trường làm việc thực tế như kỹ năng giao tiếp với đồng nghiệp, kỹ năng làm việc nhóm và khả năng xử lý tình huống phát sinh trong công việc. Môi trường làm việc tại siêu thị yêu cầu nhân viên phải có tinh thần phối hợp cao giữa các bộ phận nhằm đảm bảo công việc được thực hiện liên tục và hiệu quả. Thông qua chương trình thực tập tốt nghiệp, em không chỉ củng cố được kiến thức chuyên ngành mà còn có cơ hội tiếp cận với môi trường làm việc thực tế, từ đó định hướng rõ hơn mục tiêu nghề nghiệp trong tương lai. Đây là nền tảng quan trọng giúp em tự tin hơn khi tham gia vào thị trường lao động sau khi hoàn thành chương trình học.

3.4.2. Những đóng góp của khoá luận cho doanh nghiệp

Trong thời gian thực tập, mặc dù thời gian tiếp cận thực tế chưa dài và kinh nghiệm làm việc còn hạn chế nhưng em cũng đã cố gắng hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao và có những đóng góp nhất định nhằm hỗ trợ hoạt động của bộ phận kho hàng. Em đã tham gia hỗ trợ nhân viên kho trong quá trình tiếp nhận và kiểm đếm hàng hóa nhập kho, giúp đối chiếu số lượng hàng thực tế với chứng từ liên quan nhằm hạn chế sai sót trong quá trình nhập hàng. Bên cạnh đó, em còn tham gia sắp xếp và phân loại hàng hóa lên quầy kệ theo từng khu vực quy định, hỗ trợ kiểm tra hạn sử dụng sản phẩm cũng như vệ sinh khu vực kho để đảm bảo môi trường lưu trữ hàng hóa luôn sạch sẽ, gọn gàng và an toàn. Những công việc này góp phần giảm bớt khối lượng công việc cho nhân viên kho, đặc biệt trong những thời điểm hàng hóa nhập về với số lượng lớn.

Ngoài các công việc hỗ trợ trực tiếp tại kho, em còn tham gia thực hiện các hoạt động liên quan đến quy tắc 5S như sàng lọc hàng hóa không cần thiết, sắp xếp dụng cụ

và vệ sinh khu vực làm việc. Việc duy trì môi trường kho ngăn nắp và khoa học không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý hàng hóa mà còn góp phần hạn chế rủi ro trong quá trình vận hành kho. Thông qua quá trình quan sát và thực hiện công việc thực tế, em cũng có cơ hội đưa ra một số ý kiến đóng góp liên quan đến việc bố trí hàng hóa và duy trì vệ sinh kho nhằm hỗ trợ bộ phận kho hoạt động hiệu quả hơn.

Bên cạnh đó, tinh thần học hỏi, thái độ nghiêm túc và sự chủ động trong công việc của em cũng góp phần tạo nên môi trường làm việc tích cực tại đơn vị thực tập. Em luôn cố gắng tuân thủ nội quy lao động, chấp hành đúng hướng dẫn của nhân viên quản lý và hỗ trợ đồng nghiệp trong khả năng của mình. Đây không chỉ là trách nhiệm của em trong quá trình thực tập mà còn thể hiện tinh thần hợp tác và ý thức nghề nghiệp đối với doanh nghiệp.

Chương trình thực tập tốt nghiệp không chỉ mang lại cơ hội học hỏi cho em mà còn tạo sự kết nối giữa nhà trường và doanh nghiệp. Thông qua quá trình thực tập, doanh nghiệp có thêm nguồn nhân lực hỗ trợ trong các công việc hằng ngày, đồng thời góp phần đào tạo và định hướng nghề nghiệp cho sinh viên trước khi chính thức tham gia vào thị trường lao động.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh hoạt động bán lẻ ngày càng phát triển mạnh mẽ và mức độ cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng cao, công tác quản lý kho hàng đóng vai trò đặc biệt quan trọng đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh của các siêu thị hiện đại. Kho hàng không chỉ là nơi lưu trữ và bảo quản hàng hóa mà còn là bộ phận có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình cung ứng hàng hóa, khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng cũng như hiệu quả vận hành của doanh nghiệp. Vì vậy, việc hoàn thiện quy trình quản lý kho hàng là yêu cầu cần thiết nhằm giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả hoạt động và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Thông qua quá trình tìm hiểu thực tế tại GO! Đà Nẵng, có thể nhận thấy công tác quản lý kho hàng của siêu thị nhìn chung đã được thực hiện tương đối bài bản và có sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan. Quy trình nhập hàng, xuất hàng, kiểm kê và bảo quản hàng hóa được triển khai theo quy định nhằm đảm bảo hoạt động cung ứng hàng hóa phục vụ kinh doanh diễn ra ổn định. Hệ thống kho hàng của siêu thị cơ bản đáp ứng được nhu cầu lưu trữ hàng hóa với số lượng lớn và phục vụ hiệu quả cho hoạt động bán hàng tại siêu thị. Đồng thời, đội ngũ nhân viên kho cũng đã có sự phối hợp trong quá trình thực hiện công việc nhằm đảm bảo hàng hóa được kiểm soát tương đối tốt trong quá trình lưu trữ và luân chuyển.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động quản lý kho hàng tại GO! Đà Nẵng vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định như công tác xử lý đơn hàng đôi lúc còn chậm, việc kiểm soát tồn kho chưa thực sự tối ưu, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi khi chưa đồng bộ và công tác kiểm tra, giám sát vẫn cần được tăng cường hơn nữa. Ngoài ra, áp lực về khối lượng hàng hóa lớn cùng với sự thay đổi liên tục của nhu cầu tiêu dùng cũng tạo ra không ít khó khăn cho hoạt động quản lý kho hàng của siêu thị. Những hạn chế này nếu không được cải thiện kịp thời có thể ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh và khả năng phục vụ khách hàng của doanh nghiệp trong thời gian tới.

Xuất phát từ thực trạng đó, đề tài đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình quản lý kho hàng tại GO! Đà Nẵng như hoàn thiện công tác tiếp nhận và xử lý đơn đặt hàng, nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát tồn kho, tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận, nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên cũng như đẩy mạnh công tác kiểm tra và giám sát quy trình. Các giải pháp được đề xuất đều hướng đến mục tiêu

nâng cao hiệu quả quản lý hàng hóa, giảm thiểu sai sót trong quá trình vận hành, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của siêu thị.

Để các giải pháp được triển khai hiệu quả trong thực tế, đề tài cũng đã đề cập đến những điều kiện cần thiết về nhân lực, cơ sở vật chất, công nghệ, tài chính và sự hỗ trợ từ ban lãnh đạo công ty. Việc đảm bảo đầy đủ các điều kiện này sẽ tạo nền tảng thuận lợi cho quá trình triển khai các giải pháp và giúp hoạt động quản lý kho hàng tại siêu thị ngày càng được hoàn thiện hơn. Đồng thời, quá trình ứng dụng công nghệ hiện đại vào quản lý kho cũng sẽ góp phần nâng cao tính chính xác, tiết kiệm thời gian xử lý công việc và tăng khả năng kiểm soát hàng hóa trong toàn bộ quy trình vận hành.

Nhìn chung, việc hoàn thiện quy trình quản lý kho hàng có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của GO! Đà Nẵng trong giai đoạn hiện nay. Khi công tác quản lý kho được thực hiện hiệu quả, siêu thị sẽ nâng cao khả năng kiểm soát hàng hóa, hạn chế thất thoát, giảm chi phí vận hành và đảm bảo nguồn cung hàng hóa phục vụ hoạt động bán hàng một cách ổn định. Đây cũng là cơ sở giúp doanh nghiệp nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, cải thiện hiệu quả kinh doanh và tạo điều kiện phát triển bền vững trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Logistics and Supply Chain Management của Martin Christopher
- Quản trị kho hàng, Trường Đại học giao thông vận tải TP HCM
- Cẩm nang quản trị kho hàng, TS. Phan Thanh Lâm
- Giáo trình kinh tế chính trị Mác-Lênin
- Giáo trình quản trị kho và tồn kho
- <https://tailieu.vn/doc/giao-trinh-logistics-doan-thi-hong-van-1630305.html>
- <https://interlogistics.com.vn/vi/tin-tuc/blog/quy-trinh-quan-ly-kho-hang-hieu-qua-han-che-that-thoat-toi-da-n-852>
- <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Luat-Thuong-mai-2005-36-2005-QH11-2633.aspx>
- <https://thuvienphapluat.vn/>
- <https://www.misaeshop.vn/5202/quan-tri-kho-hang/>
- <https://arito.vn/quy-trinh-quan-ly-kho-hieu-qua-cho-moi-doanh-nghiep/>
- <https://sieuthi-go.vn/about-us/store/go-da-nang-16.html>
- <https://luatvietnam.vn/ke-toan/luat-ke-toan-nam-2015-so-88-2015-qh13-101336-d1.html>
- <https://luatvietnam.vn/doanh-nghiep/phong-chay-doi-voi-co-so-561-100588-article.html>
- <https://student.ulis.vnu.edu.vn/luat-phong-chay-chua-chay-moi-nhat-nghi-dinh-thong-tu-huong-dan/>
- <https://thuvienphapluat.vn/chinh-sach-phap-luat-moi/vn/ho-tro-phap-luat/tu-van-phap-luat/47409/nguyen-tac-ke-toan-hang-ton-kho-theo-thong-tu-200-va-thong-tu-133>
- <https://irtc.edu.vn/2374-quy-trinh-quan-ly-kho/khoa-hoc.htm>
- <https://tapchixaydung.vn/cac-yeu-to-anh-huong-den-quy-trinh-quan-ly-chat-luong-vat-lieu-dau-vao-tai-cacdu-an-xay-dung-20201224000026719.html>