

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUY TRÌNH
LƯU TRỮ HỢP ĐỒNG TẠI SUN WORLD**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: LÊ THỊ DIỄM QUYÊN

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2154030207

KHOA HỌC: 2021 - 2025

Đà Nẵng, tháng 5/2025

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUY TRÌNH LƯU TRỮ HỢP ĐỒNG TẠI SUN WORLD

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Lê Thị Quỳnh Anh

Sinh viên thực hiện: Lê Thị Diễm Quyên

Mã số sinh viên: 2154030207

Khóa học: 2021 - 2025

Đà Nẵng, tháng 5/2025

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2025

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2021 – 2025

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên: Lê Thị Diễm Quyên
- Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 - 2025

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUY TRÌNH LƯU TRỮ HỢP ĐỒNG TẠI
SUN WORLD”

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

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Lê Thị Quỳnh Anh

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 06/02/2025

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 06/02/2025

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1.1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay, chuyển đổi số không chỉ là xu hướng mà đã trở thành yêu cầu tất yếu đối với doanh nghiệp trong mọi lĩnh vực, đặc biệt là các tổ chức có quy mô lớn và hoạt động phức tạp. Đối với Sun World – một đơn vị quản lý nhiều khu vui chơi, giải trí lớn tại Việt Nam – việc quản trị hợp đồng hiệu quả đóng vai trò quan trọng trong công tác quản lý tài chính, vận hành và dịch vụ khách hàng. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, quy trình lưu trữ hợp đồng tại Sun World vẫn còn nhiều bất cập, chưa được số hóa hoàn toàn, dẫn đến việc tìm kiếm, tra cứu và xử lý hợp đồng mất nhiều thời gian, ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý.

Do nhân sự phải mất nhiều thời gian để xử lý hợp đồng thủ công, làm giảm năng suất làm việc và gây lãng phí nguồn lực. Bên cạnh đó, việc tra cứu, kiểm tra hợp đồng gặp khó khăn do dữ liệu phân tán, không tập trung, ảnh hưởng đến tiến độ và độ chính xác trong quản lý. Việc này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân sự mà còn tiềm ẩn nguy cơ sai sót khi nhập liệu, làm giảm tính chính xác của dữ liệu. Trong khi đó, những doanh nghiệp cùng ngành đang từng bước số hóa toàn bộ quy trình vận hành để tối ưu hóa thời gian, giảm thiểu rủi ro và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Nếu không sớm có giải pháp khắc phục, Sun World có thể gặp nhiều hạn chế trong việc nâng cao hiệu quả quản trị hợp đồng cũng như khai thác tối đa sức mạnh của các hệ thống công nghệ hiện có.

Xu hướng năm 2024 cho thấy, các doanh nghiệp tiên phong trong lĩnh vực du lịch – giải trí không chỉ ứng dụng công nghệ số để tự động hóa quy trình mà còn chú trọng đến việc tích hợp dữ liệu giữa các hệ thống nhằm tạo ra dòng chảy thông tin liên tục. Việc này không chỉ giúp tối ưu nguồn lực, nâng cao hiệu suất làm việc mà còn cải thiện chất lượng quản lý hợp đồng, giảm thiểu các rủi ro trong quá trình lưu trữ và tra cứu. Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu ứng dụng công nghệ số vào quy trình lưu trữ hợp đồng tại Sun World là một yêu cầu cấp thiết nhằm giải quyết những bất cập hiện tại và nâng cao hiệu quả quản lý.

Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu phân tích thực trạng lưu trữ hợp đồng tại Sun World, xác định những điểm nghẽn trong quy trình hiện tại và đề xuất giải pháp ứng dụng công nghệ số nhằm tối ưu hóa việc lưu trữ, quản lý và khai thác hợp đồng hiệu quả. Việc tìm ra hướng đi phù hợp không chỉ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản

lý mà còn góp phần đồng bộ dữ liệu, giảm thiểu công việc thủ công, tối ưu nguồn lực và tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển trong tương lai. Với những lý do trên, đề tài “Ứng dụng công nghệ số vào quy trình lưu trữ hợp đồng tại Sun World” mang ý nghĩa thực tiễn cao, đáp ứng nhu cầu cấp thiết trong quá trình chuyển đổi số của doanh nghiệp.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về lưu trữ hợp đồng tại doanh nghiệp
- Nghiên cứu thực trạng ứng dụng công nghệ số trong quy trình lưu trữ hợp đồng tại Sun World. Từ đó đánh giá ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân để làm cơ sở đề xuất các giải pháp, kiến nghị phù hợp
- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hiệu quả hoạt động cho bộ phận quản trị đồng thời kiến nghị với các cấp lãnh đạo, quản lý của Sun World ứng dụng các công nghệ số mới cho quy trình lưu trữ hợp đồng

1.3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Các lý luận và thực tiễn liên quan đến hợp đồng và lưu trữ hợp đồng tại doanh nghiệp

Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi không gian: Đề tài nghiên cứu tại Sun World chi nhánh Đà Nẵng (36-38 Bạch Đằng, phường Thạch Thang, Quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng), áp dụng đối với quản lý hợp đồng nội bộ của Sun World
- Phạm vi thời gian: Nghiên cứu dữ liệu thực tế quan trọng giai đoạn 3 năm gần nhất (2022-2025)

1.4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp khảo sát
- Phương pháp điều tra
- Phương pháp thống kê
- Phương pháp chuẩn tắc, so sánh
- Phương pháp phân tích tổng hợp

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài “*Ứng dụng công nghệ số vào quy trình lưu trữ hợp đồng tại Sun World*”, em đã nhận được sự hướng dẫn, hỗ trợ từ các cá nhân, tổ chức. Nhờ có sự giúp đỡ quý báu này, em đã có thể hoàn thành nghiên cứu khoá luận tốt nghiệp của mình một cách tốt nhất.

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các thầy/ cô Khoa Quản trị kinh doanh trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng”, Đặc biệt là Cô Ths. Lê Thị Quỳnh Anh, người đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt quá trình làm bài. Nhờ sự giúp đỡ của cô em đã hoàn thành đề tài khoá luận tốt nghiệp của mình

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới Ban lãnh đạo trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã trực tiếp và gián tiếp giúp đỡ em trong quá trình học tập và nghiên cứu đề tài. Em xin chân thành cảm ơn công ty Sun World, các anh chị nhân viên và đặc biệt là chị Trà Thị Thảo Ly, những người đã tạo điều kiện để em tiếp cận dữ liệu thực tế, cung cấp các thông tin hữu ích về quy trình quản trị hợp đồng cũng như những thách thức trong việc áp dụng công nghệ số. Những chia sẻ quý báu của anh/ chị đã giúp cho em có cái nhìn toàn diện hơn để xây dựng đề tài.

Dù đã cố gắng hết sức, nhưng chắc chắn nghiên cứu này vẫn còn những hạn chế nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cô để có thể hoàn thiện được bài khoá luận của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1.1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	2
1.4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
LỜI CẢM ƠN	3
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	7
DANH MỤC HÌNH	8
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	9
DANH SÁCH CHỮ VIẾT TẮT	9
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	11
1.1. CÁC LÝ THUYẾT LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ HỢP ĐỒNG TRONG DOANH NGHIỆP	
11	
<i>1.1.1. Khái niệm hợp đồng trong hoạt động kinh doanh.....</i>	<i>11</i>
<i>1.1.2. Vai trò của hợp đồng đối với doanh nghiệp.....</i>	<i>11</i>
<i>1.1.3. Khái niệm lưu trữ hợp đồng</i>	<i>11</i>
<i>1.1.4. Quy trình lưu trữ hợp đồng truyền thống.....</i>	<i>12</i>
<i>1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình quản lý hợp đồng</i>	<i>13</i>
1.2. ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ HỖ TRỢ LƯU TRỮ HỢP ĐỒNG	13
<i>1.2.1. Khái niệm công nghệ số</i>	<i>13</i>
<i>1.2.2. Các công nghệ ứng dụng trong lưu trữ hợp đồng.....</i>	<i>14</i>
<i>1.2.3. Lợi ích của công nghệ mới so với hình thức lưu trữ cũ trong quản lý hợp đồng</i>	<i>19</i>
1.3. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUY TRÌNH LƯU TRỮ HỢP ĐỒNG	20
<i>1.3.1. Yếu tố khách quan</i>	<i>20</i>
<i>1.3.2. Yếu tố chủ quan.....</i>	<i>21</i>
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU TẠI SUN WORLD	21

2.1. TỔNG QUAN VỀ SUN WORLD	21
2.1.1. <i>Lịch sử hình thành và phát triển</i>	<i>21</i>
2.1.2. <i>Lĩnh vực/ sản phẩm kinh doanh</i>	<i>23</i>
2.1.3. <i>Tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị cốt lõi</i>	<i>23</i>
2.1.4. <i>Cơ cấu tổ chức.....</i>	<i>24</i>
2.2. CÁC YẾU TỐ MÔI TRƯỜNG TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA SUN WORLD	25
2.2.1. <i>Các yếu tố vi mô.....</i>	<i>25</i>
2.2.2. <i>Các yếu tố vĩ mô</i>	<i>28</i>
2.3. CÁC NGUỒN LỰC CỦA DOANH NGHIỆP ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH.....	31
2.3.1. <i>Cơ sở vật chất.....</i>	<i>31</i>
2.3.2. <i>Nguồn nhân lực</i>	<i>31</i>
2.3.3. <i>Nguồn lực Tài chính và tình hình kinh doanh</i>	<i>32</i>
2.4. THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU TẠI SUN WORLD.....	34
2.4.1. <i>Thực trạng quy trình lưu trữ hợp đồng các năm qua.....</i>	<i>34</i>
2.4.2. <i>Thực trạng quy trình lưu trữ hợp đồng hiện nay tại Sun World</i>	<i>37</i>
2.5. KẾT LUẬN CHUNG	52
2.5.1. <i>Ưu điểm của hệ thống lưu trữ hợp đồng hiện tại</i>	<i>52</i>
2.5.2. <i>Hạn chế của hệ thống lưu trữ hợp đồng hiện tại</i>	<i>52</i>
2.5.3. <i>Nguyên nhân.....</i>	<i>53</i>
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP/ KIẾN NGHỊ CHO VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU TẠI SUN WORLD.....	55
3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP.....	55
3.1.1. <i>Mục tiêu kinh doanh của Sun World trong giai đoạn 2025-2023</i>	<i>55</i>
3.1.2. <i>Những hướng phát triển của Sun World</i>	<i>56</i>
3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH LƯU TRỮ HỢP ĐỒNG TẠI SUN WORLD... 56	
3.2.1. <i>Ứng dụng phần mềm công nghệ vào quy trình.....</i>	<i>56</i>
3.2.2. <i>Quy trình lưu trữ hợp đồng mới</i>	<i>61</i>
3.3. KIẾN NGHỊ	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	64

PHỤ LỤC	65
----------------------	-----------

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1: Bảng so sánh Sun World với Vin Wonders	26
Bảng 2: Cơ sở vật chất của Sun World năm 2023-2024.....	31
Bảng 3: Nguồn nhân lực của Sun World năm 2023-2024.....	32
Bảng 4: Bảng cân đối kế toán năm 2023-2024.....	32
Bảng 5: Bảng phân tích chỉ số khối năm 2023-2024.....	33
Bảng 6: Bảng phân tích kết quả hoạt động	33
Bảng 7: Diễn giải lưu đồ quy trình lưu trữ	35
Bảng 8: So sánh chi phí và thời gian xử lý giữa hợp đồng giấy và hợp đồng điện tử	57
Bảng 9: So sánh chi phí và thời gian xử lý hợp đồng giữa nhân sự truyền thống và RPA.....	59

DANH MỤC HÌNH

Hình 1: Ví dụ minh hoạ Hợp đồng điện tử tạo tự động qua giao dịch online	16
Hình 2: Ví dụ minh hoạ Hợp đồng hình thành qua email – thư điện tử	16
Hình 3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức.....	24
Hình 4: Lưu đồ quy trình lưu trữ	34
Hình 5: Kiểm tra tính pháp lý của doanh nghiệp.....	38
Hình 6: Kiểm tra mã ngành của doanh nghiệp	39
Hình 7: File 1 Hợp đồng.....	41
Hình 8: File 2 sheet 1 danh sách Email xác nhận booking.....	41
Hình 9: File 2 sheet 1 danh sách Email xác nhận booking.....	42
Hình 10: File 3 sheet 1 FOC điều hành	43
Hình 11: File 3 sheet 2 Trưởng đoàn nước ngoài	43
Hình 12: File 4 Email hoá đơn.....	44
Hình 13: File hợp đồng được scan.....	47
Hình 14: Thư mục lưu trữ file hợp đồng đã được scan	47
Hình 15: Checklist đóng hợp đồng	50

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1: Mức độ đồng ý về hiệu quả của quy trình lưu trữ hợp đồng hiện tại.....	39
Biểu đồ 2: Đánh giá của nhân sự về kiểm tra pháp lý nhiều lần	40
Biểu đồ 3: Đánh giá về mức độ nhanh chóng của quy trình lưu trữ hợp đồng.....	45
Biểu đồ 4: Đánh giá về sai sót trong quản lý do nhập liệu hợp đồng thủ công	45
Biểu đồ 5: Đánh giá về việc nhập liệu thủ công gây tốn thời gian trong quá trình xử lý hợp đồng	46
Biểu đồ 6: Đánh giá về mức độ nhanh chóng và tiết kiệm thời gian của việc scan hợp đồng	48
Biểu đồ 7: Đánh giá về lỗi kỹ thuật và thao tác sai trong quá trình scan hợp đồng .	49
Biểu đồ 8: Đánh giá về việc truy xuất dữ liệu từ hợp đồng bản cứng	51
Biểu đồ 9: Đánh giá mức độ khó khăn khi tìm lại hợp đồng bản cứng	51

DANH SÁCH CHỮ VIẾT TẮT

AI (Artificial Intelligence): Trí tuệ nhân tạo

B2B (Business to Business): Mô hình kinh doanh giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp
CMS (Contract Management System): Hệ thống quản lý hợp đồng
CPI (Consumer Price Index): Chỉ số giá tiêu dùng
CRM (Customer Relationship Management): Quản lý quan hệ khách hàng
ERP (Enterprise Resource Planning): Hoạch định nguồn lực doanh nghiệp
E-Contract (Electronic Contract): Hợp đồng điện tử
GDP (Gross Domestic Product): Tổng sản phẩm quốc nội
OCR (Optical Character Recognition): Nhận dạng ký tự quang học
PDF (Portable Document Format): Định dạng tài liệu di động
RPA (Robotic Process Automation): Tự động hóa quy trình bằng rô-bốt phần mềm
TĐNN: Trưởng đoàn nước ngoài

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

1.1. Các lý thuyết liên quan đến quản lý hợp đồng trong doanh nghiệp

1.1.1. Khái niệm hợp đồng trong hoạt động kinh doanh

Hợp đồng trong kinh doanh là sự thỏa thuận giữa các thương nhân với nhau hoặc giữa thương nhân với một bên không phải là thương nhân trong việc xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền và nghĩa vụ của các bên trong hoạt động kinh doanh. Hợp đồng kinh doanh là một dạng hợp đồng dân sự do các chủ thể kinh doanh tiến hành nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2. Vai trò của hợp đồng đối với doanh nghiệp

Hợp đồng không chỉ là một văn bản pháp lý ràng buộc các bên trong giao dịch mà còn đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

- Bảo đảm quyền lợi và nghĩa vụ pháp lý giữa các bên: Hợp đồng là cơ sở để xác định quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia giao dịch. Điều này giúp doanh nghiệp bảo vệ lợi ích của mình khi thực hiện các thỏa thuận thương mại, đầu tư hoặc hợp tác kinh doanh.
- Giúp doanh nghiệp kiểm soát rủi ro pháp lý: Khi xảy ra tranh chấp, hợp đồng là căn cứ pháp lý để doanh nghiệp có thể bảo vệ quyền lợi của mình trước tòa án hoặc cơ quan trọng tài.
- Là cơ sở pháp lý trong giải quyết tranh chấp: Khi xảy ra tranh chấp giữa các bên, hợp đồng là bằng chứng quan trọng để giải quyết vấn đề. Các điều khoản đã được thỏa thuận sẽ là căn cứ để xác định trách nhiệm và nghĩa vụ của từng bên.
- Tạo lập tính chuyên nghiệp trong quản trị kinh doanh: Một doanh nghiệp có quy trình quản trị hợp đồng chặt chẽ sẽ hoạt động hiệu quả hơn như xây dựng quy trình làm việc minh bạch, kiểm soát các giao dịch với đối tác, tăng uy tín với khách hàng và nhà đầu tư.

1.1.3. Khái niệm lưu trữ hợp đồng

Lưu trữ hợp đồng là quá trình thu thập, sắp xếp, bảo quản và khai thác hợp đồng một cách khoa học nhằm phục vụ công tác quản lý và tra cứu khi cần thiết. Hệ thống lưu trữ hợp đồng có thể thực hiện bằng các phương pháp truyền thống hoặc số hóa để đảm bảo tính toàn vẹn và khả năng truy xuất thông tin.

1.1.4. Quy trình lưu trữ hợp đồng truyền thống

Lưu trữ hợp đồng là một phần quan trọng trong quản lý hợp đồng của doanh nghiệp. Một quy trình lưu trữ khoa học giúp đảm bảo tính toàn vẹn của hợp đồng, giảm thiểu rủi ro mất mát, và hỗ trợ tra cứu, kiểm soát thông tin hợp đồng hiệu quả. Quy trình lưu trữ hợp đồng truyền thống thường gồm các bước sau:

Bước 1: Thu thập và phân loại hợp đồng

Sau khi hợp đồng được ký kết, bộ phận quản lý hợp đồng sẽ tiếp nhận và tiến hành phân loại. Các tiêu chí phân loại hợp đồng phổ biến gồm:

- Theo loại hợp đồng: Hợp đồng mua bán, hợp đồng dịch vụ, hợp đồng lao động, hợp đồng thuê tài sản...
- Theo đối tác: Hợp đồng với khách hàng, hợp đồng với nhà cung cấp, hợp đồng nội bộ.
- Theo thời gian hiệu lực: Hợp đồng ngắn hạn, hợp đồng dài hạn.

Bước 2: Lưu trữ hợp đồng bản cứng (vật lý)

Sau khi phân loại, hợp đồng được in và lưu trong tủ hồ sơ chuyên dụng. Quy trình lưu trữ bản cứng thường tuân theo các nguyên tắc:

- Sắp xếp theo thứ tự thời gian hoặc mã hợp đồng.
- Lưu trong tủ có khóa bảo mật, tránh thất lạc.
- Ghi nhận danh mục hợp đồng vào sổ theo dõi hoặc file Excel để quản lý.

Bước 3: Theo dõi, cập nhật và kiểm soát hợp đồng

Trong quá trình thực hiện hợp đồng, doanh nghiệp cần theo dõi tình trạng hợp đồng, cập nhật các điều chỉnh hoặc phụ lục hợp đồng nếu có. Các hoạt động chính gồm:

- Cập nhật trạng thái hợp đồng (đang thực hiện, đã hoàn tất, vi phạm...).
- Quản lý phụ lục hợp đồng nếu có thay đổi. Ghi nhận các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng.

Bước 4: Lưu trữ dài hạn hoặc tiêu hủy hợp đồng

Sau khi hợp đồng hết hiệu lực, doanh nghiệp cần quyết định lưu trữ dài hạn hoặc tiêu hủy theo quy định. Theo Luật Kế toán 2015, các hợp đồng kinh tế phải lưu trữ ít nhất từ 5 đến 10 năm. Một số hợp đồng quan trọng như hợp đồng đầu tư có thể cần lưu trữ vô thời hạn.

1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình quản lý hợp đồng

Pháp luật: Quy trình quản lý hợp đồng trong doanh nghiệp chịu sự chi phối mạnh mẽ từ các quy định pháp luật. Tại Việt Nam, các văn bản pháp lý quan trọng bao gồm:

- Luật Thương mại 2005: Quy định về hoạt động thương mại, trong đó có các điều khoản liên quan đến hợp đồng mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ.
- Bộ luật Dân sự 2015: Đưa ra các nguyên tắc chung về giao kết, thực hiện và chấm dứt hợp đồng, cùng với các quy định về trách nhiệm pháp lý khi vi phạm hợp đồng.
- Luật Giao dịch Điện tử 2005: Xác định giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử và các giao dịch trực tuyến.

Chính sách nội bộ của doanh nghiệp: Bên cạnh việc tuân thủ pháp luật, mỗi doanh nghiệp thường xây dựng các chính sách nội bộ về quản lý hợp đồng, bao gồm:

- Quy trình soạn thảo và phê duyệt hợp đồng: Xác định các bước từ khởi tạo, rà soát đến phê duyệt hợp đồng, đảm bảo sự tham gia của các bộ phận liên quan như pháp chế, tài chính và kinh doanh.
- Chính sách lưu trữ và bảo mật hợp đồng: Quy định về việc lưu trữ hợp đồng dưới dạng vật lý hoặc số hóa, thời gian lưu trữ và quyền truy cập, nhằm bảo vệ thông tin quan trọng và tuân thủ các yêu cầu pháp lý về lưu trữ dữ liệu.

Yếu tố công nghệ: Sự phát triển của công nghệ đã mang lại nhiều giải pháp hỗ trợ quản lý hợp đồng hiệu quả. Chuyển đổi hợp đồng giấy sang định dạng điện tử, giúp lưu trữ và truy xuất dễ dàng. Tự động hóa quy trình giúp hỗ trợ soạn thảo, phê duyệt và theo dõi hợp đồng, giảm thiểu sai sót và tiết kiệm thời gian. Nhắc nhở và cảnh báo giúp tự động thông báo về các mốc thời gian quan trọng như ngày hết hạn, gia hạn hoặc thanh toán. Việc triển khai các phần mềm này giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý và giảm thiểu rủi ro liên quan đến hợp đồng.

1.2. Ứng dụng công nghệ hỗ trợ Lưu trữ hợp đồng

1.2.1. Khái niệm công nghệ số

Công nghệ số là quá trình chuyển đổi từ mô hình truyền thống sang mô hình số, thông qua việc áp dụng các công nghệ số như AI, Big data, IoT, Cloud, blockchain,... Nhằm thay đổi phương thức điều hành, quản lý quy trình làm việc cũng như văn hóa doanh nghiệp.

1.2.2. Các công nghệ ứng dụng trong lưu trữ hợp đồng

1.2.2.1. Chữ ký số

Theo Khoản 12 Điều 3 Luật số 20/2023/QH15 Luật giao dịch điện tử 2023 do Quốc Hội ban hành: Chữ ký số là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.

So với chữ ký tay truyền thống, chữ ký số có mức độ bảo mật cao hơn, giúp hạn chế nguy cơ giả mạo hoặc chỉnh sửa nội dung hợp đồng sau khi ký kết. Với sự công nhận của pháp luật tại nhiều quốc gia, trong đó có Việt Nam, chữ ký số được xem là có giá trị pháp lý tương đương với chữ ký tay. Việc triển khai chữ ký số trong quản lý hợp đồng giúp doanh nghiệp rút ngắn quy trình ký kết, giảm rủi ro gian lận và nâng cao hiệu quả xử lý giao dịch.

Hiện nay có 4 loại chữ ký số đang được sử dụng phổ biến:

Chữ ký số USB Token là một thiết bị phần cứng có dạng USB, lưu trữ các thông điệp dữ liệu đã được mã hóa toàn bộ dữ liệu và thông tin của doanh nghiệp, thay thế cho chữ ký trên các văn bản và tài liệu số trong các giao dịch điện tử hoặc trên mạng internet. Được bảo mật bằng mã PIN, chỉ người sở hữu chữ ký mới có thể truy cập vào mã PIN này

Chữ ký số HSM (Hardware Security Module) là loại chữ ký số sử dụng thiết bị HSM để lưu trữ cặp khóa và chứng thư số. Loại chữ ký này sẽ được cài đặt cho các ứng dụng chữ ký số với yêu cầu tốc độ cao, đáp ứng việc xác thực và mã hóa ngay lập tức. Hiện nay, để có thể cắm vào máy tính hoặc một thiết bị độc lập có kết nối mạng HSM sẽ được sản xuất ở dạng thức một thẻ PCMCIA hay card PCI.

Chữ ký số SmartCard là loại chữ ký số được tích hợp trên sim điện thoại. Nhờ đó, người dùng có thể nhanh chóng và dễ dàng thực hiện ký số ngay trên điện thoại di động của mình mọi lúc mọi nơi.

Chữ ký số từ xa (Remote Signature) là giải pháp ký số kiểu mới sử dụng công nghệ đám mây (cloud-based) để ký số mà không cần sử dụng thêm bất kỳ thiết bị phần cứng nào. Với giải pháp ký số từ xa, người dùng không còn phải dùng USB token hay SIM để ký nữa, thay vào đó có thể ký trực tiếp ngay trên máy tính, điện thoại hoặc máy tính bảng.

1.2.2.2. Hợp đồng điện tử (Electronic Contract - E-Contract)

Theo khoản 16 Điều 3 Luật Giao dịch điện tử 2023 do Quốc Hội ban hành: Hợp đồng điện tử là hợp đồng được thiết lập dưới dạng thông điệp dữ liệu. Trong đó, thông điệp dữ liệu là thông tin được tạo ra, được gửi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử là phần cứng, phần mềm, hệ thống thông tin hoặc phương tiện khác hoạt động dựa trên công nghệ thông tin, công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ khác tương tự. Như vậy có thể hiểu hợp đồng điện tử là hợp đồng được tạo lập và giao dịch thông qua các phương tiện điện tử, như email, phần mềm, hoặc các nền tảng trực tuyến.

Khác với hợp đồng giấy truyền thống, hợp đồng điện tử có thể dễ dàng lưu trữ, quản lý và truy xuất điều này hỗ trợ mô hình doanh nghiệp có nhiều chi nhánh làm việc từ xa. Sử dụng hợp đồng điện tử giúp mang lại sự tiện lợi không chỉ tiết kiệm thời gian vì công nghệ này cho phép các bên ký kết hợp đồng từ xa. Ngoài ra hợp đồng điện tử sử dụng chữ ký điện tử để ký xác nhận giao dịch đảm bảo tính xác thực và toàn vẹn của thông tin trong hợp đồng đảm bảo tính minh bạch và an toàn cho các bên tham gia giao dịch.

Dựa vào quá trình phát triển và công nghệ áp dụng trong quá trình ký kết hợp đồng điện tử, người ta đã phân loại hợp đồng điện tử như sau:

Hợp đồng giấy được một bên đưa lên website: là loại hợp đồng được một bên soạn thảo trên giấy, sau đó các bên tiến hành ký và upload lên website thực hiện hợp đồng. Hợp đồng sau khi được upload lên website dưới dạng PDF sẽ có thêm nút đồng ý/không đồng ý để các bên tham gia lựa chọn và xác nhận sự đồng ý với các điều khoản được ghi trong hợp đồng.

Hợp đồng tạo tự động qua giao dịch online: loại hợp đồng này thường không được soạn thảo trước mà sẽ được hình thành tự động trong quá trình giao dịch. Dựa trên thông tin khách hàng cung cấp, máy tính sẽ tự động tổng hợp, xử lý và tạo hợp đồng để khách hàng xác nhận. Người bán sẽ được nhận thông báo về hợp đồng và xác nhận lại với người mua qua email, điện thoại hoặc fax,... Hợp đồng tạo tự động qua giao dịch online sẽ áp dụng cho các doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh trên website hoặc các nền tảng trực tuyến khác.

1 Terms & Conditions Generator

2 Can users create accounts?

☐ Yes, users can create accounts

☐ No

3 Can users create and/or upload content (ie. text, images)?

☐ Yes, users can create and/or upload content

☐ No

Can users buy goods (products, items)?

☐ Yes, users buy goods, items or services (one-time payments only)

☐ No

Do you offer subscription plans?

☐ Yes, we offer subscription plans

☐ No



Hình 1: Ví dụ minh họa Hợp đồng điện tử tạo tự động qua giao dịch online

Hợp đồng hình thành qua email – thư điện tử: là loại hợp đồng được 2 bên tham gia ký kết thông qua email (thư điện tử). Các quy trình giao dịch, đàm phán và ký kết được thực hiện tương tự như hợp đồng truyền thống nhưng không tiến hành trực tiếp mà thông qua máy tính, Internet hoặc email.

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG THIẾT KẾ WEBSITE

Số:.....

- Căn cứ Luật Thương mại năm 2005;
- Căn cứ Bộ luật Dân sự năm 2015;
- Căn cứ Nghị định 72/2013 /NĐ-CP về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;
- Căn cứ Nghị định 27/2018/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định 72/2013/NĐ-CP về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;
- Căn cứ vào nhu cầu sử dụng và khả năng của mỗi bên.

Hôm nay, ngày....tháng....năm.... tại... Chúng tôi gồm có:

BÊN A:

Địa chỉ:

Đại diện (nếu có):

Điện thoại:

Mã số thuế:

Mở tại ngân hàng:

BÊN B:

Địa chỉ:

Đại diện (nếu có):

Điện thoại:

Mã số thuế:

Mở tại ngân hàng:

Chức vụ:

Fax:

Tài khoản số:

Chức vụ:

Fax:

Tài khoản số:

Hình 2: Ví dụ minh họa Hợp đồng hình thành qua email – thư điện tử

Hợp đồng tạo trên nền tảng của bên thứ ba: Hợp đồng tạo trên nền tảng của bên thứ 3. Bên thứ 3 thường là nhà cung cấp các dịch vụ mạng hoặc các cơ quan chứng thực hợp đồng điện tử. Theo đó, các đơn vị này sẽ cung cấp cho các tổ chức, doanh nghiệp một nền tảng (phần mềm, website) để thực hiện khởi tạo, ký kết, quản lý và lưu trữ hợp đồng. Các bên tham gia phải có chữ ký số hoặc chữ ký điện tử để xác nhận thông điệp

dữ liệu trên hợp đồng điện tử. Do đó, loại hợp đồng này sẽ áp dụng cho các tổ chức, doanh nghiệp có chữ ký số/chữ ký điện tử và sử dụng các phần mềm, giải pháp quản lý hợp đồng điện tử.

1.2.2.3. Trí tuệ nhân tạo (AI)

Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence – AI) là công nghệ giúp máy tính mô phỏng khả năng tư duy của con người, có thể phân tích, xử lý và tự động hóa nhiều quy trình trong quản lý hợp đồng.

AI được ứng dụng rộng rãi trong việc nhận diện và trích xuất thông tin từ hợp đồng, giúp doanh nghiệp dễ dàng quản lý nội dung quan trọng như ngày hết hạn, nghĩa vụ thanh toán và điều khoản pháp lý. AI còn hỗ trợ phát hiện rủi ro tiềm ẩn bằng cách so sánh hợp đồng với các quy định pháp luật hiện hành, giúp doanh nghiệp tránh được các tranh chấp không đáng có. Ngoài ra, công nghệ này còn có khả năng tự động phân loại và lưu trữ hợp đồng theo danh mục phù hợp, giúp việc tra cứu trở nên nhanh chóng và chính xác hơn.

Các công nghệ AI đang được sử dụng phổ biến trong quản lý hợp đồng bao gồm:

RPA (Robotic Process Automation) là một dạng công nghệ tự động hóa quy trình kinh doanh dựa trên các rô-bốt phần mềm (bot) hoặc trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - AI). RPA là tập hợp các công nghệ nhằm xây dựng các phần mềm làm thay những công việc thường ngày của con người, thường là những việc có tính chất lặp đi lặp lại các hành động giống nhau mỗi lần thực hiện. Trong quản lý hợp đồng, RPA có thể giúp tự động hóa các công việc như sao chép, dán và lưu trữ hợp đồng. Tự động hóa quy trình hợp đồng như tạo hợp đồng, theo dõi tiến độ hợp đồng, kiểm tra và lưu trữ hợp đồng có thể được tự động hóa

Nhận dạng ký tự quang học_ORC (Optical Character Recognition) đây là một công nghệ được tạo ra nhằm mục đích chuyển các hình ảnh, chữ viết tay, chữ đánh máy (thường được quét bằng máy scanner) sang các văn bản tài liệu có thể chỉnh sửa. Công nghệ OCR thường được sử dụng để số hóa các tài liệu giấy, như sách, hóa đơn, chứng từ, hoặc bất kỳ tài liệu in nào khác, giúp tiết kiệm thời gian và công sức so với việc nhập liệu thủ công

1.2.2.4. Blockchain (Smart Contract)

Blockchain (chuỗi khối) là một công nghệ lưu trữ và truyền tải dữ liệu theo cách phi tập trung, sử dụng hệ thống sổ cái phân tán (Distributed Ledger Technology – DLT).

Hợp đồng thông minh (Smart Contract) là một chương trình máy tính được lưu trữ trên nền tảng blockchain, có khả năng tự động thực thi các điều khoản của hợp đồng mà không cần bên trung gian. Khác với hợp đồng truyền thống yêu cầu sự can thiệp của con người để kiểm tra và thực hiện điều khoản, Smart Contract hoạt động theo cơ chế "nếu – thì" (if-then), tức là khi một điều kiện cụ thể được đáp ứng, hợp đồng sẽ tự động thực thi các hành động đã được lập trình sẵn.

1.2.2.5. Lưu trữ đám mây (Cloud Storage)

Lưu trữ đám mây (Cloud Storage) là công nghệ cho phép lưu trữ dữ liệu trên các máy chủ từ xa do bên thứ ba cung cấp, thay vì trên các thiết bị phần cứng nội bộ như máy tính hay ổ cứng doanh nghiệp. Người dùng có thể truy cập dữ liệu từ bất kỳ đâu có kết nối Internet, thông qua các nền tảng như Google Drive, OneDrive, hoặc các hệ thống lưu trữ doanh nghiệp như Amazon S3, Microsoft Azure,... Công nghệ này mang lại nhiều lợi ích như khả năng truy cập hợp đồng mọi lúc, mọi nơi, giúp nhân viên có thể làm việc linh hoạt hơn.

Google Drive với khả năng tích hợp liền mạch cùng các công cụ văn phòng như Google Docs, Sheets và Slides,.. Dịch vụ này cung cấp dung lượng miễn phí lên đến 15GB, cho phép bạn lưu trữ nhiều loại dữ liệu bao gồm tài liệu, hình ảnh, video và nhạc.

OneDrive, giải pháp lưu trữ đám mây từ Microsoft, tích hợp chặt chẽ với hệ sinh thái Windows và Office 365. Dịch vụ này hỗ trợ đồng bộ hóa linh hoạt, cho phép làm việc trực tiếp trên các thiết bị mà không cần kết nối liên tục với máy chủ.

Amazon S3 là một dịch vụ lưu trữ đối tượng cung cấp khả năng điều chỉnh quy mô linh hoạt, tính sẵn sàng của dữ liệu, độ bảo mật và hiệu suất hàng đầu trong ngành. Bạn có thể sử dụng Amazon S3 để lưu trữ và truy xuất dữ liệu với khối lượng bất kỳ, vào bất cứ thời điểm nào, từ bất cứ nơi nào. Amazon S3 lưu trữ dữ liệu dưới dạng đối tượng trong vùng lưu trữ. Đối tượng gồm một tệp và mọi dữ liệu mô tả (không bắt buộc) mô tả tệp đó.

Azure Blob Storage là dịch vụ lưu trữ thuộc nền tảng điện toán đám mây Microsoft Azure, được thiết kế để lưu trữ khối lượng lớn dữ liệu Azure Blob Storage giúp bạn tạo hồ dữ liệu cho nhu cầu phân tích của mình và cung cấp dung lượng lưu trữ để xây dựng các ứng dụng di động và đám mây gốc mạnh mẽ. Tối ưu hóa chi phí với dung lượng lưu trữ theo tầng cho dữ liệu dài hạn của bạn và linh hoạt mở rộng quy mô cho khối lượng công việc máy tính hiệu suất cao và học máy.

1.2.3. Lợi ích của công nghệ mới so với hình thức lưu trữ cũ trong quản lý hợp đồng

1.2.3.1. Nhược điểm của hình thức lưu trữ truyền thống

Lưu trữ hợp đồng truyền thống chủ yếu dựa trên phương thức chính là lưu trữ giấy. Hợp đồng giấy thường được bảo quản trong các tủ hồ sơ, kho lưu trữ. Mặc dù phương thức này đã được sử dụng rộng rãi trong thời gian dài, nhưng với sự phát triển của doanh nghiệp và sự gia tăng số lượng hợp đồng, nhiều hạn chế ngày càng bộc lộ rõ rệt.

- Mất nhiều thời gian trong quá trình tìm kiếm và truy xuất hợp đồng. Trong hệ thống lưu trữ truyền thống, hợp đồng thường được quản lý dưới dạng giấy tờ không có cơ chế tìm kiếm nhanh chóng. Điều này khiến nhân viên phải mất nhiều thời gian để rà soát, đặc biệt khi số lượng hợp đồng lớn và không có cấu trúc sắp xếp hợp lý.
- Chi phí lưu trữ và bảo quản hợp đồng giấy thường rất cao. Lưu trữ hợp đồng truyền thống đòi hỏi không gian vật lý đáng kể, đặc biệt với các doanh nghiệp có khối lượng hợp đồng lớn. Ngoài ra, cần đầu tư vào hệ thống tủ hồ sơ, kho lưu trữ, thiết bị bảo quản nhằm tránh hư hỏng do thời gian hoặc tác động môi trường. Nhân sự quản lý hồ sơ cũng là một khoản chi phí đáng kể. Doanh nghiệp cần đội ngũ chuyên trách để theo dõi, phân loại và duy trì hệ thống lưu trữ, từ đó gia tăng chi phí vận hành.
- Lưu trữ hợp đồng truyền thống tiềm ẩn nguy cơ mất mát và hư hỏng. Hợp đồng giấy dễ bị tác động bởi các yếu tố môi trường như mối mọt, cháy nổ, ngập nước. Khi xảy ra sự cố, việc khôi phục tài liệu gốc là rất khó khăn, thậm chí không thể thực hiện được nếu không có bản sao lưu phù hợp.
- Lưu trữ hợp đồng truyền thống hạn chế khả năng truy cập từ xa và làm việc linh hoạt. Trong bối cảnh chuyển đổi số và xu hướng làm việc từ xa gia tăng, việc tiếp cận hợp đồng chỉ có thể thực hiện tại văn phòng hoặc qua các hệ thống nội bộ giới hạn, dẫn đến sự chậm trễ trong các quy trình phê duyệt, ký kết và thực hiện hợp đồng. Khi cần phê duyệt, ký kết hoặc chỉnh sửa hợp đồng nhanh chóng, việc phải di chuyển đến nơi lưu trữ hoặc chờ đợi nhân sự phụ trách cung cấp tài liệu sẽ làm giảm hiệu suất làm việc.

1.2.3.2. Ưu điểm của phương pháp lưu trữ mới

Sự phát triển của công nghệ số đã mang lại các giải pháp hiện đại giúp khắc phục triệt để những hạn chế trên:

- Tăng tốc độ tìm kiếm và truy xuất dữ liệu: Các phần mềm hỗ trợ tìm kiếm theo từ khóa, ngày ký, đối tác hoặc nội dung cụ thể giúp rút ngắn thời gian tra cứu từ hàng giờ xuống chỉ còn vài giây.
- Giảm chi phí vận hành và quản lý: Việc chuyển từ lưu trữ giấy sang số hóa giúp doanh nghiệp tiết kiệm đáng kể chi phí in ấn, bảo quản và không gian lưu trữ. Các hệ thống lưu trữ đám mây hoặc phần mềm quản lý hợp đồng cho phép doanh nghiệp lưu trữ hàng nghìn hợp đồng mà không cần kho tài liệu vật lý. Doanh nghiệp cũng tiết kiệm được chi phí nhân sự khi giảm bớt công việc thủ công liên quan đến việc sắp xếp, tìm kiếm và bảo trì hồ sơ hợp đồng.
- Nâng cao tính bảo mật và an toàn dữ liệu: Các công nghệ có các lớp mã hóa và bảo mật tiên tiến, giúp doanh nghiệp ngăn chặn nguy cơ mất dữ liệu hoặc rò rỉ thông tin quan trọng. Các hệ thống này cũng cung cấp tính năng sao lưu định kỳ, giúp khôi phục dữ liệu nhanh chóng khi gặp sự cố.
- Nâng cao năng suất: Công nghệ mới như hợp đồng điện tử và chữ ký số giúp doanh nghiệp thực hiện giao dịch từ xa mà không cần gặp trực tiếp. Quy trình ký kết hợp đồng được thực hiện nhanh chóng thông qua nền tảng trực tuyến, giúp tiết kiệm thời gian và giảm bớt thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, việc tích hợp với các hệ thống quản lý doanh nghiệp (ERP, CRM), hợp đồng có thể được truy xuất và xử lý trực tiếp từ các phần mềm vận hành, giúp tối ưu hóa quy trình làm việc và nâng cao hiệu suất doanh nghiệp.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến ứng dụng công nghệ số trong quy trình lưu trữ hợp đồng

1.3.1. Yếu tố khách quan

Ứng dụng công nghệ số trong lưu trữ hợp đồng chịu nhiều ảnh hưởng của các yếu tố khách quan như sau:

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ trong thời gian gần đây, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo (AI), điện toán đám mây, đã mở ra nhiều cơ hội cho quản trị hợp đồng. AI giúp tự động hóa việc kiểm tra hợp đồng, phát hiện rủi ro pháp lý và đề xuất sửa đổi một cách chính xác. Theo báo cáo của Gartner năm 2024, hơn 60% doanh nghiệp lớn trên thế giới đã ứng dụng AI vào quy trình quản trị hợp đồng, giúp giảm 30% thời gian xử lý so với phương pháp thủ công truyền thống. Bên cạnh đó, blockchain đang trở thành giải pháp an toàn cho việc lưu trữ và xác thực hợp đồng điện tử. Công nghệ này đảm

bảo tính minh bạch, không thể chỉnh sửa sau khi ký kết, giảm rủi ro tranh chấp hợp đồng.

Pháp luật đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hay kìm hãm quá trình số hóa hợp đồng. Trong năm 2024, Chính phủ Việt Nam đã ban hành các chính sách quan trọng như Nghị định 82/2024/NĐ-CP về quản lý và ứng dụng công nghệ trong kinh doanh, giúp hợp đồng điện tử có giá trị pháp lý ngang bằng với hợp đồng giấy. Điều này đã tạo niềm tin cho doanh nghiệp khi triển khai hệ thống quản lý hợp đồng số. Tuy nhiên, một số rào cản pháp lý vẫn tồn tại, đặc biệt liên quan đến tính pháp lý của chữ ký điện tử giữa các quốc gia. Nhiều doanh nghiệp xuất khẩu vẫn gặp khó khăn trong việc áp dụng hợp đồng số do chưa có sự thống nhất giữa các hệ thống luật pháp quốc tế. Điều này đòi hỏi Việt Nam cần tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý để tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho các doanh nghiệp.

1.3.2. Yếu tố chủ quan

Ứng dụng công nghệ số trong quản trị hợp đồng chịu nhiều ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan như sau:

Lãnh đạo doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định có triển khai công nghệ số vào quản trị hợp đồng hay không. Nếu ban lãnh đạo nhận thức rõ về lợi ích của số hóa hợp đồng và cam kết đầu tư vào công nghệ, quá trình chuyển đổi sẽ diễn ra nhanh chóng và hiệu quả hơn.. Thực tế cho thấy, những doanh nghiệp có tầm nhìn chiến lược về số hóa thường đạt hiệu suất cao hơn. Theo khảo sát của Deloitte năm 2024, 78% doanh nghiệp có ban lãnh đạo ưu tiên chuyển đổi số đạt mức tăng trưởng doanh thu cao hơn 15% so với doanh nghiệp không áp dụng công nghệ số trong quản trị hợp đồng.

Chi phí đầu tư ban đầu vào công nghệ số luôn là một trong những rào cản lớn đối với doanh nghiệp. Hệ thống quản lý hợp đồng điện tử (CMS), công nghệ blockchain, AI và các công cụ phân tích dữ liệu đòi hỏi nguồn vốn đáng kể để triển khai. Tuy nhiên, về lâu dài, việc số hóa giúp tiết kiệm 30-40% chi phí vận hành và rút ngắn 50% thời gian xử lý hợp đồng, mang lại hiệu quả kinh tế đáng kể.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU TẠI SUN WORLD

2.1. Tổng quan về Sun World

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

- 2007 - Thành lập Sun Group

Tập đoàn Sun Group được thành lập tại Việt Nam bởi ông Lê Viết Lam và các cộng sự sau khi trở về từ Ukraine. Tập đoàn định hướng đầu tư vào các lĩnh vực bất động sản, nghỉ dưỡng và vui chơi giải trí.

- 2009 - Dự án đầu tiên tại Đà Nẵng

Sun Group đầu tư và triển khai dự án Bà Nà Hills với mục tiêu phát triển khu du lịch nghỉ dưỡng trên núi.

- 2013 - Ra mắt Cáp treo Bà Nà Hills

Cáp treo Bà Nà Hills được khánh thành, đạt nhiều kỷ lục thế giới như cáp treo có độ chênh lớn nhất giữa ga đi và ga đến. Dự án này đánh dấu bước khởi đầu quan trọng cho lĩnh vực vui chơi giải trí của Sun Group.

- 2016 - Ra mắt thương hiệu Sun World

Tập đoàn Sun Group chính thức công bố thương hiệu Sun World, chuyên về phát triển các công viên vui chơi giải trí. Sun World Bà Nà Hills trở thành công viên đầu tiên mang thương hiệu này.

- 2017 - Mở rộng quy mô

Sun World Halong Complex (Quảng Ninh): Khai trương công viên giải trí phức hợp bao gồm cáp treo Nữ Hoàng, Vòng quay Mặt trời, công viên nước Typhoon Water Park và công viên Rồng (Dragon Park).

Sun World Fansipan Legend (Lào Cai): Khánh thành hệ thống cáp treo đưa du khách chinh phục đỉnh Fansipan, cao 3.143m, được mệnh danh là "Nóc nhà Đông Dương".

- 2018 - Phát triển tại Phú Quốc

Khánh thành Sun World Hon Thom Nature Park (Phú Quốc), bao gồm cáp treo Hòn Thom dài nhất thế giới (7.899,9m).

- 2019 - Nâng cấp dịch vụ và trải nghiệm

Đưa vào hoạt động nhiều công trình ấn tượng như Cầu Vàng tại Bà Nà Hills, thu hút sự chú ý của truyền thông quốc tế.

- 2020 - 2022: Thích nghi và phát triển bền vững

Tiếp tục nâng cấp các công viên, như mở rộng khu vực vui chơi tại Bà Nà Hills và Hòn Thom.

- 2023 - Hiện tại

Sun World tiếp tục phát triển các dự án mới và cải tiến các công viên hiện có, hướng

2.1.2. Lĩnh vực/ sản phẩm kinh doanh

Thương hiệu vui chơi giải trí của Tập đoàn Sun Group. Với hệ thống các công viên và tổ hợp vui chơi giải trí hàng đầu Việt Nam:

- DaNang Downtown
- Sun World Ba Den Mountain
- Sun World Ba Na Hill
- Sun World Cat Ba
- Sun World Fansipan Legend
- Sun World Ha Long
- Sun World Hon Thom
- Sun World Sam Son

2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị cốt lõi

2.1.3.1. Tầm nhìn

Đưa Sun World trở thành Thương hiệu vui chơi giải trí hàng đầu Châu Á và Top 5 Thế giới vào năm 2030

2.1.3.2. Sứ mệnh

Kiên định với sứ mệnh đưa văn hóa Việt Nam vươn tầm thế giới và đưa thế giới vui chơi giải trí đến với người Việt, Sun World nỗ lực đem đến cho khách hàng thuộc mọi lứa tuổi trải nghiệm triệu niềm vui thông qua việc cung cấp dịch vụ chạm-đến-trái-tim và các sản phẩm vui chơi giải trí tiên phong, đa dạng, độc đáo và không thể cạnh tranh

2.1.3.3. Các giá trị cốt lõi

Sun Group nói chung và Sun World nói riêng hướng tới mục tiêu phát triển bền vững trong suốt quá trình hoạt động, Sun Word luôn kiên định với các giá trị cốt lõi:

- Trung thành, trung thực: Sẵn sàng chịu trách nhiệm với công việc
- Nhiệt tâm: Tận tụy và nhiệt tình trong công việc. Dám nghĩ dám làm và dám chịu trách nhiệm giúp cho tập đoàn kiến tạo nên những công trình đẳng cấp và khác biệt
- Nhân văn: Lấy khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động
- Sáng tạo: Sự khác biệt chính là yếu tố quyết định thành công bền vững
- Chuyên nghiệp: Tôn trọng các mối quan hệ, đảm bảo giá trị, tiến độ công việc

2.1.4. Cơ cấu tổ chức



Hình 3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Lãnh đạo khối

- Chịu trách nhiệm cao nhất về điều hành và quản lý toàn bộ hoạt động của khối
- Xây dựng chiến lược phát triển, phê duyệt kế hoạch, định hướng cho các ban và phòng ban trực thuộc
- Kiểm soát và đảm bảo các ban hoạt động hiệu quả theo mục tiêu chiến lược chung

Ban An toàn bảo trì

- Đảm bảo an toàn vận hành thiết bị, con người trong tổ chức
- Quản lý, bảo trì và bảo dưỡng cơ sở hạ tầng, thiết bị kỹ thuật

Ban Vận hành

- Điều hành các hoạt động hàng ngày của tổ chức, đảm bảo mọi quy trình vận hành diễn ra trơn tru
- Theo dõi, đánh giá hiệu quả vận hành và đề xuất cải tiến
- Tập trung vào phát triển kinh doanh, gia tăng doanh thu và mở rộng thị trường
- Quản lý các đối tác kinh doanh và xây dựng chiến lược phát triển

Ban Nhân sự

- Quản lý và phát triển nguồn nhân lực
- Đảm bảo các chính sách nhân sự và phúc lợi phù hợp với mục tiêu tổ chức
- Đào tạo và nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên

Văn phòng khối (VP Khối)

- Đảm bảo các hoạt động hành chính và pháp lý cho tổ chức

- Quản lý, điều phối các công việc tổng hợp liên quan đến vận hành tổ chức

2.2. Các yếu tố môi trường tác động đến hoạt động kinh doanh của Sun World

2.2.1. Các yếu tố vi mô

2.2.1.1. Khách hàng

Sun World là một thương hiệu lớn trong lĩnh vực du lịch và giải trí. Sun World có ba nhóm khách hàng chính là đối tác, đại lý, và khách hàng cá nhân. Đối tác của Sun World là các tổ chức, doanh nghiệp, hoặc đơn vị hợp tác chiến lược tham gia vào các dự án lớn liên quan đến lĩnh vực du lịch, giải trí, hoặc đầu tư. Các đối tác này có thể bao gồm các công ty lữ hành quốc tế, các nhà cung cấp dịch vụ,... Đối tác là những đơn vị hợp tác chiến lược mong muốn lợi ích tài chính, nhưng cũng gây áp lực về lợi ích vì họ muốn chiết khấu cao có thể khiến Sun World giảm lợi nhuận. Đại lý đóng vai trò trung gian phân phối như các công ty du lịch hoặc tổ chức cung cấp tour, vé tham quan và các gói dịch vụ liên quan, các hệ thống phân phối vé online hoặc offline, như các trang thương mại điện tử, ứng dụng di động, và quầy bán vé truyền thống. Họ giúp mở rộng phạm vi tiếp cận thị trường và gia tăng doanh số bán hàng của Sun World. Trong khi đó, khách hàng cá nhân là nhóm khách hàng cuối cùng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Sun World. Bao gồm khách du lịch trong nước và quốc tế, các gia đình, cặp đôi, nhóm bạn trẻ tìm kiếm trải nghiệm vui chơi, giải trí tại các khu nghỉ dưỡng hoặc công viên chủ đề, những người đam mê khám phá, tìm kiếm trải nghiệm mới mẻ trong các hoạt động du lịch. Tuy nhiên, phản hồi từ nhóm này có thể ảnh hưởng đến hình ảnh thương hiệu của Sun World. Phản hồi tích cực giúp nâng cao uy tín của Sun world nhưng nếu phản hồi kém thì sẽ gây ra ảnh hưởng xấu đối với hình ảnh của công ty

2.2.1.2. Nhà cung cấp

Nhà nước đóng vai trò là nhà cung ứng mặt bằng chủ chốt của Sun World thông qua các hợp đồng thuê đất dài hạn hoặc chuyển giao quyền sử dụng đất cho các dự án vui chơi giải trí và du lịch lớn. Sun World thường được ưu tiên khai thác các khu đất tại những vị trí vàng như Bà Nà Hills (Đà Nẵng), Fansipan (Lào Cai), Hạ Long (Quảng Ninh). Việc tiếp cận những mặt bằng này giúp công ty xây dựng các khu vui chơi giải trí quy mô lớn, thuận tiện cho khách du lịch, gia tăng doanh thu. Do mặt bằng được thuê từ Nhà nước thường có giá trị lớn, chi phí thuê đất dài hạn hoặc phí chuyển nhượng quyền sử dụng đất tạo ra áp lực tài chính lớn đối với Sun World. Các dự án của Sun World bị phụ thuộc rất nhiều vào quy hoạch sử dụng đất và chính sách đất đai từ chính

quyền. Có thể gây ra các bất lợi như tăng thuế đất, thu hồi đất có thể gây ảnh hưởng tiêu cực.

Các nhà cung ứng về mảng công nghệ cũng không kém phần quan trọng. Nhà cung cấp nổi bật của Sun World là EzCloud, Klook. EzCloud là đối tác sẽ cung cấp các giải pháp giải quyết về vận hành, phân phối, kinh doanh và trải nghiệm khách hàng. Cụ thể, EzCloud sẽ là đơn vị cung cấp công cụ hỗ trợ hệ thống bán vé, xuất vé tự động và mở rộng kênh bán với mô hình quản trị tập trung; công cụ cho phép quản lý và đồng bộ quá trình bán vé trên nhiều kênh cho các khu vui chơi của Sun World, tạo sự thuận tiện và cải thiện trải nghiệm khi đi du lịch cho khách hàng. Đối tác Klook, sẽ có hai mảng hoạt động hợp tác chính là phân phối vé các khu du lịch Sun World tại thị trường nội địa và quốc tế trọng điểm gồm: Hàn Quốc, Singapore, Thái Lan, Malaysia, Đài Loan (Trung Quốc), Ấn Độ, các nước Nam Á và Đông Nam Á khác... Chi phí chuyển đổi đối với Klook ở mức trung bình vì cần thời gian xây dựng lại mạng lưới khách hàng và thiết lập mối quan hệ với đối tác mới, đặc biệt trong thị trường quốc tế. Tuy nhiên, EzCloud đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các giải pháp công nghệ hỗ trợ quản lý và vận hành dịch vụ du lịch của Sun World. Chi phí chuyển đổi đối với EzCloud được đánh giá ở mức cao vì hệ thống của họ đã tích hợp sâu vào quy trình vận hành và quản lý của công ty. Nếu Sun World thay đổi đối tác, công ty sẽ phải đầu tư đáng kể vào việc tìm kiếm nhà cung ứng thay thế có năng lực tương đương, đồng thời triển khai lại hệ thống từ đầu, điều này tốn kém thời gian, nguồn lực và chi phí đào tạo nhân sự.

2.2.1.3. Đối thủ cạnh tranh

Đối thủ cạnh tranh trong nước ngày càng cạnh tranh gay gắt với sự tham gia của nhiều tập đoàn lớn như VinWonders, Thiên Đường Bảo Sơn,... Trong đó VinWonders được coi là đối thủ cạnh tranh trực tiếp của Sun World

	SUN WORLD	VINWONDERS
Giá	Giá vé thường dao động từ 200.000 - 950.000 VNĐ/khách tùy vào địa điểm và dịch vụ	Giá vé thường dao động từ 710.000 – 1.850.000 VNĐ/khách tùy vào địa điểm và dịch vụ
Sản phẩm	Tập trung vào các trò chơi mạo hiểm, khu vui chơi ngoài trời, và các hoạt động như cáp treo, hoặc các trải nghiệm mới lạ	Các khu vui chơi giải trí hiện đại với công viên chủ đề, công viên nước, safari.

Dịch vụ	Tập trung phát triển các công trình xây dựng nổi bật: cáp treo , cầu vàng	Đa dạng hệ sinh thái bao gồm khách sạn, resort, trung tâm mua sắm và các dịch vụ khác, tạo nên trải nghiệm toàn diện cho du khách.
Công nghệ	Đầu tư vào hệ thống vé online, quản lý thông minh nhưng chưa đa dạng công nghệ tương tác thực tế	Công nghệ hiện đại trong trải nghiệm, như trò chơi thực tế ảo (VR), công nghệ ánh sáng, và màn trình diễn nhạc nước.

Bảng 1: Bảng so sánh Sun World với Vin Wonders

Nhận xét: Có thể thấy giá vé của Sun World thấp hơn so với VinWonders. Điều này cho thấy Sun World có thể là lựa chọn hợp lý cho những ai muốn tiết kiệm chi phí hoặc tìm kiếm một trải nghiệm đơn giản hơn, trong khi VinWonders nhắm đến đối tượng khách hàng có ngân sách cao hơn, sẵn sàng chi trả cho những trải nghiệm đẳng cấp. Sun World chú trọng vào các trò chơi mạo hiểm, khu vui chơi ngoài trời và các hoạt động đặc biệt như cáp treo và cầu vàng. Trong khi, VinWonders cung cấp các khu vui chơi giải trí hiện đại với công viên chủ đề, công viên nước và safari. Bên cạnh đó, VinWonders không chỉ có các khu vui chơi mà còn sở hữu hệ sinh thái toàn diện với khách sạn, resort, trung tâm mua sắm, và các dịch vụ giải trí khác. Điều này giúp VinWonders mang đến một trải nghiệm du lịch trọn vẹn, phù hợp với du khách muốn tận hưởng một kỳ nghỉ thoải mái và đầy đủ tiện nghi. Có thể thấy rằng Sun World phù hợp với du khách yêu thích các hoạt động ngoài trời, trò chơi mạo hiểm và có ngân sách vừa phải, trong khi VinWonders sẽ là lựa chọn lý tưởng cho những ai muốn một kỳ nghỉ hoàn chỉnh với đầy đủ tiện ích, công nghệ tiên tiến và dịch vụ cao cấp.

2.2.1.4. Sản phẩm thay thế

Sản phẩm thay thế là những dịch vụ hoặc sản phẩm có thể thay thế các dịch vụ của Sun World và làm giảm sự hấp dẫn của các khu du lịch và giải trí của công ty. Các sản phẩm thay thế này có thể đến từ các loại hình du lịch và giải trí khác nhau, không nhất thiết phải là các khu vui chơi giải trí trực tiếp:

Du lịch sinh thái các điểm đến thiên nhiên như Vườn quốc gia Phong Nha-Kẻ Bàng, Vườn quốc gia Cát Tiên, hay các khu nghỉ dưỡng sinh thái ở các tỉnh miền núi,

biển và rừng như Tam Đảo, Sapa, Phú Quốc. Những địa điểm này sẽ phù hợp với những người yêu thích khung cảnh thiên nhiên với chi phí thấp hơn

2.2.2. Các yếu tố vĩ mô

2.2.2.1. Kinh tế

Tổng sản phẩm trong nước (GDP) quý III/2024 ước tính tăng 7,40% so với cùng kỳ năm trước. Về sử dụng GDP quý III/2024, tiêu dùng cuối cùng tăng 7,02% so với cùng kỳ năm trước, đóng góp 59,78% vào tốc độ tăng chung của nền kinh tế. Điều này tạo ra một môi trường kinh tế vững vàng cho các công ty hoạt động trong lĩnh vực du lịch và giải trí. GDP tăng từ đó có thể dẫn đến nhu cầu sẽ tăng theo từ đó con người sẽ muốn cải thiện đời sống vật chất về mặt tinh thần. Đây sẽ là cơ hội để phát triển về ngành vui chơi giải trí. Điều này là cơ hội thúc đẩy tăng trưởng nhu cầu về sử dụng dịch vụ của Sun World

Chỉ số giá tiêu dùng (CPI) tháng 10/2024 tăng 0,33% so với tháng trước. So với tháng 12/2023, CPI tháng Mười tăng 2,52% và so với cùng kỳ năm trước tăng 2,89%. Bình quân mười tháng năm 2024, CPI tăng 3,78% so với cùng kỳ năm trước; lạm phát cơ bản tăng 2,69%. Lạm phát có thể ảnh hưởng đến chi phí hoạt động của Sun World, đặc biệt là trong việc quản lý chi phí xây dựng cơ sở hạ tầng, bảo trì các khu vui chơi giải trí, và chi phí lao động.

2.2.2.2. Chính trị- Pháp luật

Việt Nam hiện tại có một nền chính trị ổn định, điều này tạo ra môi trường kinh doanh an toàn và thuận lợi cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước. Từ đó có thể thu hút nhiều nhà đầu tư vào Việt Nam Sun World sẽ dễ dàng tiếp cận các nguồn vốn đầu tư để phát triển các khu vui chơi, mở rộng quy mô hoặc xây dựng cơ sở hạ tầng mới. Những cũng sẽ có nguy cơ nhiều nhà đầu tư vào lĩnh vực vui chơi giải trí và trở thành đối thủ cạnh tranh với Sun World. Bên cạnh đó, môi trường chính trị vững chắc giảm thiểu nguy cơ xảy ra xung đột, bạo lực hay khủng hoảng chính trị, qua đó thu hút lượng khách tham quan lớn hơn và tạo điều kiện cho các hoạt động du lịch ổn định, bền vững. Chính sách mở cửa du lịch quốc tế và các quy định về nhập cảnh sẽ ảnh hưởng đến lượng khách quốc tế đến Việt Nam, từ đó tác động đến các khu du lịch như của Sun World

Việc phát triển các khu du lịch, công viên giải trí của Sun World phải dựa vào quy hoạch đất đai và chính sách sở hữu đất tại Việt Nam. Các quy định trong Luật Đất đai

2013 và các nghị định, thông tư hướng dẫn quy định việc sử dụng đất đai, chuyển nhượng quyền sử dụng đất, và các yêu cầu về bảo vệ tài nguyên đất. Sun World cần phải có giấy phép sử dụng đất hợp pháp để xây dựng các dự án, và tuân thủ các quy định về bảo vệ đất nông nghiệp hoặc khu vực cấm khai thác.

Các quy định về bảo vệ môi trường, như Luật Bảo vệ Môi trường (2014) và các nghị định, thông tư hướng dẫn, yêu cầu các doanh nghiệp như Sun World phải tuân thủ các tiêu chuẩn về chất lượng không khí, nước, đất, và xử lý chất thải. Sun World phải áp dụng các công nghệ xanh, xây dựng hệ thống xử lý chất thải hiệu quả, và kiểm soát ô nhiễm môi trường trong các khu vui chơi, công viên giải trí của mình. Việc tuân thủ các tiêu chuẩn bảo vệ môi trường sẽ gây tốn nhiều chi phí

2.2.2.3. Văn hoá-Xã hội

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2024, dân số Việt Nam ước tính là 101.300.081 người, tăng 624.789 người so với dân số 100.675.292 người năm trước. Tỷ lệ dân số trong độ tuổi lao động (15-64 tuổi) chiếm trên 67%, dưới 15 tuổi chiếm hơn 23%, và trên 65 tuổi hơn 9%. Việt Nam có dân số trẻ, trong đó khoảng 60% dân số dưới 30 tuổi. Nhóm khách hàng trẻ tuổi này có sở thích mạnh mẽ đối với các hoạt động giải trí mạo hiểm, công viên chủ đề và du lịch trải nghiệm. Điều này mang lại cơ hội lớn cho Sun World trong việc duy trì doanh số trong các năm tiếp theo mà không cần lo lắng

Năm 2024, thu nhập bình quân của lao động là 7,7 triệu đồng/tháng, tăng 8,6%, tương ứng tăng 610.000 đồng so với năm trước. Thu nhập bình quân đầu người tăng, người dân có nhiều khả năng chi tiêu hơn cho các hoạt động giải trí, du lịch, và các sản phẩm dịch vụ ngoài nhu cầu thiết yếu. Điều này tạo ra cơ hội lớn cho Sun World trong việc thu hút khách hàng và tăng doanh thu

Văn hóa Việt Nam rất coi trọng các mối quan hệ gia đình. Du lịch gia đình đang trở thành xu hướng, với các chuyến du lịch chung giúp các thành viên gắn kết. Sun World có các sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của gia đình, như khu vui chơi dành cho trẻ em, không gian dành cho các bậc phụ huynh thư giãn, và các hoạt động nhóm. Các khách hàng có đa dạng nhu cầu về dịch vụ. Trong khi nhóm khách hàng trẻ tuổi có thể ưa chuộng các hoạt động mạo hiểm, thì nhóm khách hàng trưởng thành có thể ưu tiên các dịch vụ thư giãn như spa, nghỉ dưỡng. Sun World có thể đáp ứng đa dạng các nhu cầu của các lứa tuổi

2.2.2.4. Công nghệ

Công nghệ đang ngày càng trở thành yếu tố quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, tối ưu hóa hoạt động kinh doanh, và phát triển bền vững trong ngành du lịch và giải trí. Sun World đã và đang tích cực áp dụng công nghệ thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR) vào các khu vui chơi giải trí của mình, nhằm tạo ra những trải nghiệm hấp dẫn và mới lạ cho du khách. Công nghệ này được sử dụng trong các trò chơi, hoạt động trải nghiệm, và thậm chí là trong các tour du lịch ảo, cho phép khách hàng trải nghiệm các địa điểm nổi tiếng mà không cần phải di chuyển. Một trong những ứng dụng điển hình của công nghệ này là tại Sun World Ba Na Hills, nơi du khách có thể tham gia vào các trò chơi hoặc trải nghiệm các điểm tham quan nổi tiếng như Cầu Vàng thông qua các phiên bản VR trước khi thực tế tham quan. Điều này giúp Sun World mang đến các sản phẩm giải trí độc đáo và khác biệt, nâng cao sự hài lòng và thu hút khách hàng mới.

Sun World đã phát triển ứng dụng di động (App) cho phép du khách dễ dàng tra cứu thông tin về các khu vui chơi giải trí, lịch trình hoạt động, đặt vé, thanh toán trực tuyến và nhận các thông báo cập nhật về các sự kiện và chương trình khuyến mãi. Các yếu tố này giúp thu hút khách hàng cho Sun World theo kịp thay đổi của thời đại đồng thời giúp Sun World tối ưu hóa quản lý, giảm chi phí nhân sự, và tăng hiệu quả kinh doanh.

2.2.2.5. Tự nhiên

Sun World thường lựa chọn các khu vực có cảnh quan thiên nhiên đặc sắc để xây dựng các công viên giải trí. Chẳng hạn như Sun World Ba Na Hills tại Đà Nẵng với cảnh quan thiên nhiên núi non hùng vĩ, Sun World Hạ Long tài nguyên tự nhiên là biển,... Những yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách du lịch và tạo điểm nhấn riêng biệt cho Sun world. Nhưng việc xây dựng các địa điểm này tác động đến tự nhiên như là rừng bị chặt phá, điều này có thể gây ra phần nộ đối với người dân nơi đó hoặc đối với những người yêu tự nhiên. Bên cạnh đó, thời tiết và khí hậu cũng có thể tạo ra những bất lợi đối với hoạt động của Sun World. Các khu vui chơi ngoài trời sẽ bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các điều kiện thời tiết, đặc biệt là mùa mưa, bão hoặc nắng nóng. Điều này có thể ảnh hưởng tới số lượng khách cũng như doanh thu vì thời tiết xấu hặc nhiệt độ không thích hợp cho các hoạt động vui chơi ngoài trời

2.3. Các nguồn lực của doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh

2.3.1. Cơ sở vật chất

Thiết Bị	Năm 2023	Năm 2024	2023/2024	
	Số lượng	Số lượng	Chênh lệch	Tỷ lệ chênh lệch
Máy tính để bàn	30	28	2	(6,6%)
Máy in	10	15	(5)	50%
Máy photocopy	10	15	(5)	50%
Bàn làm việc	110	100	10	(9,1%)
Ghế văn phòng	110	100	10	(9,1%)
Tủ tài liệu	25	30	(5)	20%
Điện thoại bàn	40	45	5	12,5%
Máy laptop	70	56	14	(20%)

ĐVT: Chiếc

Bảng 2: Cơ sở vật chất của Sun World năm 2023-2024

Nhân xét: Số lượng máy in tăng và máy photocopy tăng 50% từ năm 2023 đến năm 2024. Bên cạnh đó, có thể thấy rằng số lượng tủ tài liệu cũng tăng cho thấy nhu cầu in ấn, photocopy và lưu trữ tài liệu đã tăng lên. Số lượng bàn làm việc và ghế văn phòng giảm nhẹ, giảm 9,1 % qua 2 năm. Bên cạnh đó, số lượng máy tính để bàn giảm 6,6% và máy tính xách tay giảm 20%. Điều này có thể do việc giảm số lượng nhân viên do sang năm 2024 đã giảm 16 nhân sự. Tăng 5 máy điện thoại bàn với tỷ lệ 12,5% cho thấy nhu cầu liên lạc tăng.

2.3.2. Nguồn nhân lực

	2023	2024	2023/2024
--	------	------	-----------

	Số lượng	Số lượng	Chênh lệch	Tỉ lệ chênh lệch =Chênh lệch/2024
Tổng số lượng	100	84	(16)	(16%)
I. Giới tính				
1. Nam	38	32	(6)	(15,8%)
2. Nữ	62	52	(10)	(16,13%)
II. Trình độ học vấn				
1. Đại học	100	84	(16)	(16%)

ĐVT: người

Bảng 3: Nguồn nhân lực của Sun World năm 2023-2024

Nhận xét: Tổng số lượng nhân sự giảm 16% từ năm 2023 đến năm 2024. Số lượng nhân sự nam giảm 15.8% qua 2 năm. Số lượng nhân sự nữ giảm 16.13%. Số lượng nam giới giảm nhẹ hơn so với nữ giới. Vì số lượng nhân sự giảm nên trình số lượng trình độ học vấn cũng giảm theo sau 2 năm từ năm 2023 đến năm 2024 giảm 16%. Mức giảm trên tất cả các hạng mục là tương đối đồng đều điều này do sự cắt giảm nhân sự mỗi năm.

2.3.3. Nguồn lực Tài chính và tình hình kinh doanh

2.3.3.1. Phân tích bảng cân đối kế toán 2023-2024

Chỉ tiêu	2023	2024
	Giá trị	Giá trị
A. Tài sản ngắn hạn	10.642.579	12.657.954
B. Tài sản dài hạn	29.147.893	42.367.986
TỔNG TÀI SẢN = A+B	39.790.472	55.025.940
C. Nợ phải trả	25.388.569	29.223.456
D. Vốn chủ sở hữu	11.057.365	16.555.347
TỔNG NGUỒN VỐN = C+D	36.445.934	45.778.803

Bảng 4: Bảng cân đối kế toán năm 2023-2024

Chỉ tiêu	Phân tích khối	2024
	2023	2024

A. Tài sản ngắn hạn	26,7%	23.003%
B. Tài sản dài hạn	73.3%	76,994%
TỔNG TÀI SẢN = A+B	100%	100%
C. Nợ phải trả	69.7%	63.8%
D. Vốn chủ sở hữu	30.3%	36.2%
TỔNG NGUỒN VỐN = C+D	100%	100%

ĐVT: Triệu đồng

Bảng 5: Bảng phân tích chỉ số khối năm 2023-2024

Nhận xét:

Về tài sản, tài sản ngắn hạn chiếm 26,7% tổng tài sản năm 2023, nhưng đến năm 2024 tỷ trọng này giảm xuống còn 23,003%. Điều này có thể cho thấy việc giảm lượng tiền mặt hoặc các khoản phải thu. Tỷ trọng tài sản dài hạn đã tăng từ 73,3% trong năm 2023 lên 76,994% trong năm 2024. Có thể chỉ ra rằng công ty đã chuyển hướng tập trung đầu tư nhiều vào tài sản dài hạn.

Về nguồn vốn, tỷ lệ nợ phải trả giảm từ 69.7% trong năm 2023 xuống 63.8% trong năm 2024. Cho thấy doanh nghiệp đã giảm bớt các khoản vay nợ. Đồng thời, tỷ lệ vốn chủ sở hữu tăng từ 30.3% lên 36.2%. Việc tăng vốn chủ sở hữu giúp cải thiện khả năng thanh toán và giảm rủi ro tài chính

2.3.3.2. Phân tích kết quả hoạt động kinh doanh

STT	Chỉ tiêu	2023	2024	2023/2024	
				Giá trị	%
1	Doanh thu thuần	3.485.646	3.962.450	476.804	13,68%
2	Chi phí	1.267.338	1.376.511	109.173	8.61%
3	Lợi nhuận	1.543.576	1.845.182	301.606	19.54%

ĐVT: Triệu đồng

Bảng 6: Bảng phân tích kết quả hoạt động

Nhận xét:

Qua kết quả phân tích có thể thấy rằng doanh thu thuần của công ty tăng từ 3.485.646 lên 3.962.450, tăng 476.804 tương ứng tăng 13.68%. Điều này cho thấy công ty đã có sự gia tăng đáng kể trong doanh thu

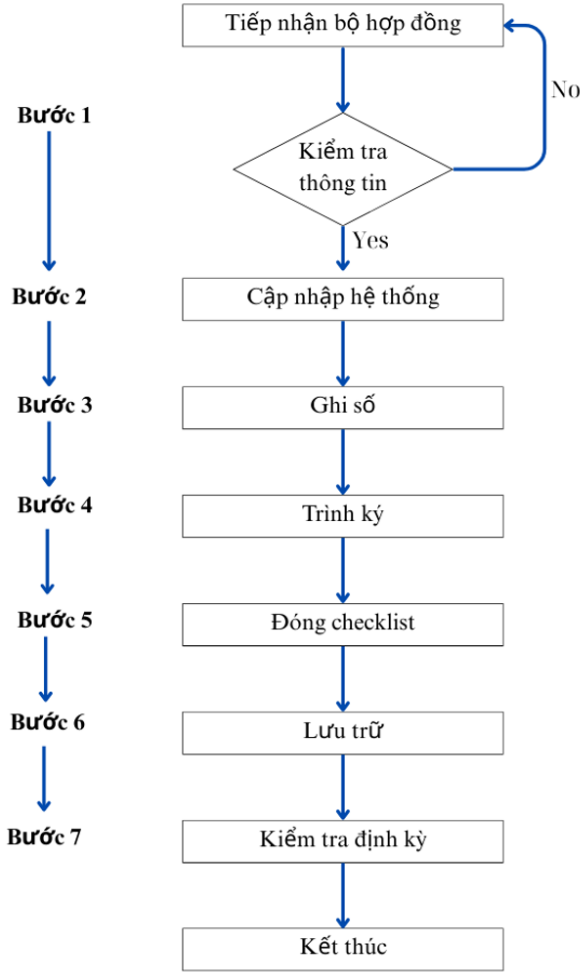
Chi phí tăng từ 1.267.338 lên 1.376.511, tăng 109.173 tương ứng tăng 8.61%. Chi phí tăng nhẹ nhưng so với tỷ lệ tăng doanh thu thì nhỏ hơn. Điều này cho thấy công ty có thể đã kiểm soát tốt chi phí hoạt động

Lợi nhuận đạt 1.543.576 trong năm 2023 và tăng lên 1.845.182 trong năm 2024, tăng 19.54%. Cho thấy công ty đã kinh doanh hiệu quả

2.4. Thực trạng vấn đề nghiên cứu tại Sun World

2.4.1. Thực trạng quy trình lưu trữ hợp đồng các năm qua

Trong những năm trước 2024, mặc dù Sun World chưa xây dựng một quy trình lưu trữ hợp đồng chính thức, nhưng hoạt động lưu trữ vẫn được triển khai dựa trên những quy tắc nội bộ và thói quen nghiệp vụ đã định hình trong tổ chức. Nhờ đó, việc quản lý hợp đồng vẫn đảm bảo được tính pháp lý, khả năng kiểm soát và tra cứu khi cần thiết, dù còn tồn tại một số hạn chế về tính linh hoạt và hiệu quả vận hành. Phương pháp lưu trữ chủ yếu là dạng bản cứng, thực hiện theo các bước sau:



Hình 4: Lưu đồ quy trình lưu trữ

Quy trình	Bộ phận	Nhiệm vụ	Mô tả quy trình
Bước 1	Bộ phận hợp đồng	Kiểm tra tính pháp lý của hợp đồng	Nhân viên bộ phận hợp đồng sẽ kiểm tra bộ hợp đồng hợp lệ: con dấu, chữ ký, mã ngành, tình trạng hoạt động,...
Bước 2	Bộ phận hợp đồng, Sales	Nhập thông tin vào hệ thống	Nhân viên phụ trách cập nhật thông tin hợp đồng vào hệ thống quản lý nội bộ. Các thông tin quan trọng bao gồm: số hợp đồng, ngày ký kết, tên đối tác, giá trị hợp đồng, thời hạn hợp đồng, bộ phận quản lý hợp đồng
Bước 3	Bộ phận hợp đồng	Ghi số hợp đồng lên tài liệu giấy	Hợp đồng sau khi được nhập vào hệ thống sẽ được đánh số và ghi mã hợp đồng theo số thứ tự trên file lên từng trang quan trọng của tài liệu giấy
Bước 4	Bộ phận hợp đồng	Đóng dấu xác nhận và hoàn thiện hồ sơ	Hợp đồng được đóng dấu pháp lý của công ty để xác nhận hiệu lực. Nếu hợp đồng có phụ lục hoặc các tài liệu đi kèm, tất cả các giấy tờ liên quan cũng được đóng dấu và sắp xếp gọn gàng. Trước khi lưu trữ, nhân viên kiểm tra lần cuối để đảm bảo hồ sơ đầy đủ.
Bước 5	Bộ phận hợp đồng	Lập danh mục hồ sơ và checklist	Kiểm tra lại tính pháp lý lại (bao gồm dấu của cả 2 bên) Tạo checklist theo 50 bộ HĐ/lần. Trên đó sẽ bao gồm (tên công ty, ngày ký hợp đồng, mã số thuế)
Bước 6	Bộ phận hợp đồng	Lưu trữ hợp đồng	Nhân viên bộ phận hợp đồng sẽ xếp các hợp đồng đã được đóng thành checklist vào thùng theo danh mục phòng ban phụ trách loại hồ sơ. Trên mỗi thùng đựng hồ

			sơ đều có nhãn ghi rõ nội dung, năm để dễ dàng tra cứu khi cần.
Bước 7	Bộ phận hợp đồng	Kiểm tra định kỳ và bảo quản tài liệu	Định kỳ, nhân viên phụ trách sẽ thực hiện việc kiểm tra hồ sơ nhằm đảm bảo hợp đồng không bị ảm mốc, hư hỏng hoặc thất lạc. Đối với các hợp đồng đã hết hiệu lực hoặc không còn giá trị sử dụng, công ty sẽ thực hiện phân loại để lưu trữ dài hạn hoặc tiêu hủy theo quy định.

Bảng 7: Diễn giải lưu đồ quy trình lưu trữ

Thông qua quy trình lưu trữ hợp đồng trước đây, có thể nhận thấy một số hạn chế như sau:

- Quy trình lưu trữ hợp đồng còn thực hiện nhiều bằng thao tác thủ công. Từ việc kiểm tra pháp lý, nhập liệu, đánh mã số hợp đồng, lập checklist cho đến lưu trữ vật lý đều do con người thực hiện. Điều này dễ phát sinh sai sót, nhầm lẫn và mất thời gian.
- Khó khăn trong công tác tìm kiếm: hợp đồng đang được lưu trữ dưới dạng giấy (Bản cứng) nên việc truy cập đòi hỏi phải có mặt trực tiếp tại nơi lưu hồ sơ và tìm hợp đồng trong một số lượng lớn. Điều này gây bất tiện trong trường hợp cần xác minh gấp hoặc làm việc ngoài trụ sở, đồng thời cũng làm mất nhiều thời gian để tìm kiếm nếu trường hợp cần dung gấp thì sẽ bỏ lỡ.
- Việc lưu trữ tốn nhiều giấy tờ, không gian, vật tư văn phòng (thùng, tủ, nhãn dán), cũng như nhân lực để thực hiện các bước lưu trữ và kiểm tra định kỳ. Nên sẽ dẫn đến chi phí lưu trữ lớn

Mặc dù còn tồn tại một số hạn chế, nhưng không thể phủ nhận rằng quy trình lưu trữ hợp đồng tại Sun World trong các năm trước cũng có các ưu điểm. Các ưu điểm nổi bật có thể kể đến như sau:

- Đảm bảo tính pháp lý: bộ hợp đồng được kiểm tra đầy đủ các yếu tố pháp lý như con dấu, chữ ký, mã ngành nghề, tình trạng hoạt động của đối tác... Điều này giúp giảm thiểu rủi ro liên quan đến giá trị pháp lý của hợp đồng.

- Thông tin hợp đồng được quản lý hệ thống hóa: Các dữ liệu quan trọng như số hợp đồng, ngày ký, đối tác, giá trị hợp đồng... Được nhập vào hệ thống nội bộ, hỗ trợ cho việc kiểm soát và tra cứu hợp đồng khi cần thiết.
- Hợp đồng được lưu trữ có tổ chức và dễ kiểm soát: Việc lập danh mục và checklist theo lô giúp quản lý số lượng hợp đồng một cách chặt chẽ, đồng thời hỗ trợ hiệu quả cho công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ.
- Thực hiện công tác bảo quản tài liệu định kỳ: Việc kiểm tra định kỳ giúp phát hiện sớm các hư hỏng vật lý (ẩm mốc, rách, thất lạc...), đồng thời quy trình có quy định rõ ràng về việc lưu trữ lâu dài hoặc tiêu hủy hợp đồng hết hiệu lực, đảm bảo tính ngăn nắp và tiết kiệm diện tích lưu trữ.

Nhận xét: Quy trình lưu trữ hiện tại tại Sun World về cơ bản vẫn đảm bảo yếu tố pháp lý và tính kiểm soát, nhưng chưa thật sự hiệu quả trong môi trường doanh nghiệp hiện đại. Việc tiếp tục duy trì mô hình này sẽ khiến công ty đối mặt với các vấn đề như: tốn thời gian, chi phí cao, nguy cơ mất tài liệu, và hạn chế khả năng mở rộng quy mô. Do đó, việc số hóa quy trình lưu trữ hợp đồng là một yêu cầu tất yếu nhằm nâng cao hiệu quả vận hành, tiết kiệm nguồn lực và tăng tính cạnh tranh trong giai đoạn chuyển đổi số hiện nay.

2.4.2. Thực trạng quy trình lưu trữ hợp đồng hiện nay tại Sun World

Hiện nay, Sun World đã áp dụng quy trình lưu trữ bản cứng và file mềm nhằm tối ưu hóa việc quản lý, tra cứu và bảo mật hợp đồng. Quy trình này gồm các bước cụ thể như sau:

Bước 1: Tiếp Nhận & Kiểm Tra Tính Pháp Lý:

Mục đích là đảm bảo hợp đồng hợp lệ, đầy đủ thông tin và tuân thủ quy định pháp luật.

Quy trình thực hiện:

Bộ phận Hợp đồng tiếp nhận các hợp đồng từ hai nguồn chính:

- Từ nội bộ công ty: do bộ phận Kinh doanh (Sales) trực tiếp chuyển giao.
- Từ bên ngoài: hợp đồng từ các đối tác gửi về trụ sở miền Trung tại 36-38 Bạch Đằng, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng.

Sau đó, Nhân viên phụ trách sẽ tiến hành kiểm tra toàn diện các yếu tố pháp lý và hình thức của hợp đồng, bao gồm:

- Thông tin đối tác: Tên doanh nghiệp, người đại diện pháp luật, mã số thuế, mã ngành nghề, địa chỉ trụ sở trung khớp với trên bộ hợp đồng

- Yếu tố hình thức: Kiểm tra chữ ký, con dấu đầy đủ của bên đối tác
- Số lượng hợp đồng: Đảm bảo đúng số lượng theo quy định, gồm: 2 bộ hợp đồng nguyên tắc truyền thống, 2 bộ hợp đồng B2B, 2 bộ cam kết hợp tác.

Nếu hợp đồng hợp lệ, sẽ chuyển sang bước tiếp theo trong quy trình lưu trữ.

Nếu hợp đồng thiếu thông tin hoặc có sai sót, nhân viên tại bộ phận hợp đồng sẽ:

- Gửi email yêu cầu bổ sung đến đối tác, hoặc thông báo cho bộ phận Sales phụ trách để phối hợp xử lý.

Để kiểm tra tính hợp lệ của hợp đồng thì BPKD sử dụng trang web của chính phủ <https://dangkykinhdoanh.gov.vn> để tra cứu

The screenshot displays the National Business Registration Portal. The header includes the logo and text "Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp". A search bar is present with the text "Tìm doanh nghiệp" and "Số tham chiếu của đơn hàng". The main content area shows the details of a company named "CÔNG TY CỔ PHẦN VINTRAVEL". The details include:

- Tên doanh nghiệp:** CÔNG TY CỔ PHẦN VINTRAVEL
- Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng nước ngoài:** VINTRAVEL JOINT STOCK COMPANY
- Tên doanh nghiệp viết tắt:**
- Tình trạng hoạt động:** Đang hoạt động
- Mã số doanh nghiệp:** 0108077417
- Loại hình pháp lý:** Công ty cổ phần
- Ngày bắt đầu thành lập:** 29/11/2017
- Tên người đại diện theo pháp luật:** NGUYỄN THỊ PHƯƠNG
- Địa chỉ trụ sở chính:** Tầng 2, Số 122 Phố Trịnh Đình Cửu, Phường Định Công, Quận Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

On the left side, there is a sidebar with a menu titled "Danh mục sản phẩm" containing links like "Trạng thái hồ sơ", "Thông tin về một doanh nghiệp cụ thể", "Vai trò của cá nhân", and "Sản phẩm theo yêu cầu". There is also a video player with a YouTube logo and the text "Dịch vụ cung..." and "YouTube".

(Nguồn: <https://dichvuthongtin.dkkd.gov.vn>)

Hình 5: Kiểm tra tính pháp lý của doanh nghiệp

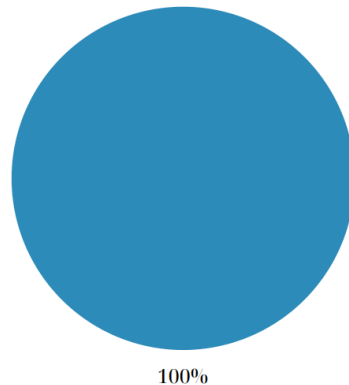
Mã ngành, nghề kinh doanh		Tên ngành, nghề kinh doanh
1030		Chế biến và bảo quản rau quả
1050		Chế biến sữa và các sản phẩm từ sữa
4610		Đại lý, môi giới, đấu giá Chi tiết: Đại lý
4620		Bán buôn nông, lâm sản nguyên liệu (trừ gỗ, tre, nứa) và động vật sống (Trừ bán buôn động vật sống)
4631		Bán buôn gạo
4632		Bán buôn thực phẩm
4633		Bán buôn đồ uống
4649		Bán buôn đồ dùng khác cho gia đình Chi tiết: Bán buôn vali, cặp, túi, ví, hàng da và giả da khác Bán buôn dụng cụ y tế Bán buôn nước hoa, hàng mỹ phẩm và chế phẩm vệ sinh Bán buôn hàng gốm, sứ, thủy tinh Bán buôn đồ điện gia dụng, đèn và bộ đèn điện Bán buôn giường, tủ, bàn ghế và đồ dùng nội thất tương tự Bán buôn sách, báo, tạp chí, văn phòng phẩm Bán buôn dụng cụ thể dục, thể thao
4711		Bán lẻ lương thực, thực phẩm, đồ uống, thuốc lá, thuốc lá chiếm tỷ trọng lớn trong các cửa hàng kinh doanh tổng hợp
4721		Bán lẻ lương thực trong các cửa hàng chuyên doanh
4722		Bán lẻ thực phẩm trong các cửa hàng chuyên doanh
4723		Bán lẻ đồ uống trong các cửa hàng chuyên doanh
4931		Vận tải hành khách đường bộ trong nội thành, ngoại thành (trừ vận tải bằng xe buýt)
4932		Vận tải hành khách đường bộ khác Chi tiết: Vận tải hành khách bằng xe khách nội tỉnh, liên tỉnh
4933		Vận tải hàng hóa bằng đường bộ
5210		Kho bãi và lưu giữ hàng hóa
5229		Hoạt động dịch vụ hỗ trợ khác liên quan đến vận tải Chi tiết: Gửi hàng; Giao nhận hàng hóa; Hoạt động của các đại lý bán vé máy bay - Dịch vụ logistics;
5510		Dịch vụ lưu trú ngắn ngày Chi tiết: Khách sạn
5610		Nhà hàng và các dịch vụ ăn uống phục vụ lưu động

(Nguồn: <https://dichvuthongtin.dkkd.gov.vn>)

Hình 6: Kiểm tra mã ngành của doanh nghiệp

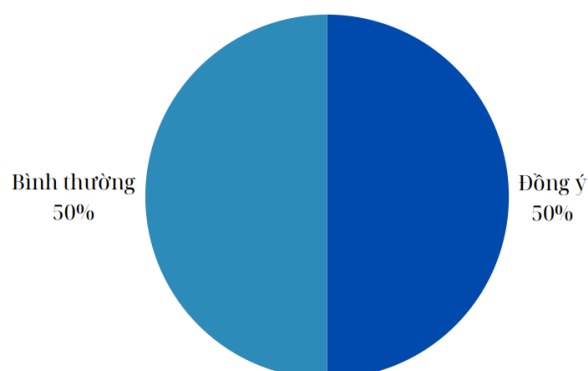
Hợp đồng sẽ được lưu trữ tạm thời tại bộ phận hợp đồng và chỉ có nhân sự có quyền hạn như nhân viên bộ phận hợp đồng mới được tiếp cận hợp đồng.

Mặc dù thời gian kiểm tra mỗi bộ hợp đồng chỉ mất từ 2-3 phút, điều này có vẻ nhanh chóng, nhưng khi phải xử lý với số lượng hợp đồng lớn, công việc này sẽ trở nên tốn rất nhiều thời gian. Hơn nữa, vì khối lượng công việc lớn, đôi khi nhân viên kiểm tra không tuân thủ chặt chẽ các quy định. Có trường hợp nhân viên chủ quan, nghĩ rằng mã ngành đã đúng, nên chỉ kiểm tra các yếu tố như tình trạng hoạt động hay địa chỉ của đối tác mà bỏ qua các bước kiểm tra cần thiết khác. Vì vậy, điều này dẫn đến việc một số bộ hợp đồng không đạt yêu cầu về tính hợp lệ, làm tăng nguy cơ gặp phải các vấn đề pháp lý hoặc trục trặc trong quá trình thực hiện hợp đồng.



Biểu đồ 1: Mức độ đồng ý về hiệu quả của quy trình lưu trữ hợp đồng hiện tại

Thực tế, theo kết quả khảo sát 4 nhân sự thuộc bộ phận Quản trị Hợp đồng, 100% ý kiến đều cho rằng quy trình lưu trữ hợp đồng hiện tại đã hỗ trợ tích cực cho công việc, đặc biệt trong việc tra cứu và quản lý hồ sơ.



Biểu đồ 2: Đánh giá của nhân sự về kiểm tra pháp lý nhiều lần

Tuy nhiên, đối với việc kiểm tra tính pháp lý lặp đi lặp lại, 2/4 nhân sự nhận định rằng công đoạn này gây lãng phí thời gian, trong khi 2 nhân sự còn lại đánh giá mức độ này là chấp nhận được, không gây ảnh hưởng lớn đến hiệu quả công việc. Điều này cho thấy, mặc dù quy trình đã đem lại những tiện ích nhất định, nhưng vẫn tồn tại những điểm chưa tối ưu, cần được điều chỉnh để nâng cao hiệu quả vận hành.

Bước 2: Cập Nhật Thông Tin Hợp Đồng Lên Hệ Thống

Mục đích: Lưu thông tin hợp đồng vào hệ thống quản lý để dễ dàng tìm kiếm, theo dõi.

Quy trình thực hiện:

Trong quy trình lưu trữ hợp đồng hiện tại tại Sun World, dữ liệu được nhập và phân loại trong 4 file quản lý độc lập (chủ yếu trên Excel/Google Sheet), cụ thể như sau:

File 1: Hợp đồng

Sau khi hoàn tất kiểm tra tính pháp lý, nhân viên sẽ tiếp tục nhập các dữ liệu liên quan vào các file lưu trữ. Đây là bước đầu tiên trong việc cập nhật thông tin hợp đồng vào hệ thống. File này đóng vai trò như bảng theo dõi tổng quát tất cả các hợp đồng đã ký kết trong năm. Bao gồm các trường thông tin như:

- Số hợp đồng
- Tên công ty đối tác
- Ngày ký hợp đồng
- Người đại diện pháp luật
- Địa chỉ công ty
- Mã số thuế
- Địa chỉ trả hợp đồng (địa chỉ gửi bản cứng).

Sau khi hoàn tất sheet 1 ở file này thì nhân viên sẽ tiếp tục cập nhập dữ liệu vào sheet 2. Sheet này được sử dụng để tạo tài khoản đăng nhập vào hệ thống đặt vé trực tuyến của Sun World, giúp đối tác có thể tự động đặt vé 24/7 mà không cần phải thông qua nhân viên đặt vé của Sun World. Tài khoản sẽ được thiết lập dựa trên email cung cấp trong sheet này. Nếu đối tác không ký hợp đồng B2B thì không cần thực hiện sheet này

2. EMAIL XÁC NHẬN BOOKING

Search for tools, help, and more (Alt + Q)

HomeInsertSharePage LayoutFormulasDataReviewViewHelpDraw

1111

+6

Comments

Catch up

Editor

Just workbook links? This workbook links to data in external workbooks. [Learn More](#) [Give Feedback](#) [Trust Workbook Links](#) [Manage Workbook Links](#)

✓✗fx1

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
		80060033	IRT	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ DU LỊCH	Việt Nam	Miền Bắc	Hồ Chí M	79	Bình Thạnh	Phường 6	####			153/15
18/4/2025		80044503	BÌNH DƯƠNG QN	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI BÌNH DƯƠNG QN	Việt Nam	Miền Bắc	Quảng N	22	Đông Triều	Bình Dương	####			Khu B
		80015108	BAZAN XANH	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ LỮ HÀNH	Việt Nam	Miền Bắc	Đắk Lắk	66	Buôn Ma Th	Tân Lợi	####			Số 51/
		80005135	SAIGON HOLIDAY	CÔNG TY TNHH DU LỊCH SAIGON HOLIDAY	Việt Nam	Miền Bắc	Hồ Chí M	79	Phủ Nhuận	Phường 07	####			Số 1 H
		80060034	THÂN THIÊN VIỆT	CÔNG TY TNHH DU LỊCH THÂN THIÊN VIỆT	Việt Nam	Miền Bắc	Hưng Y	33	Vân Giang	Long Hưng	####			Thôn D
		80060035	NEWTRIP	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH NEW	Việt Nam	Miền Bắc	Thanh H	38	Sầm Sơn	Trương Sơn	####			nhà bà
		80001762	MINH NAM	CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH MINH NAM	Việt Nam	Miền Bắc	Hà Nội	01	Hà Đông	La Khê	####			Số 22/
19/4/2025		80060036	RUSTAR DMC VIETN	CÔNG TY TNHH RUSTAR DMC VIETNAM	Việt Nam	Miền Bắc	Hà Nội	01	Bắc Từ Liêm	Phủ Diễn	####			Số 17,
		80000693	STYLE VIET TRAVEL	CÔNG TY TNHH STYLE VIET TRAVEL	Việt Nam	Miền Bắc	Đà Nẵng	48	Cẩm Lệ	Hòa Xuân	####			Lô 15
		80060116	OM VIỆT NAM	CÔNG TY TNHH DU LỊCH OM VIỆT NAM	Việt Nam	Miền Bắc	Hồ Chí M	79	Quận 1	Đa Kao	####			Tầng 1
		80060117	HOÀNG PHŨ	CÔNG TY TNHH TRUYỀN THÔNG VÀ DU LỊCH HC	Việt Nam	Miền Tr	Quảng N	49	Đại Lộc	Đại Phong	####			Số 89,
		80052891	TÙNG LÊ	CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ	Việt Nam	Miền Bắc	Cần Thơ	92	Ninh Kiều	An Khánh	####			Số 11,
		80002818	THANH LỘC	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ THANH	Việt Nam	Miền Bắc	Hải Dươn	30	Hải Dương	Tứ Minh	####			Lô 12/
		80060118	HÀNG NHẤT	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ DU L	Việt Nam	Miền Bắc	Hà Nội	01	Tây Hồ	Xuân La	####			Số 1, I
18/4/2025		80060119	HTQ	CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI TRUYỀN	Việt Nam	Miền Bắc	Hà Nội	01	Ứng Hòa	Vân Đình	####			Số 6, T
		80030803	DU LỊCH TÂY BẮC	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VĂN CH	Việt Nam	Miền Bắc	Hồ Chí M	79	Quận 12	Hiệp Thành	####			232/16
		80029294	AYA	CÔNG TY TNHH AYA	Việt Nam	Miền Bắc	Hồ Chí M	79	Bình Chánh	Phong Phú	####			74-76
		80060120	KHÁM PHÁ MỚI ĐI	CÔNG TY TNHH DL TÂM TÂM DU LỊCH KHÁM PH	Việt Nam	Miền Bắc	Điện Bi	11	Điện Biên P	Mường Thanh	####			Số nhà

12 EMAIL XÁC NHẬN BOOKING

Update list TK Chính B2B Portal

(Nguồn: Dữ liệu nội bộ của công ty)

Hình 9: File 2 sheet 1 danh sách Email xác nhận booking

File 3: FOC điều hành & Trưởng đoàn nước ngoài (TĐNN)

Sau khi hoàn thành cập nhật dữ liệu vào File 2, nhân viên sẽ tiếp tục chuyển sang File 3. File này gồm hai sheet, nhằm hỗ trợ công tác điều hành và quản lý các thông tin liên quan đến các trưởng đoàn nước ngoài của các đối tác.

Gồm 2 sheet:

- Sheet 1: FOC Điều hành

Ghi danh sách những người được hưởng FOC (Free of Charge) tức là những người được miễn phí vé khi đi cùng đoàn khách, thường là tối đa 5 người hỗ trợ đoàn lớn. Đây là chính sách hỗ trợ miễn phí của Sun World dành cho nhân sự điều hành.

3. FOC ĐIỀU HÀNH & TĐNN						
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUÊ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	GHI CH
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DU LỊCH MƯỜI PHƯƠNG	0105769353	1	Nguyễn Thị Thu Hà	Trưởng phòng	0326 818 998	
		2	Huỳnh Thanh Thảo	Điều hành	0912 282 887	
		3	Đặng Văn Tuấn	CEO	0906 282 887	
		4	Nguyễn Anh Đức	Sales	0961 856 094	
		5	Nguyễn Hà Giáng Châu	Giám đốc	0913 957 678	
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUÊ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	GHI CH
CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ SỰ KIỆN SÀI GÒN	0313195597	1	Nguyễn Văn Tiến	Giám Đốc	0988000415	
		2	Nguyễn Thị Xuân Oanh	Điều hành	0906349850	
		3	Nguyễn Thanh Hằng	Điều hành	0988036293	
		4	Nguyễn Thị Thủy Dung	NVKD	0354889034	
		5	Huỳnh Văn Thông	NVKD	0983459513	
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUÊ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	GHI CH
CÔNG TY CỔ PHẦN XÚC TIẾN THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH APOLLO	0105329923	1	Vũ Mạnh Cường	Giám Đốc	0903.275.285	
		2	Vũ Thị Hương	Nhân Viên Sales	0936.549.186	
		3	Nghiêm Thị Huyền	Nhân Viên Điều Hành Tour	0964.373.458	
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUÊ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	GHI CH

(Nguồn: Dữ liệu nội bộ của công ty)

Hình 10: File 3 sheet 1 FOC điều hành

- Sheet 2: TĐNN – Trưởng đoàn nước ngoài

Ghi nhận thông tin các trưởng đoàn nước ngoài đi cùng đoàn du lịch để được miễn phí vé vào cổng.

Việc đăng ký thông tin TĐNN là không bắt buộc. Trường hợp không có TĐNN vẫn có thể tiến hành tour bình thường.

3. FOC ĐIỀU HÀNH & TĐNN						
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUÊ	STT	HỌ VÀ TÊN	NGÀY/ THÁNG/ NĂM SINH	QUỐC TỊCH	SỐ HỘ CHIẾU
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	1	WANG PEI CHI	27/01/1992	Taiwan	314850865
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	2	SUN KUANG YU	27/10/1966	Taiwan	361359729
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	3	HSUEH SHAO CHUNG	27/01/1968	Taiwan	302172942
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	4	LIANG HSUAN KUANG	14/02/1961	Taiwan	313395071
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	5	CHEN CHIEN JU	16/12/1988	Taiwan	315694405
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	6	CHANG WEHSIN	21/07/1992	Taiwan	315621489
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	7	CHENG CHIA HO	30/03/1969	Taiwan	360022663
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	8	PENG GUANG HUANG	1/2/1982	Taiwan	360457893
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	9	CHAN I YAO	24/11/1973	Taiwan	312327970
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	10	YANG YIFAN	7/6/1985	Taiwan	301688858
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	11	CHEN HUIYING	28/12/1968	Taiwan	303466916
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	12	LIN CHIUNG TSUNG	2/1/1969	Taiwan	352306003
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	13	MA WEN HUI	20/02/1962	Taiwan	314584742
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	14	HUNG YU HSUAN	30/01/1993	Taiwan	310039844
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	15	WU CHANG CHIANG	1/5/1962	Taiwan	364647321
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	16	CHANG WEI TSUNG	31/01/1974	Taiwan	306007868
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	17	CHEN CHEN I	30/03/1965	Taiwan	305457098
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	18	CHANG CHIEH CHIH	4/2/1989	Taiwan	308283396
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	19	HSU HSIN YU	2/5/1983	Taiwan	350711491
GUANGXI COMFORT INTERNATIONAL TRAVEL CO., LTD	4450103794328357	20	WANG SZU HUNG	24/05/1969	Taiwan	367326120

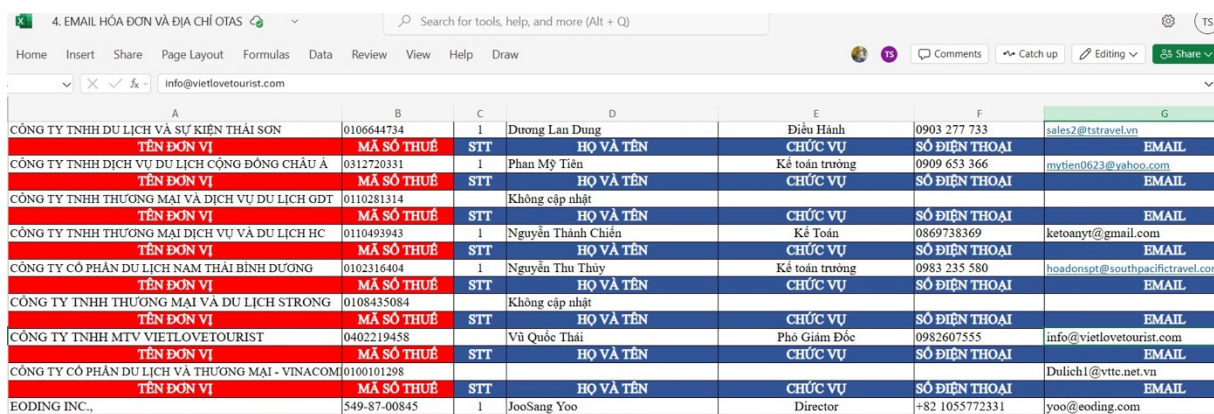
(Nguồn: Dữ liệu nội bộ của công ty)

Hình 11: File 3 sheet 2 Trưởng đoàn nước ngoài

File 4: Email hoá đơn

Sau khi hoàn thành cập nhật dữ liệu vào các file trước, nhân viên sẽ chuyển sang File 4: Email hoá đơn. File này chứa các thông tin liên quan đến việc gửi hoá đơn qua email cho các đối tác

Nếu đối tác không yêu cầu xuất hoá đơn hoặc không cung cấp email, có thể bỏ qua bước này mà không ảnh hưởng đến quy trình xử lý hợp đồng.



A	B	C	D	E	F	G
CÔNG TY TNHH DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN THÁI SƠN	0106644734	1	Dương Lan Dung	Điều Hành	0903 277 733	sales2@tstravel.vn
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUẾ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH CÔNG ĐỒNG CHÂU Á	0312720331	1	Phan Mỹ Tiên	Kế toán trưởng	0909 653 366	mytien0623@yahoo.com
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUẾ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH GDT	0110281314		Không cập nhật			
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUẾ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ DU LỊCH HC	0110493943	1	Nguyễn Thành Chiến	Kế Toán	0869738369	ketoanyt@gmail.com
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUẾ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH NAM THÁI BÌNH DƯƠNG	0102316404	1	Nguyễn Thu Thủy	Kế toán trưởng	0983 235 580	hoadonspt@southpacificttravel.com
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUẾ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH TRONG	0108435084		Không cập nhật			
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUẾ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
CÔNG TY TNHH MTV VIETLOVETOURIST	0402219458		Vũ Quốc Thái	Phó Giám Đốc	0982607555	info@vietlovvetourist.com
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUẾ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI - VINACOM	0100101298					Dulich1@vttc.net.vn
TÊN ĐƠN VỊ	MÃ SỐ THUẾ	STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
EODING INC.,	549-87-00845	1	JooSang Yoo	Director	+82 1055772331	yoo@eoding.com

(Nguồn: Dữ liệu nội bộ của công ty)

Hình 12: File 4 Email hoá đơn

Hệ thống quản lý hợp đồng hiện tại tại Sun World sử dụng các file Excel/Google Sheet thủ công để lưu trữ và theo dõi thông tin hợp đồng. Tuy nhiên, hình thức quản lý này bộc lộ nhiều hạn chế nghiêm trọng:

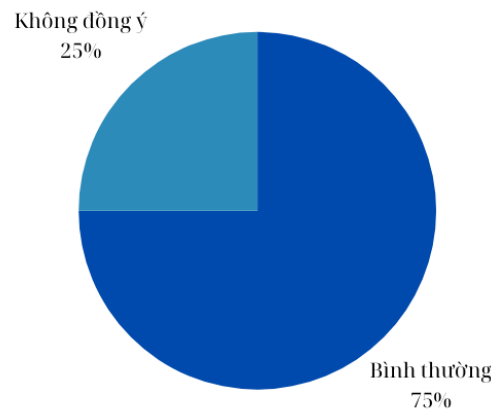
- Do có nhiều nhân sự cùng được cấp quyền truy cập và chỉnh sửa, dữ liệu dễ bị xáo trộn hoặc thất lạc. Các lỗi phổ biến như xóa nhầm dòng, copy-paste sai cột hoặc thao tác không đúng có thể làm sai lệch thông tin, ảnh hưởng đến độ chính xác khi tra cứu. Điều này đặc biệt nguy hiểm trong trường hợp cần truy xuất hợp đồng để xử lý khiếu nại, kiểm toán hoặc hỗ trợ pháp lý.
- Việc nhập liệu hoàn toàn bằng tay tiềm ẩn rủi ro sai sót cao. Ví dụ như gõ sai tên đối tác, số điện thoại, địa chỉ email. Điều này có thể dẫn đến hệ lụy ở các phòng ban khác. Điển hình là bộ phận kế toán có thể xuất hóa đơn sai thông tin, gây ảnh hưởng đến uy tín và quy trình làm việc với khách hàng.
- Thời gian trung bình để hoàn thiện và cập nhật thông tin một bộ hợp đồng mất khoảng 10 phút, việc này hoàn toàn thủ công và thiếu tối ưu trong quy trình hiện tại. Khi khối lượng hợp đồng tăng lên, phương pháp này sẽ gây quá tải, ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu suất làm việc và độ chính xác.

Bên cạnh các nhược điểm, thì việc cập nhật thông tin vào hệ thống có nhiều ưu điểm nổi bật như sau:

- Quy trình phân chia thông tin hợp đồng thành các file độc lập giúp việc quản lý dữ liệu trở nên rõ ràng và dễ dàng theo dõi. Mỗi file có mục đích và chức năng

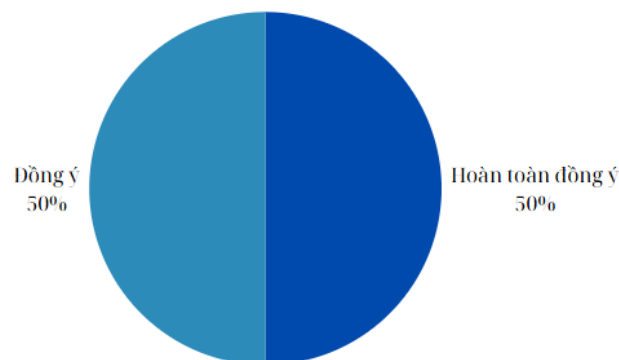
riêng biệt, giảm thiểu sự nhầm lẫn và giúp nhân viên dễ dàng tra cứu thông tin khi cần thiết.

- Khi các hợp đồng được nhập vào hệ thống, việc tìm kiếm thông tin cụ thể (như số hợp đồng, đối tác, ngày ký kết) trở nên dễ dàng hơn, giúp tiết kiệm thời gian và công sức.



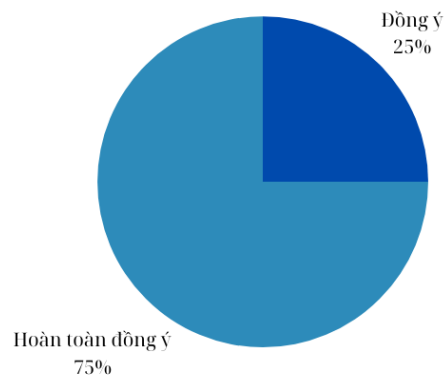
Biểu đồ 3: Đánh giá về mức độ nhanh chóng của quy trình lưu trữ hợp đồng

Theo kết quả khảo sát đối với 4 nhân viên bộ phận Quản trị Hợp đồng, quy trình lưu trữ hợp đồng hiện tại diễn ra khá nhanh chóng, với 3 nhân viên cho rằng quy trình này chỉ ở mức bình thường và 1 nhân viên không đồng ý, cho rằng quy trình chưa thực sự nhanh gọn. Bên cạnh đó khi được hỏi về việc tra cứu thông tin hợp đồng trên các file diễn ra nhanh chóng, thuận tiện thì các viên viên đều đồng ý với ý kiến này với 1 nhân viên bình thường 1 nhân viên đồng ý và 2 nhân viên hoàn toàn đồng ý.



Biểu đồ 4: Đánh giá về sai sót trong quản lý do nhập liệu hợp đồng thủ công

Về quá trình nhập liệu hợp đồng, khảo sát chỉ ra rằng 2 nhân viên đồng ý và 2 nhân viên hoàn toàn đồng ý với nhận định "Nhập liệu thủ công gây nhiều sai sót trong quản lý thông tin hợp đồng". Điều này cho thấy rằng nhập liệu thủ công tiềm ẩn khả năng sai sót, đặc biệt khi phải xử lý khối lượng lớn hợp đồng.



Biểu đồ 5: Đánh giá về việc nhập liệu thủ công gây tốn thời gian trong quá trình xử lý hợp đồng

Khi khảo sát về thời gian mất đi khi nhập liệu thủ công, 3 nhân viên hoàn toàn đồng ý và 1 nhân viên đồng ý với nhận định "Nhập liệu thủ công mất nhiều thời gian". Điều này phản ánh rằng công tác nhập liệu hiện tại tốn khá nhiều thời gian, ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

Bước 3: Scan & Lưu Trữ Bản Mềm

Mục đích: Chuyển hợp đồng từ bản giấy thành bản điện tử để dễ dàng tra cứu và bảo vệ dữ liệu.

Quy trình thực hiện:

- Kiểm tra hợp đồng trước khi scan:

Trước khi scan, hợp đồng sẽ được tách ghim bấm và kiểm tra lại các yếu tố quan trọng như:

- + Chữ ký và con dấu có đầy đủ và hợp lệ không.
- + Hợp đồng in một mặt hay hai mặt để xác định phương thức scan phù hợp (scan 1 mặt hay 2 mặt), giúp tiết kiệm thời gian và đảm bảo chất lượng bản scan.
- Scan hợp đồng:

Sau khi tách ghim và kiểm tra lại thì hợp đồng giấy sẽ được scan thành file PDF.

Tên file sẽ được đặt theo quy định: **số hợp đồng - năm - tên công ty** (ví dụ: 12345-2025-AB Company.pdf).

 Name	
 01-24 CTRIP TRAVEL HOLDING.pdf	
 01-24 CTRIP TRAVEL.pdf	
 02-24 THIEN NGOC THACH.pdf	
 03-24 DONG HANH VIET.pdf	
 04-24 DL S8.pdf	

(Nguồn: Dữ liệu nội bộ của công ty)

Hình 13: File hợp đồng được scan

- Lưu trữ vào thư mục hệ thống:

Sau khi scan, các file PDF sẽ được lưu trữ vào thư mục hệ thống quản lý hợp đồng.

Thư mục lưu trữ được tổ chức theo năm để dễ dàng tìm kiếm và truy xuất.

Ly, Tra Thi Thao (BKD) > NĂM 2024 > 6. SCAN HỢP ĐỒNG 2024						
	Name		Modified	Modified By	File size	Sharing
	1. SCAN HĐ 7 ĐVTV		August 13, 2024	Ly, Tra Thi Thao (BK)	2932 items	
	2. HĐ B2B PORTAL		August 15, 2024	Ly, Tra Thi Thao (BK)	322 items	
	3. HĐ CORP		August 20, 2024	Ly, Tra Thi Thao (BK)	16 items	
	4. HỒN HỢP		August 15, 2024	Ly, Tra Thi Thao (BK)	12 items	
	5.API		August 16, 2024	Ly, Tra Thi Thao (BK)	6 items	
	6.GPKD		October 3, 2024	Ly, Tra Thi Thao (BK)	75 items	
	7.PL HĐ TRẢ THUỐNG		October 26, 2024	Ly, Tra Thi Thao (BK)	7 items	
	8. Hợp đồng HDV		December 13, 2024	Ly, Tra Thi Thao (BK)	8 items	

(Nguồn: Dữ liệu nội bộ của công ty)

Hình 14: Thư mục lưu trữ file hợp đồng đã được scan

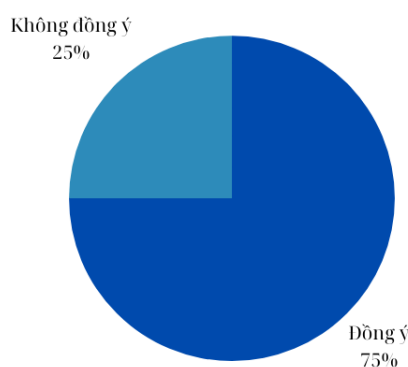
Scan hợp đồng là bước quan trọng nhằm bảo quản hồ sơ ở dạng số, phục vụ cho việc tra cứu và quản lý lâu dài. Tuy nhiên, quy trình scan vẫn còn tồn tại nhiều nhược điểm.

- Tốn nhiều thời gian: để hoàn tất việc scan 50 bộ hợp đồng cần khoảng 2 giờ đồng hồ. Cho thấy quá trình tiêu tốn nhiều thời gian.
- Quyền truy cập các file PDF sau khi lưu trữ chỉ giới hạn ở một số vị trí nhất định, chủ yếu là nhân viên kinh doanh hoặc người được phân quyền. Điều này vừa đảm bảo bảo mật nhưng cũng tạo ra rào cản khi các bộ phận khác cần tham chiếu thông tin.

- Nguy cơ sai sót trong quá trình scan khá cao. Các lỗi thường gặp bao gồm: trục trặc kỹ thuật từ thiết bị (máy không nhận tài liệu, file không lưu về đúng thư mục), lỗi thao tác từ nhân viên (scan thiếu trang, chọn nhầm định dạng, không đặt tên file chuẩn), hoặc phần mềm nhận dạng sai thông tin. Khi các lỗi này xảy ra, toàn bộ quy trình phải được thực hiện lại từ đầu, gây lãng phí thời gian và làm gián đoạn tiến độ lưu trữ.

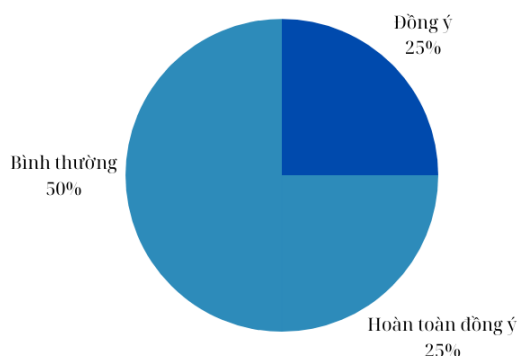
Scan & Lưu Trữ Bản Mềm là một bước quan trọng trong quy trình lưu trữ hợp đồng, Nó có những ưu điểm nổi bật như sau:

- Tiện lợi trong việc chia sẻ và xử lý: Các hợp đồng điện tử dễ dàng được chia sẻ qua email hoặc hệ thống nội bộ mà không cần phải sao chép hoặc gửi bản giấy, giúp tăng hiệu quả trong việc xử lý công việc.
- Tiết kiệm thời gian: Việc scan và lưu trữ hợp đồng điện tử giúp giảm thiểu thời gian tìm kiếm và xử lý, đồng thời dễ dàng chia sẻ các hợp đồng mà không cần chờ đợi bản sao giấy.
- Chắc chắn về tính bảo mật: Lưu trữ hợp đồng dưới dạng điện tử giúp tăng cường bảo mật thông tin, với các biện pháp bảo vệ như mã hóa hoặc quyền truy cập có hạn.
- Dễ dàng sao lưu và phục hồi: Các hợp đồng đã được scan và lưu trữ trong hệ thống có thể được sao lưu và phục hồi nhanh chóng nếu cần thiết, giúp giảm thiểu nguy cơ mất mát dữ liệu.
- Bảo vệ dữ liệu: Lưu trữ bản mềm giúp bảo vệ dữ liệu khỏi các yếu tố tác động bên ngoài như ẩm mốc, rách hay thất lạc, đảm bảo tính toàn vẹn của hợp đồng trong suốt thời gian lưu trữ.



Biểu đồ 6: Đánh giá về mức độ nhanh chóng và tiết kiệm thời gian của việc scan hợp đồng

Theo khảo sát thì 3/4 nhân sự đồng ý việc scan hợp đồng nhanh chóng và tiết kiệm thời gian nhưng có 1 nhân sự lại không cảm thấy tiết kiệm thời gian. Mặc dù đa số nhân sự đánh giá việc scan hợp đồng giúp tiết kiệm thời gian, thực tế vẫn tồn tại một tỷ lệ nhỏ nhân sự không cảm nhận được hiệu quả này, cho thấy quy trình scan hiện tại chưa thực sự đồng bộ hoặc vẫn còn điểm bất cập trong thao tác và công cụ hỗ trợ.



Biểu đồ 7: Đánh giá về lỗi kỹ thuật và thao tác sai trong quá trình scan hợp đồng

Tuy nhiên, khi đánh giá về lỗi kỹ thuật và thao tác sai trong quá trình scan, có 2 nhân viên đánh giá bình thường, 1 nhân viên đồng ý và 1 nhân viên hoàn toàn đồng ý, cho thấy việc scan tuy có lợi về thời gian nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều vấn đề kỹ thuật.

Bước 4: Đóng Checklist

Mục đích: Xác nhận hợp đồng đã qua tất cả các bước xử lý trước khi đưa vào lưu trữ chính thức.

Quy trình thực hiện:

- Kiểm tra lại tính hợp lệ của hợp đồng: Nhân viên phụ trách rà soát lại các thông tin quan trọng của hợp đồng như: tên công ty đối tác, mã số thuế, người đại diện, chữ ký, con dấu, ngày ký và các nội dung quan trọng. Đảm bảo không có thiếu sót trước khi đưa vào danh sách checklist.
- Tạo file checklist 50 bộ hợp đồng: Danh sách gồm 50 hợp đồng sẽ được tổng hợp vào một file Excel theo đúng thứ tự. Thứ tự này giúp đối chiếu dễ dàng với các bộ hợp đồng thực tế.
- In checklist và đóng bộ thủ công: File checklist sau khi hoàn tất sẽ được in ra giấy. Checklist này được kẹp vào cùng với 50 bộ hợp đồng tương ứng. Sau đó,

các hợp đồng được chia thành từng tập 50 bộ và đóng lại bằng tay.

CHECKLIST HỢP ĐỒNG 2025 BKD / HĐNT/ SWG SỐ THỨ TỰ 1551 - 1600				
STT	SỐ HĐ	NGÀY KÝ HĐ	TÊN CÔNG TY	MÃ SỐ THUẾ
1551	1551/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	EODING INC.,	549-87-00845
1552	1552/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH VIỆT NGUYỄN	6000954568
1553	1553/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH H2	0317404386
1554	1554/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH TTH	2802444162
1555	1555/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN SONG MINH	0202215456
1556	1556/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH BẢN SẮC MÊKÔNG	0106712310
1557	1557/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ XUẤT NHẬP KHẨU VẬN TÀI VÀ DU LỊCH PHÚC ANH	0314143104
1558	1558/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN VIỆT BẢO	0317845567
1559	1559/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ DU LỊCH SUNNY TRAVEL	0314913579
1560	1560/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ VÀ THƯƠNG MẠI QQ TRAVEL	0108622207
1561	1561/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY TNHH ĐẠI DƯƠNG ĐỎ	0201726345
1562	1562/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ QUẢN LÝ ĐIỂM ĐẾN SGO	0110817595
1563	1563/2025/HĐNT/SWG	1/3/2025	CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH OUCO TẾ ÁNH DƯƠNG - ABC	0103593351

(Nguồn: Dữ liệu nội bộ của công ty)

Hình 15: Checklist đóng hợp đồng

Việc lập checklist và sắp xếp hợp đồng theo thứ tự mã số không chỉ giúp hệ thống hóa tài liệu mà còn đóng vai trò quan trọng trong công tác tra cứu. Nhờ việc đánh số hợp đồng rõ ràng, quá trình tìm kiếm lại hồ sơ khi cần thiết trở nên nhanh chóng, chính xác, đồng thời hạn chế tối đa nguy cơ thất lạc hoặc bỏ sót tài liệu trong quá trình lưu trữ. Bước đóng checklist giúp kiểm soát chặt chẽ tính đầy đủ và hợp lệ của từng hợp đồng trước khi lưu trữ chính thức. Tuy nhiên, quá trình này vẫn mang tính thủ công cao và tốn nhiều thời gian.

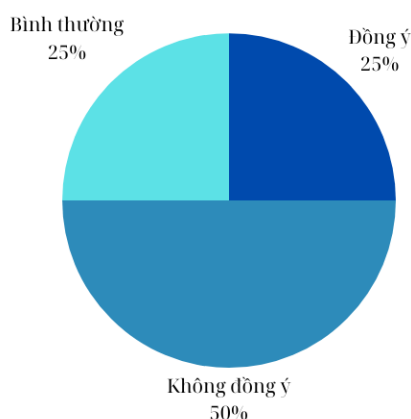
Bước 5: Cất Trữ Hợp Đồng Bản Cứng

Mục đích: Đảm bảo hợp đồng bản gốc được bảo quản an toàn, phục vụ tra cứu khi cần thiết.

- Phân loại hợp đồng theo danh mục
- Lưu trữ vào kho/tủ chuyên dụng: Đặt trong tủ hồ sơ có khóa, hạn chế người truy cập.

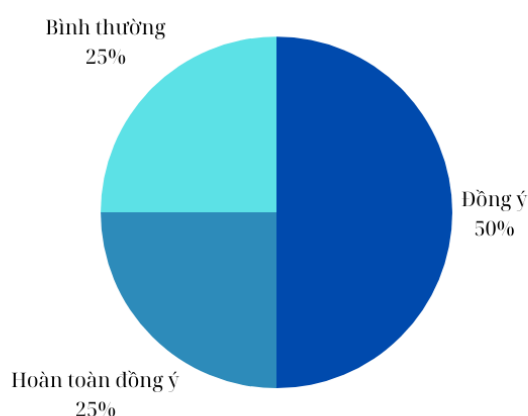
Hợp đồng sau khi hoàn tất sẽ được lưu trữ trong các tủ hồ sơ chuyên dụng, thường được làm từ vật liệu sắt hoặc thép không gỉ, giúp bảo vệ tài liệu khỏi các yếu tố môi trường như ẩm mốc, côn trùng, và ánh sáng trực tiếp. Điều này không chỉ kéo dài tuổi thọ mà còn đảm bảo tính toàn vẹn của hợp đồng trong suốt quá trình lưu giữ. Hệ thống lưu trữ này có tính bảo mật cao, với chỉ một chìa khóa duy nhất được giữ bởi nhân viên

được ủy quyền, như chuyên viên hợp đồng. Chỉ khi có sự góp mặt của nhân viên này, các cán bộ cấp cao hoặc nhân viên khác mới có thể kiểm tra và xem lại bản cứng của hợp đồng. Thời gian lưu trữ áp dụng cho các bản cứng là 10 năm và sau thời gian sẽ bị tiêu hủy. Tuy nhiên, phương pháp lưu trữ này chiếm nhiều không gian và dễ xuống cấp theo thời gian, dễ bị mối mọt, ẩm mốc hay hư hỏng nếu không bảo quản đúng cách. Bên cạnh đó, giấy có thời gian sử dụng hạn chế và có thể mục nát sau một thời gian dài lưu trữ.



Biểu đồ 8: Đánh giá về việc truy xuất dữ liệu từ hợp đồng bản cứng

Theo khảo sát, đối với việc lưu trữ hợp đồng bản cứng và khả năng truy xuất dữ liệu, có 2 nhân sự không đồng ý, 1 nhân sự đánh giá bình thường và chỉ 1 nhân sự đồng ý. Kết quả này cho thấy việc truy xuất dữ liệu từ bản cứng còn nhiều bất tiện, không đáp ứng tốt yêu cầu tìm kiếm nhanh và hiệu quả.



Biểu đồ 9: Đánh giá mức độ khó khăn khi tìm lại hợp đồng bản cứng

Khi được hỏi về khó khăn khi tìm lại 1 bản cứng hợp đồng lưu trước đó. Trong số 4 nhân sự được khảo sát, có 1 người đánh giá mức độ bình thường, 2 người đồng ý và 1 người hoàn toàn đồng ý về sự bất tiện này. Điều này phản ánh rằng phương pháp lưu trữ

tài liệu vật lý hiện tại chưa đáp ứng hiệu quả nhu cầu truy xuất thông tin nhanh chóng và chính xác.

2.5. Kết luận chung

2.5.1. Ưu điểm của hệ thống lưu trữ hợp đồng hiện tại

Mặc dù quy trình lưu trữ hiện tại có những hạn chế về tốc độ và tự động hóa, nhưng vẫn có nhiều điểm mạnh như:

- Đảm bảo tính pháp lý của hợp đồng: Quy trình lưu trữ tại Sun World đảm bảo hợp đồng được kiểm tra kỹ lưỡng về tính pháp lý trước khi lưu trữ. Các điều khoản, chữ ký, con dấu và thông tin quan trọng đều được xác nhận đầy đủ, giúp tránh rủi ro hợp đồng bị vô hiệu hoặc tranh chấp pháp lý. Việc lưu trữ bản cứng có dấu mộc cũng là bằng chứng quan trọng khi xảy ra khiếu nại hoặc kiểm tra từ cơ quan chức năng.
- Hệ thống lưu trữ rõ ràng, có tổ chức: Hợp đồng sau khi được kiểm tra sẽ được lưu trữ có hệ thống theo danh mục cụ thể, giúp nhân viên dễ dàng theo dõi. Các file mềm được đặt tên theo quy tắc chuẩn, giúp tìm kiếm nhanh hơn, trong khi bản cứng được sắp xếp theo khu vực riêng biệt dựa trên thời gian, loại hợp đồng và đối tác. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro thất lạc hoặc nhầm lẫn hợp đồng.
- Việc lưu trữ cả bản mềm và bản cứng giúp công ty có dữ liệu đối chứng rõ ràng. Trong trường hợp hệ thống gặp sự cố hoặc cần tra cứu tài liệu gốc, nhân viên có thể tìm lại bản giấy để đối chiếu. Bên cạnh đó việc kết hợp cả lưu trữ giấy và file mềm, giúp công ty không bị phụ thuộc hoàn toàn vào công nghệ. Trong trường hợp mất dữ liệu trên hệ thống hoặc gặp lỗi phần mềm, công ty vẫn có thể tìm lại hợp đồng gốc để đối chiếu và xử lý. Điều này giúp giảm rủi ro mất hợp đồng do sự cố kỹ thuật hoặc tấn công mạng.

2.5.2. Hạn chế của hệ thống lưu trữ hợp đồng hiện tại

- Nhập dữ liệu bằng tay: Hiện tại, nhân viên phải nhập thông tin hợp đồng bằng tay vào bảng tính Excel hoặc Google Sheet. Việc này không chỉ mất thời gian mà còn tiềm ẩn rủi ro sai sót trong quá trình nhập liệu. Khi số lượng hợp đồng lớn, các lỗi như nhập sai số hợp đồng, sai tên đối tác, ngày hiệu lực có thể xảy ra, làm ảnh hưởng đến việc tra cứu và quản lý sau này. Cụ thể, với kết quả khảo sát 4 nhân viên bộ phận hợp đồng khi được hỏi muốn cải thiện bước nào trong quy trình thì 3/4 người đều thấy việc nhập liệu bằng tay cần được cải thiện và muốn

số hóa quy trình. Điều này cho thấy việc nhập liệu bằng tay có ảnh hưởng quan trọng trong quy trình lưu trữ.

- Scan & lưu trữ file PDF: Một trong những công đoạn tốn nhiều thời gian nhất trong quy trình lưu trữ hiện tại là scan hợp đồng và lưu file dưới dạng PDF. Quá trình này đòi hỏi nhân viên phải thực hiện từng bước thủ công, bao gồm sắp xếp tài liệu, đưa vào máy scan, kiểm tra chất lượng file, lưu trữ vào thư mục phù hợp. Nếu xảy ra lỗi trong quá trình scan, như file bị nhòe, sai định dạng hoặc mất trang, nhân viên phải scan lại từ đầu, làm tốn thời gian và công sức. Trung bình, việc scan khoảng 50 bộ hợp đồng mất khoảng 3 tiếng, điều này có nghĩa là nếu hệ thống scan gặp sự cố hoặc nhân viên thao tác sai, toàn bộ công việc có thể phải làm lại từ đầu. Việc lặp đi lặp lại công đoạn này không chỉ làm tăng khối lượng công việc mà còn ảnh hưởng đến năng suất của bộ phận lưu trữ hợp đồng.
- Hạn chế trong việc bảo mật và phân quyền: Một vấn đề đáng lo ngại là Nếu một nhân viên chỉnh sửa thông tin hợp đồng trên Excel/Google Sheet, không có lịch sử thay đổi rõ ràng để kiểm tra ai đã chỉnh sửa gì. Có nguy cơ nhân viên xóa nhầm hoặc chỉnh sửa sai mà không thể khôi phục lại dữ liệu. Điều này có thể ảnh hưởng đến thông tin của bộ hợp đồng sẽ không chính xác hoặc nghiêm trọng hơn có thể ảnh hưởng đến dữ liệu nhiều bộ hợp đồng khác

2.5.3. Nguyên nhân

Nguyên nhân gây ra hạn chế này chủ yếu do quy trình lưu trữ chưa được số hóa, các công đoạn vẫn mang tính truyền thống, thiếu ứng dụng các công nghệ.

Hiện nay quy trình lưu trữ tại Sun World vẫn thủ công từ quy trình nhập liệu, sắp xếp tài liệu, kiểm tra chất lượng, và lưu trữ file,... thiếu sự chuẩn hóa và tự động hóa. Khiến quá trình này tốn nhiều thời gian và công sức. Việc nhập liệu thủ công vào các bảng tính Excel hoặc Google dễ bị sai sót. Khi khối lượng hợp đồng cần quản lý ngày càng tăng, việc nhập dữ liệu thủ công trở nên vất vả và dễ dẫn đến thiếu sự tập trung. Điều này làm tăng khả năng xảy ra các lỗi ảnh hưởng nghiêm trọng đến quá trình quản lý hợp đồng sau này. Quy trình scan hợp đồng thủ công khiến quá trình này tốn nhiều thời gian và công sức. Mỗi khi gặp sự cố trong quá trình scan (như file bị nhòe hoặc sai định dạng), nhân viên phải làm lại từ đầu, làm tăng khối lượng công việc và giảm năng suất. Việc sử dụng các máy scan lỗi thời hoặc phần mềm lưu trữ không phù hợp cũng là nguyên nhân làm giảm hiệu quả của quy trình scan. Sự cố kỹ thuật trong máy scan hoặc

sai sót trong định dạng file có thể gây mất thời gian và ảnh hưởng đến chất lượng bản lưu trữ.

Việc sử dụng các công cụ như Excel và Google Sheet không hỗ trợ tính năng bảo mật và phân quyền rõ ràng, tạo điều kiện cho việc chỉnh sửa dữ liệu mà không có sự giám sát chặt chẽ. Điều này dẫn đến khả năng thay đổi hoặc xóa nhầm dữ liệu mà không thể khôi phục, ảnh hưởng đến tính chính xác của thông tin hợp đồng. Nếu có sai sót, việc khôi phục dữ liệu trở thành một thách thức lớn, làm tăng nguy cơ rủi ro và mất mát dữ liệu quan trọng.

Tóm lại, quy trình lưu trữ hợp đồng hiện tại tại Sun World vẫn đảm bảo được các yếu tố pháp lý, lưu trữ rõ ràng và có đối chiếu bản mềm – bản cứng. Tuy nhiên, tồn tại nhiều hạn chế như nhập liệu thủ công, scan lưu trữ mất thời gian, và thiếu tính bảo mật phân quyền đã làm ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý hợp đồng, nhất là khi khối lượng hợp đồng ngày càng gia tăng. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc chưa ứng dụng công nghệ số hóa trong quy trình vận hành.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP/ KIẾN NGHỊ CHO VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU TẠI SUN WORLD

3.1. Căn cứ đề xuất giải pháp

3.1.1. Mục tiêu kinh doanh của Sun World trong giai đoạn 2025-2030

Công ty TNHH Sun World, một thương hiệu thuộc Tập đoàn Sun Group, hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực vui chơi giải trí kết hợp với du lịch nghỉ dưỡng. Dưới đây là một số mục tiêu kinh doanh chủ yếu của Sun World:

- Đưa Sun World trở thành Thương hiệu vui chơi giải trí hàng đầu Châu Á và Top 5 Thế giới vào năm 2030. Sun World nỗ lực đem đến cho khách hàng thuộc mọi lứa tuổi trải nghiệm triệu niềm vui thông qua việc cung cấp dịch vụ chạm-đến-trái-tim và các sản phẩm vui chơi giải trí tiên phong, đa dạng, độc đáo và không thể cạnh tranh.
- Tăng trưởng doanh thu: Mục tiêu tạo ra mức doanh thu ổn định và bền vững, hướng tới việc thu hút một lượng khách hàng ngày càng lớn.
- Cải thiện trải nghiệm khách hàng: Đưa ra các sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao để nâng cao sự hài lòng của du khách, từ việc chăm sóc khách hàng đến các hoạt động giải trí.
- Mở rộng hệ thống phân phối và hợp tác: Ký kết các hợp tác chiến lược với các đối tác lớn trong và ngoài nước để nâng cao khả năng tiếp cận và phân phối sản phẩm.
- Đầu tư vào công nghệ và chuyển đổi số: Thực hiện các dự án chuyển đổi số nhằm tối ưu hóa quy trình vận hành và gia tăng trải nghiệm người dùng thông qua việc áp dụng các công nghệ mới.
- Phát triển bền vững: Chú trọng đến việc bảo vệ môi trường và cộng đồng, xây dựng các dự án có trách nhiệm đối với xã hội và môi trường.
- Mở rộng thương hiệu: Tăng cường nhận diện thương hiệu Sun World trên thị trường quốc tế, thu hút du khách từ nhiều quốc gia khác nhau.
- Nhắm đến thị trường mục tiêu đa dạng: Tạo ra nhiều sản phẩm và dịch vụ phù hợp với các nhóm khách hàng khác nhau, từ khách địa phương đến khách quốc tế cao cấp.

3.1.2. Những hướng phát triển của Sun World

Mục tiêu chiến lược dài hạn của Sun World là trở thành thương hiệu vui chơi giải trí hàng đầu châu Á và nằm trong Top 5 thế giới vào năm 2030. Để đạt được mục tiêu này, Sun World có thể định hướng phát một số phát triển chủ yếu như sau:

- Phát triển các sản phẩm vui chơi giải trí mang tính tiên phong, độc đáo và có tính cạnh tranh cao, nhằm mang đến những trải nghiệm đa dạng cho nhiều đối tượng khách hàng.
- Ứng dụng công nghệ hiện đại và chuyển đổi số toàn diện trong quản lý và vận hành. Cụ thể, Sun World định hướng áp dụng công nghệ vào các lĩnh vực như: quản lý dữ liệu và tài liệu doanh nghiệp, tự động hóa quy trình vận hành, số hóa hợp đồng và tích hợp chữ ký số, hệ thống vé điện tử, ứng dụng di động, trí tuệ nhân tạo (AI), thực tế ảo (VR),...
- Mở rộng thương hiệu đến nhiều địa phương tiềm năng trong nước cũng như hướng đến các thị trường quốc tế. Việc liên kết với các đối tác lớn trong và ngoài nước cũng là một phần trong chiến lược hợp tác để mở rộng thị phần và nâng cao năng lực cạnh tranh toàn cầu.

Từ định hướng chiến lược nêu trên, có thể thấy việc ứng dụng công nghệ số vào các hoạt động quản lý nội bộ – bao gồm cả quy trình lưu trữ hợp đồng – là một phần thiết yếu trong quá trình chuyển đổi số của Sun World. Việc xây dựng một hệ thống lưu trữ hợp đồng điện tử hiện đại, hiệu quả, bảo mật và dễ truy xuất không chỉ giúp tăng cường năng lực quản trị, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc. Do đó, đề tài khóa luận “Ứng dụng công nghệ số vào quy trình lưu trữ hợp đồng tại Sun World” là hoàn toàn phù hợp và có tính thực tiễn cao, đóng góp tích cực vào quá trình chuyển đổi số của doanh nghiệp.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình lưu trữ hợp đồng tại Sun World

3.2.1. Ứng dụng phần mềm công nghệ vào quy trình

a. Mục đích ứng dụng phần mềm công nghệ trong lưu trữ hợp đồng tại Sun World

- Tự động hóa quy trình, giảm thiểu sự can thiệp thủ công từ con người, từ đó hạn chế các lỗi phát sinh trong quá trình xử lý hợp đồng.
- Rút ngắn thời gian xử lý, giảm khối lượng công việc hành chính cho các bộ phận pháp chế, nhân sự và lưu trữ.
- Giảm thiểu chi phí các chi phí cho việc lưu trữ

b. Giải pháp đề xuất

1. Chữ ký số và hợp đồng điện tử

Trong quy trình truyền thống, việc ký kết hợp đồng thường yêu cầu in bản giấy, ký tay và gửi qua bưu điện hoặc dịch vụ chuyển phát. Quá trình này có thể kéo dài từ 3-5 ngày, hoặc thậm chí lâu hơn khi các bên ký kết ở các địa điểm khác nhau. Với sự phát triển của công nghệ số, chữ ký số và hợp đồng điện tử đã trở thành giải pháp thay thế hiệu quả. Các bên có thể ký kết hợp đồng mọi lúc, mọi nơi chỉ cần có kết nối Internet. Toàn bộ quy trình ký kết có thể hoàn thành trong 5–10 phút, thay vì vài ngày như trước.

Một số nền tảng chữ ký số và hợp đồng điện tử phổ biến hiện nay tại Việt Nam có thể kể đến như: VNPT eContract (VNPT), FPT. eContract (FPT IS), MISA eSign (MISA),.... Các nền tảng này có giao diện thân thiện, hỗ trợ tiếng Việt đầy đủ và cung cấp chức năng ký điện tử, lưu trữ, phân quyền truy cập và gửi hợp đồng tự động. Ngoài ra, nhiều đơn vị còn tích hợp tính năng xác thực hai yếu tố (2FA) và mã hóa tài liệu để tăng cường bảo mật.

Chi phí đầu tư cho chữ ký số từ xa mua tích hợp với gói hợp đồng điện tử giá sẽ dao động từ 1.000.000-2.000.000VNĐ/ năm cho 1.000 tài liệu tương đương 1.000-2.000 VNĐ /hợp đồng

Chi phí đầu tư ban đầu cho hợp đồng điện tử tùy thuộc vào từng gói. Mỗi gói sẽ có một mức giá khác nhau. Giá giao động sẽ từ 6.000.000 VNĐ-50.000.000 VNĐ cho 5000-10.000 tài liệu

Hạng Mục	Hợp đồng giấy	Hợp đồng điện tử
Soạn thảo và xử lý thông tin (1)	15 phút/ hợp đồng	5 phút
Lưu trữ hồ sơ (2)	5 phút/ hợp đồng	1 phút
Nhân công xử lý= (1) + (2) x 25.000VNĐ/giờ	20 phút x 25.000VNĐ/giờ = 8.250	6 phút x 25.000 VNĐ/giờ = 2.500VNĐ
Chi phí chuyển phát nhanh	25.000-40.000 VNĐ	Không mất phí
Chi phí lưu trữ	Bìa, tủ, không gian = 5.000 VNĐ	Lưu trữ trên hệ thống (tích hợp trên gói dịch vụ)
Phí mua gói hợp đồng điện tử		6.000.000VNĐ/5.000 tài liệu= 1.200/hợp đồng
Chữ ký số		2.000/ hợp đồng

Tổng cộng	53.250	5.700
-----------	--------	-------

Bảng 8: So sánh chi phí và thời gian xử lý giữa hợp đồng giấy và hợp đồng điện tử

So với hình thức ký tay truyền thống, chi phí đầu tư ban đầu có thể cao hơn một chút, nhưng về lâu dài thì giá lại rẻ hơn so với hình thức cũ thì sẽ mất 53.250 VNĐ cho 1 hợp đồng thì khi áp dụng chữ ký số và hợp đồng điện tử chỉ mất 5.700 VNĐ. Chi phí cho mỗi hợp đồng giấy cao hơn khoảng 9 lần so với hợp đồng điện tử. Từ đó có thể thấy chữ ký số và hợp đồng điện tử mang lại nhiều lợi ích rõ rệt:

- Giảm thời gian xử lý từ 3-5 ngày xuống còn 5-10 phút
- Giảm các chi phí in ấn, vận chuyển và lưu trữ tài liệu
- Công nghệ mã hóa mạnh mẽ đảm bảo tính bảo mật
- Giảm ít nhất 50–70% khối lượng công việc hành chính, nhân sự có thể tập trung vào công việc chuyên môn hơn

Ngoài ra, các hệ thống này còn hỗ trợ truy xuất hợp đồng nhanh chóng theo tên, mã hợp đồng, ngày ký... Giúp tăng hiệu quả làm việc và kiểm soát nội dung chặt chẽ hơn.

2. Ứng dụng RPA vào lưu trữ và quản lý hợp đồng

Sau khi triển khai hợp đồng điện tử và chữ ký số, một bước tiến công nghệ tiếp theo nhằm nâng cao hiệu quả lưu trữ và quản lý hợp đồng là ứng dụng công nghệ RPA (Robotic Process Automation).

RPA là công nghệ sử dụng phần mềm để mô phỏng các thao tác lặp đi lặp lại của con người trên máy tính như nhập liệu, sao chép dữ liệu, lưu file, gửi email, phân loại hợp đồng... RPA hoạt động như một “nhân viên ảo”, không cần can thiệp sâu vào hệ thống mà thao tác trực tiếp trên giao diện người dùng.

Một số nền tảng phổ biến hiện nay như UiPath, akaBot, Power Automate đều có giao diện thân thiện, cho phép nhân viên không chuyên về lập trình vận hành sau một thời gian đào tạo ngắn.

Hạng mục	Nhân sự truyền thống	RPA
Thời gian xử lý hợp đồng	10-15 phút	1-2 phút
Chi phí nhân công	15 phút x 25.000VNĐ/ giờ = 6.250 VNĐ	Xử lý bằng robot
Chi phí mua RPA (bao gồm chi phí ban đầu và phí duy trì hằng năm)		60.000.000- 100.000.000/VNĐ/Năm /5000 Hợp đồng= 12.000VNĐ/ hợp đồng

Bảng 9: So sánh chi phí và thời gian xử lý hợp đồng giữa nhân sự truyền thống và RPA

Trong giai đoạn đầu triển khai RPA có chi phí cao. Tuy nhiên, về lâu dài và với quy mô lớn (hàng nghìn hợp đồng/năm), RPA giúp doanh nghiệp tiết kiệm đáng kể thời gian, giảm phụ thuộc vào nhân sự, nâng cao hiệu quả và độ chính xác. Giúp mang lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp:

- Tiết kiệm thời gian: Nếu như xử lý một hợp đồng theo phương pháp thủ công mất trung bình 10 phút, thì RPA chỉ mất 1–2 phút
- Tăng độ chính xác: RPA có tỷ lệ sai sót gần như bằng 0, trong khi nhập tay thường sai từ 5–10%.
- Tối ưu khả năng tìm kiếm: RPA tự động phân loại và gán nhãn dữ liệu, hợp đồng được lưu trữ khoa học, dễ dàng truy xuất theo từ khóa hoặc tiêu chí.
- Tiết kiệm chi phí dài hạn: mặc dù cần đầu tư ban đầu (triển khai robot, thiết lập quy trình), nhưng RPA giúp giảm đáng kể chi phí nhân sự và vận hành trong thời gian dài.
- Hoạt động liên tục: robot có thể làm việc 24/7, không bị ảnh hưởng bởi thời gian hay sức khỏe.

Tuy nhiên một số khó khăn ban đầu có thể gặp khi ứng dụng RPA là cần đội ngũ kỹ thuật hỗ trợ thiết lập và bảo trì Robot, RPA dễ gặp lỗi nếu có thay đổi trong hệ thống hoặc quy trình và nhân sự cần thời gian thích nghi với công cụ mới, Mặc dù vậy, khi được triển khai RPA giúp tiết kiệm hơn 80% thời gian xử lý hợp đồng, giảm chi phí nhân sự và tăng độ chính xác trong lưu trữ thông tin.

c. Lộ trình hoạt động

Giai đoạn 1: Áp dụng Hợp đồng điện tử + Chữ ký số cho bước soạn thảo – ký kết – gửi hợp đồng

- Sử dụng nền tảng hợp đồng điện tử để soạn thảo ngay trên hệ thống và loại bỏ in ấn thủ công
- Triển khai ký số thay cho ký tay
- Hợp đồng được gửi qua email

Giai đoạn 2: Tự động hóa bước lưu trữ – quản lý bằng RPA

- Lập trình RPA: RPA sẽ giúp tự động nhập dữ liệu từ hợp đồng điện tử vào các hệ thống lưu trữ, tạo file dữ liệu và phân loại hợp đồng dựa trên thông tin như ngày ký, tên đối tác, loại hợp đồng.
- Tạo quy trình tự động hóa: Lập trình các bước như phân loại hợp đồng, gửi email tự động thông báo trạng thái hợp đồng, lưu trữ hợp đồng vào các thư mục tương ứng và gắn nhãn thông tin.

Giai đoạn 3: Kết hợp đánh giá quy Trình với RPA và Chữ Ký Số-Hợp đồng điện tử

- Kiểm tra sự kết hợp giữa hợp đồng điện tử, chữ ký số và RPA: Thử nghiệm xem quy trình kết hợp này có hoạt động trơn tru và đồng bộ không, điều chỉnh nếu cần thiết.
- Thu thập phản hồi từ nhân viên và bộ phận liên quan để đánh giá hiệu quả của quy trình kết hợp.

d. Lợi ích

Giải pháp kết hợp chữ ký số và hợp đồng điện tử cùng với công nghệ RPA (Robotic Process Automation) mang lại những lợi ích vượt trội như sau:

Một trong những điểm mạnh nổi bật của giải pháp này là sự cải thiện rõ rệt về thời gian xử lý. Nếu trước đây, quy trình ký kết hợp đồng truyền thống cần từ 3-5 ngày để hoàn tất các thủ tục ký kết và gửi hợp đồng, thì giờ đây với chữ ký số và hợp đồng điện tử, quá trình này có thể được thực hiện chỉ trong vài phút. Thêm vào đó, khi ứng dụng RPA để tự động hóa các thao tác nhập liệu, thời gian xử lý hợp đồng được rút ngắn đến mức 1-2 phút mỗi hợp đồng, so với 10 phút trong phương pháp thủ công trước đây.

Bên cạnh việc tiết kiệm thời gian, giải pháp này còn mang lại lợi ích về chi phí. Việc sử dụng hợp đồng điện tử thay thế cho hợp đồng giấy giúp giảm thiểu các chi phí liên quan đến in ấn, vận chuyển, và lưu trữ tài liệu. Đặc biệt, RPA giúp tối ưu hóa việc nhập liệu và tự động hóa quy trình, giảm thiểu chi phí nhân công và tạo điều kiện tiết

kiệm chi phí cho doanh nghiệp trong dài hạn. Mặc dù việc triển khai RPA đòi hỏi một khoản đầu tư ban đầu, nhưng chi phí này hoàn toàn xứng đáng khi so với chi phí duy trì hệ thống lưu trữ cũ và nhân lực cần thiết để vận hành quy trình thủ công.

Một ưu điểm quan trọng khác là sự chính xác cao trong quá trình xử lý hợp đồng. RPA giảm thiểu sai sót do nhập liệu thủ công, giúp các hợp đồng và dữ liệu được lưu trữ chính xác và không bị sai lệch. Điều này góp phần tăng cường độ tin cậy và hiệu quả trong công tác quản lý hợp đồng. Thêm vào đó, chữ ký số, thông qua công nghệ mã hóa mạnh mẽ, đảm bảo tính toàn vẹn của hợp đồng sau khi đã ký kết, ngăn ngừa việc thay đổi thông tin mà không có sự phát hiện, từ đó đảm bảo an toàn cho các bên tham gia ký kết.

Việc truy xuất thông tin trở nên nhanh chóng và dễ dàng hơn khi được lưu trữ trên hệ thống lưu trữ hợp đồng điện tử. Hợp đồng điện tử có thể được tìm kiếm theo các từ khóa, ngày tháng, hay các thuộc tính khác mà không cần phải tìm kiếm trong các hồ sơ giấy tốn thời gian. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian mà còn giúp doanh nghiệp quản lý hợp đồng một cách khoa học và hiệu quả hơn.

Cuối cùng, việc triển khai giải pháp này không chỉ mang lại hiệu quả ngay lập tức, mà còn cung cấp khả năng mở rộng quy mô linh hoạt khi doanh nghiệp gia tăng khối lượng hợp đồng. Công nghệ RPA có thể hoạt động liên tục 24/7 mà không bị phụ thuộc vào thời gian làm việc của nhân viên, từ đó giúp doanh nghiệp duy trì hiệu suất công việc cao dù khối lượng công việc có tăng lên.

3.2.2. Quy trình lưu trữ hợp đồng mới

Bước 1: Soạn thảo và ký kết hợp đồng

- Soạn thảo hợp đồng trên nền tảng hợp đồng điện tử
- Hai bên thực hiện ký kết trên nền tảng số
- Hợp đồng đã ký sẽ được lưu trữ dưới dạng tệp điện tử PDF trong hệ thống điện tử.

Bước 2: Lưu trữ

- RPA tự động lọc các thông tin từ hợp đồng điện tử (như tên đối tác, ngày ký, số hợp đồng, ...) rồi điền dữ liệu vào các file đã lập trình
- RPA phân loại các hợp đồng và gán nhãn dữ liệu cho từng tệp hợp đồng dựa trên các tiêu chí đã được cài đặt sẵn (ví dụ: phân loại theo đối tác, loại hợp đồng, ngày ký).

- Sau khi phân loại, RPA sẽ tự động lưu trữ các hợp đồng vào thư mục thích hợp trong hệ thống lưu trữ tài liệu.
- RPA thực hiện sao lưu định kỳ vào các server dự phòng để tránh mất dữ liệu.

Bước 3: Gửi trả bản trả hợp đồng cho đối tác

Sau khi lưu trữ, RPA tự động gửi bản hợp đồng đã ký (dưới dạng PDF) qua email cho các bên liên quan.

Bước 4: Gửi thông báo và theo dõi hợp đồng

- RPA sẽ tự động gửi thông báo qua email cho các bên liên quan sau khi hợp đồng được ký kết và lưu trữ.
- RPA theo dõi trạng thái từng hợp đồng (đã ký, đang chờ, sắp hết hạn...).
- Hệ thống gửi thông báo nhắc tự động đến người phụ trách khi hợp đồng sắp hết hạn, cần gia hạn hoặc tái ký.

3.3. Kiến Nghị

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, khảo sát thực tế và các giải pháp đã được phân tích trong khóa luận, tác giả xin đưa ra một số kiến nghị nhằm giúp Sun World triển khai hiệu quả quy trình lưu trữ hợp đồng thông qua ứng dụng công nghệ số như sau:

3.3.1. Kiến nghị đối với Sun World

Ưu tiên đầu tư hệ thống quản lý hợp đồng số chuyên biệt: Doanh nghiệp cần lựa chọn và triển khai một nền tảng phần mềm quản lý hợp đồng có khả năng lưu trữ, phân loại, tra cứu và theo dõi vòng đời hợp đồng từ khởi tạo đến thanh lý. Hệ thống nên tích hợp được các công nghệ như chữ ký số, cảnh báo thời hạn hợp đồng và khả năng phân quyền theo chức năng.

Ban hành quy trình lưu trữ hợp đồng số hóa chuẩn hóa toàn công ty: Bao gồm các quy định về định dạng tệp, cấu trúc đặt tên file, quyền truy cập dữ liệu và quy định thời hạn lưu trữ hợp đồng theo từng loại hình. Việc áp dụng thống nhất sẽ giúp đồng bộ dữ liệu và hạn chế tình trạng thông tin phân tán.

Tổ chức đào tạo nhân sự định kỳ về quy trình lưu trữ và sử dụng công nghệ số: Nhân viên bộ phận hợp đồng và các phòng ban liên quan cần được tập huấn về quy trình thao tác trên hệ thống, cách scan tài liệu đúng kỹ thuật, sử dụng chữ ký số, cũng như quy tắc bảo mật thông tin.

Thường xuyên đánh giá và cải tiến hệ thống: Sau mỗi giai đoạn triển khai, Sun World cần tiến hành đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống qua các tiêu chí như tốc

độ xử lý, tỷ lệ lỗi, chi phí vận hành, từ đó có những điều chỉnh kịp thời về công nghệ và quy trình sao cho phù hợp với yêu cầu thực tế.

3.3.2. Kiến nghị đối với Sun Group

Hỗ trợ tài chính cho các dự án chuyển đổi số: Tập đoàn nên có chính sách tài trợ hoặc hỗ trợ tài chính để Sun World có thể đầu tư vào các giải pháp công nghệ như chữ ký số, phần mềm quản lý hợp đồng và công nghệ RPA mà không gặp phải khó khăn về ngân sách. Điều này sẽ tạo điều kiện để Sun World thực hiện các dự án chuyển đổi số một cách hiệu quả và nhanh chóng, đồng thời giúp tiết kiệm chi phí dài hạn.

Ban hành chính sách khuyến khích cải tiến quy trình từ nội bộ doanh nghiệp: Cần xây dựng cơ chế ghi nhận và đánh giá các sáng kiến đổi mới của nhân sự trong việc cải tiến hoạt động lưu trữ và quản trị hợp đồng. Điều này không chỉ tạo động lực đổi mới mà còn góp phần nâng cao tinh thần chủ động, sáng tạo của đội ngũ nhân viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2024). *Nghị định số 82/2024/NĐ-CP*.
2. Deloitte Việt Nam. (2023). *Báo cáo xu hướng chuyển đổi số tại doanh nghiệp năm 2023*. <https://www2.deloitte.com>
3. Giáo trình Luật Thương mại. (2020). *Luật Thương mại* (Nhà xuất bản Giáo dục).
4. Gartner. (2024, May 8). Gartner predicts half of procurement contract management will be AI-enabled by 2027. <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2024-05-08-gartner-predicts-half-of-procurement-contract-management-will-be-ai-enabled-by-2027>
5. Quốc hội. (2005). *Luật Thương mại*. <https://thuvienphapluat.vn>
6. Quốc hội. (2015). *Luật giao dịch điện tử*. <https://thuvienphapluat.vn>
7. Quốc hội. (2015). *Luật Kế toán*. <https://thuvienphapluat.vn>
8. Tiến sĩ Đỗ Văn Học. (2024). Một số giải pháp quản lý và tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ điện tử tại doanh nghiệp. *Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn*. <https://hcmussh.edu.vn/tin-tuc/mot-so-giai-phap-quan-ly-va-to-chuc-su-dung-tai-lieu-dien-tu-tai-doanh-nghiep>
9. Tổng cục Thống kê. (2024, October 6). *Báo cáo tình hình kinh tế – xã hội quý III và 9 tháng năm 2024*. <https://www.gso.gov.vn/bai-top/2024/10/bao-cao-tinh-hinh-kinh-te-xa-hoi-quy-iii-va-9-thang-nam-2024/NSO+2>
10. Tổng cục Thống kê. (2024, November 6). *Chỉ số giá tiêu dùng, chỉ số giá vàng và chỉ số giá đô la Mỹ tháng Mười và 10 tháng năm 2024*. <https://www.gso.gov.vn/tin-tuc-thong-ke/2024/11/chi-so-gia-tieu-dung-chi-so-gia-vang-va-chi-so-gia-do-la-my-thang-muoi-va-10-thang-nam-2024/>

PHỤ LỤC

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ QUY TRÌNH LƯU TRỮ HỢP ĐỒNG TẠI SUN WORLD

PHẦN 1: THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Câu 1: Họ và tên

Câu 2: Vị trí làm việc hiện tại của anh/chị?

- A. Chuyên viên kinh doanh
- B. Sales
- C. Khác

Câu 3: Quy trình lưu trữ hợp đồng hiện tại có giúp ích cho anh/chị trong công việc hay không?

- A. Có
- B. Không

PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ QUY TRÌNH LƯU TRỮ HỢP ĐỒNG

Anh/chị vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình với quy trình lưu trữ hợp đồng hiện tại theo quy ước:

- 1. Hoàn toàn không đồng ý
- 2. Không đồng ý
- 3. Bình thường
- 4. Đồng ý
- 5. Hoàn toàn đồng ý

Câu 4: Quy trình lưu trữ	1	2	3	4	5
Quy trình lưu trữ hợp đồng nhanh chóng					
Việc kiểm tra tính pháp lý nhiều lần trong quy trình (tiếp nhận, ghi số, đóng dấu, lưu trữ, trả) gây lãng phí thời gian					
Quá trình nhập liệu hợp đồng từng gặp lỗi (sai tên, thiếu dấu,...)					
Nhập liệu thủ công gây ra nhiều sai sót trong quản lý thông tin hợp đồng					
Nhập liệu thủ công mất nhiều thời gian					
Việc tra cứu thông tin hợp đồng diễn ra nhanh chóng, thuận tiện					

Quá trình Scan diễn ra nhanh chóng và tiết kiệm thời gian					
Khi scan hợp đồng thường xuyên gặp lỗi kỹ thuật hoặc thao tác sai					
Lưu trữ bản cứng dễ dàng truy xuất dữ liệu					
Khó khăn khi tìm lại một hợp đồng bản cứng lưu trước đó					

Câu 5: Anh/chị muốn cải thiện bước nào của quy trình lưu trữ hiện tại?