

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

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

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Dương Thị Thu Thảo
Sinh viên thực hiện : Đỗ Thị Thanh Thuý
Khóa học : 2022 – 2026
MSSV : 2254050084

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP KHO HÀNG HÓA TẠI BỘ
PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Dương Thị Thu Thảo

Sinh viên thực hiện : Đỗ Thị Thanh Thuý

Khóa học : 2022 – 2026

MSSV : 2254050084

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên: Đỗ Thị Thanh Thúy
- Chuyên ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- Trình độ đào tạo: Đại học
- Khóa học : 2022 – 2026

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

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

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

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Dương Thị Thu Thảo

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 10/02/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 11/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

MẪU ĐƠN KHAI BÁO SỬ DỤNG AI

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

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

1. Khai báo sử dụng AI

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

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

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

- Các công cụ AI đã sử dụng:**

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

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

☐ ☐ Có

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

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

Cam kết

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

Chữ ký: _____ Ngày: _____

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện báo cáo tốt nghiệp, em đã nhận được sự quan tâm, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi từ nhiều tập thể, qua đó giúp em có thể hoàn thành báo cáo này đúng tiến độ và đạt được những kết quả nhất định.

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, cùng Quý Thầy/Cô Khoa Kinh Tế, những người đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em các kiến thức chuyên môn và kỹ năng cần thiết trong suốt thời gian học tập tại trường. Bên cạnh đó là cô Dương Thị Thu Thảo - người đã luôn đồng hành, chỉ dẫn và đóng góp những ý kiến quý giá, giúp em hoàn thiện nội dung và định hướng bài báo cáo một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Siêu Thị Go! Đà Nẵng cùng các anh chị đồng nghiệp tại văn phòng kho đã tạo điều kiện cho em được thực tập, học hỏi và tiếp cận với môi trường làm việc thực tế. Sự hướng dẫn tận tình, chia sẻ kinh nghiệm cũng như hỗ trợ về thông tin, tài liệu và số liệu từ đơn vị thực tập đã giúp em hiểu rõ hơn về công việc chuyên môn, đồng thời hỗ trợ rất lớn cho quá trình nghiên cứu và hoàn thiện nội dung báo cáo.

Những sự quan tâm và giúp đỡ từ Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng và đơn vị thực tập không chỉ giúp em hoàn thành báo cáo tốt nghiệp mà còn là hành trang cần thiết cho quá trình làm việc và phát triển nghề nghiệp sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên: Trần Thị Ngọc Lan
- Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- MSSV: 2254052014
- Đơn vị thực tập: Công ty TNHH Thương Mại và Dịch Vụ Khu Phố Mới
- Vị trí thực tập: Thực tập sinh quản lý kho hàng

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

Sinh viên đã áp dụng và đã thực tập tại công ty
Quá trình thực tập đã hoàn thành tốt.

Người nhận xét

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)

Trần Thanh Tuấn

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC HÌNH ẢNH	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	X
1. Tính cấp thiết của đề tài	X
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	X
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	xi
4. Phương pháp nghiên cứu.....	xii
5. Kết cấu khóa luận.....	xiii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH NHẬP KHO HÀNG HÓA TẠI BỘ PHẬN KHO.....	1
1.1. Cơ sở lý luận về kho hàng.....	1
1.1.1. Khái niệm.....	1
1.1.2. Phân loại	1
1.1.3. Vai trò.....	3
1.1.4. Chức năng.....	4
1.1.6. Đặc điểm	6
1.2. Cơ sở lý luận về quản lý kho hàng.....	6
1.2.1. Khái niệm quản lý kho	6
1.2.2. Đặc điểm quản lý kho	7
1.2.3. Vai trò quản lý kho.....	7
1.2.4. Các nguyên tắc trong quản lý kho hàng	8
1.3. Hoạt động quản lý kho.....	10
1.3.1. Nhập kho hàng hóa	10
1.3.1.1. Khái niệm.....	10
1.3.1.2. Chức năng.....	10
1.3.1.3. Đặc điểm.....	11
1.3.2. Lưu trữ hàng hóa	12
1.3.2.1. Khái niệm.....	12
1.3.2.2. Chức năng.....	12

1.3.2.3. Đặc điểm.....	13
1.3.3. Xuất kho hàng hóa	14
1.3.3.1. Khái niệm.....	14
1.3.3.2. Chức năng.....	14
1.3.3.3. Đặc điểm.....	14
1.4. Quy trình nhập kho hàng hóa	16
1.4.1. Khái niệm và vai trò của quy trình nhập kho	16
1.4.1.1. Khái niệm của quy trình nhập kho	16
1.4.1.2. Vai trò của quy trình nhập kho	16
1.4.2. Nội dung các bước của quy trình nhập kho	17
1.5. Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ.....	19
1.5.1. Các quy định pháp lý.....	19
1.5.2. Hệ thống chứng từ	21
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH NHẬP KHO HÀNG HOÁ TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG.....	27
2.1. Khái quát về Siêu thị Go! Đà Nẵng	27
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	27
2.1.1.1. Lịch sử hình thành	27
2.1.1.2. Giai đoạn phát triển	29
2.1.2. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi.....	29
2.1.3. Ngành nghề kinh doanh	30
2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong Siêu thị Go! Đà Nẵng	32
2.1.4.1. Cơ cấu tổ chức của Siêu thị Go! Đà Nẵng.....	32
2.1.4.2. Chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong Siêu thị Go! Đà Nẵng...	32
2.1.5. Nguồn lực.....	35
2.2. Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh của Siêu thị Go! Đà Nẵng	40
2.2.1. Phân tích kết quả hoạt động kinh doanh.....	40
2.2.1.1. Phân tích doanh thu.....	42
2.2.1.2. Phân tích lợi nhuận	43
2.2.1.3. Phân tích khả năng sinh lời ROA,ROE,ROS.....	44
2.2.2. Yếu tố ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh	46

2.2.2.1. Thị trường.....	46
2.2.2.2. Đối thủ cạnh tranh.....	47
2.2.2.3. Khách hàng.....	48
2.2.2.4. Nhà cung cấp.....	49
2.2.3. Phân tích thực trạng công tác quản lý kho tại Siêu thị Go! Đà Nẵng..	50
2.2.3.1. Thực trạng về kho hàng.....	50
2.2.3.2. Thực trạng về nguồn nhân sự kho	53
2.2.3.3. Thực trạng về công tác quản lý kho	53
2.3. Thực trạng về quy trình nhập kho hàng hoá tại bộ phận kho Siêu thị Go! Đà Nẵng.....	55
2.3.1. Giai đoạn 1: Trước khi giao hàng.....	56
2.3.2. Giai đoạn 2: Trong khi giao hàng.....	58
2.3.3. Giai đoạn 3: Nhập hàng vào kho	63
2.4. Đánh giá	65
2.4.1. Ưu điểm.....	65
2.4.2. Nhược điểm.....	66
2.4.3. Nguyên nhân.....	67
2.4.3.1. Nguyên nhân chủ quan	67
2.4.3.2. Nguyên nhân khách quan	68
CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP KHO HÀNG HOÁ TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG.....	71
3.1. Định hướng và mục tiêu.....	71
3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh	71
3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển chung của công ty trong thời gian tới.....	74
3.1.3. Mục tiêu phát triển hoạt động quản lý kho trong tương lai	79
3.2. Những giải pháp hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hoá tại bộ phận kho Siêu thị Go! Đà Nẵng	81
3.2.1. Giải pháp giảm hoàn thiện bộ chứng từ	81
3.2.2. Giải pháp tăng cường phối hợp giữa các bộ phận trong quy trình nhập kho	82
3.2.3. Giải pháp đào tạo và nâng cao năng lực nhân viên kho.....	82

3.2.4. Giải pháp tăng cường kiểm tra và giám sát quy trình nhập kho	83
3.3. Điều kiện và cách thức để thực hiện giải pháp	83
3.3.1. Điều kiện về nguồn nhân lực	84
3.3.2. Điều kiện về cơ sở vật chất và trang thiết bị	84
3.3.3. Điều kiện về hệ thống công nghệ thông tin	85
3.3.4. Cách thức tổ chức và triển khai thực hiện	85
KẾT LUẬN	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	90

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Nguồn nhân lực của Siêu thị Go! Đà Nẵng	37
Bảng 2.2. Tổng tài sản của Siêu thị Go! Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025	38
Bảng 2.3. Nguồn vốn của Siêu thị Go! Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025	39
Bảng 2.4. Tỷ lệ nợ của Siêu thị Go! Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025.....	39
Bảng 2.5. Báo cáo tài chính của siêu thị Go!Đà Nẵng năm 2023-2025.....	41
Bảng 2.6. Các chỉ số tài chính quan trọng đo lường khả năng sinh lời giai đoạn 2023-2025	45
Bảng 2.7. Tỷ trọng doanh thu và đặc điểm hành vi theo nhóm khách hàng	48
Bảng 2.8. Nhà cung cấp tiêu biểu của siêu thị Go! Đà Nẵng.....	50

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Sơ đồ các bước của quy trình nhập kho	17
Hình 2.1. Hình ảnh Siêu thị Go! Đà Nẵng	27
Hình 2.2. Logo thương hiệu của Siêu thị Go! Đà Nẵng.....	29
Hình 2.3. Sơ đồ cấu trúc bộ máy của Siêu thị Go! Đà Nẵng	32
Hình 2.4. Không gian Siêu thị Go! Đà Nẵng	36
Hình 2.5. Hệ thống kỹ thuật tại Siêu thị Go! Đà Nẵng	36
Hình 2.6. Cơ cấu doanh thu các ngành nghề kinh doanh năm 2025	42
Hình 2.7. Biểu đồ đường chỉ tiêu ROS,ROA,ROE giai đoạn 2023-2025.....	45
Hình 2.8. Kho xuất nhập Siêu thị Go! Đà Nẵng.....	51
Hình 2.9. Kho hàng đông lạnh, hàng mát, tiêu dùng nhanh.....	51
Hình 2.10. Kho hàng mặn, ngọt và nước.....	52
Hình 2.11. Sơ đồ về quy trình nhập kho hàng hóa tại Siêu thị Go! Đà Nẵng	55
Hình 2.12. Phiếu đặt hàng	57
Hình 2.13. Danh sách các đơn hàng chia theo quầy.....	58
Hình 2.14. Hóa đơn giá trị gia tăng và đơn đặt hàng	59
Hình 2.15. Nhà cung cấp giao hàng đến cửa kho.....	60
Hình 2.16. Sổ đăng ký giao nhận hàng.....	61
Hình 2.17. Thẻ giao hàng	61
Hình 2.18. Tiếp nhận hàng hóa.....	62
Hình 2.19. Nhân viên giao nhận kiểm tra số lượng, chất lượng, hạn sử dụng, đối chiếu với phiếu mua hàng	63
Hình 2.20. Phiếu nhập kho	64
Hình 2.21. Phần mềm nhập liệu G.O.L.D	64

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nội dung
PO	Purchase Order
CRV	Central Retail
PCCC	Phòng cháy chữa cháy
POS	Point of sale (Hệ thống bán hàng tại quầy)
FIFO	First In First Out (Nhập trước – Xuất trước)
LIFO	Last In First Out (Nhập sau – Xuất trước)
SCM	Supply Chain Management
JIT	Just In Time (Đúng thời điểm)
3PL	Third Party Logistics (Logistics bên thứ ba)
ROA	Return on Assets (Tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản)
ROE	Return on Equity (Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu)
ROS	Return on Sales (Tỷ suất sinh lời trên doanh thu)
CSCMP	Council of Supply Chain Management Professionals
WMS	Warehouse Management System (Hệ thống quản lý kho)
RFID	Radio Frequency Identification (Công nghệ nhận dạng bằng sóng vô tuyến)
SKU	Stock Keeping Unit (Mã lưu kho hàng hóa)

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Đề tài “Hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hóa tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng” được đặt ra trong bối cảnh ngành bán lẻ Việt Nam đang phát triển mạnh mẽ với mức độ cạnh tranh ngày càng cao, đặc biệt tại các đô thị lớn như Đà Nẵng, nơi tập trung nhiều hệ thống siêu thị và trung tâm thương mại hiện đại. Điều này buộc các doanh nghiệp bán lẻ phải liên tục cải tiến hoạt động quản lý và vận hành nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và chất lượng phục vụ khách hàng. Trong chuỗi hoạt động đó thì quy trình nhập kho hàng hóa đóng vai trò nền tảng vì đây là khâu đầu tiên quyết định đến tính chính xác của dữ liệu tồn kho, chất lượng hàng hóa cũng như khả năng cung ứng kịp thời cho hoạt động bán hàng. Tuy nhiên, trên thực tế, quy trình nhập kho tại nhiều siêu thị vẫn còn tồn tại những hạn chế như phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công, thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan như mua hàng, kho và bán hàng, cũng như chưa ứng dụng hiệu quả các công nghệ quản lý hiện đại như mã vạch, phần mềm quản lý kho hay hệ thống tự động hóa. Những hạn chế này không chỉ làm gia tăng nguy cơ sai sót trong kiểm kê, thất thoát hàng hóa, mà còn kéo dài thời gian xử lý, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả sử dụng nguồn lực và trải nghiệm mua sắm của khách hàng. Bên cạnh đó, trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng ngày càng đa dạng và biến động nhanh, việc đảm bảo hàng hóa luôn đầy đủ, đúng chủng loại, chất lượng và được bổ sung kịp thời lên quầy kệ trở thành yếu tố sống còn đối với các siêu thị.

Do đó, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình nhập kho theo hướng khoa học, chặt chẽ, ứng dụng công nghệ và phù hợp với thực tiễn hoạt động tại doanh nghiệp là hết sức cần thiết. Đề tài không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý tồn kho, giảm thiểu chi phí và rủi ro trong vận hành mà còn giúp nâng cao năng suất lao động của nhân viên, cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường năng lực cạnh tranh cho siêu thị trong dài hạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Đề tài “Hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hóa tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng” nhằm hướng đến việc nâng cao hiệu quả quản lý và vận hành hoạt động kho trong bối cảnh ngành bán lẻ ngày càng cạnh tranh và yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ. Trước hết, đề tài tập trung hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến quản lý kho và quy trình nhập kho hàng hóa trong doanh nghiệp bán lẻ, làm nền tảng cho việc phân tích thực tiễn.

Tiếp theo, nghiên cứu tiến hành khảo sát, thu thập dữ liệu và đánh giá thực trạng quy trình nhập kho tại siêu thị, từ các bước tiếp nhận hàng, kiểm tra chứng từ, kiểm đếm số lượng, đánh giá chất lượng đến việc nhập dữ liệu vào hệ thống và sắp xếp hàng hóa trong kho. Thông qua đó, đề tài nhằm chỉ ra những hạn chế còn tồn tại như sai sót trong kiểm nhận hàng hóa, chậm trễ trong xử lý thông tin, sự thiếu đồng bộ giữa các bộ phận liên quan (mua hàng – kho – bán hàng), cũng như mức độ ứng dụng công nghệ còn chưa hiệu quả.

Trên cơ sở những phân tích đó, mục tiêu quan trọng của đề tài là đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình nhập kho theo hướng khoa học, chặt chẽ và hiện đại hơn, bao gồm việc chuẩn hóa các bước thực hiện, phân định rõ trách nhiệm của từng bộ phận và cá nhân, tăng cường kiểm soát nội bộ, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ như mã vạch, phần mềm quản lý kho nhằm nâng cao độ chính xác và tốc độ xử lý. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng hướng đến việc tối ưu hóa nguồn lực lao động, giảm thiểu chi phí vận hành, hạn chế thất thoát và rủi ro trong quá trình nhập kho. Cuối cùng, đề tài nhằm góp phần nâng cao khả năng kiểm soát tồn kho, đảm bảo hàng hóa luôn được cung ứng đầy đủ, kịp thời cho hoạt động kinh doanh, từ đó cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động và tăng cường năng lực cạnh tranh bền vững cho siêu thị trong dài hạn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là quy trình nhập kho hàng hóa trong hoạt động quản lý kho của siêu thị, bao gồm toàn bộ các bước từ khi hàng hóa được nhà cung cấp giao đến cho đến khi hoàn tất việc nhập kho và sẵn sàng phục vụ cho hoạt động bán hàng. Cụ thể, đối tượng nghiên cứu tập trung vào các nội dung như: quy trình tiếp nhận hàng hóa, kiểm tra chứng từ (hóa đơn, phiếu giao hàng), kiểm đếm số lượng, đánh giá chất lượng hàng hóa, nhập dữ liệu vào hệ thống quản lý, cũng như việc sắp xếp và bảo quản hàng hóa trong kho. Đồng thời, đề tài cũng xem xét sự phối hợp giữa các bộ phận có liên quan như bộ phận mua hàng, bộ phận kho và bộ phận bán hàng trong quá trình nhập kho, cùng với vai trò của nhân sự và mức độ ứng dụng công nghệ trong việc hỗ trợ quy trình này.

Về phạm vi nghiên cứu, đề tài được giới hạn trong không gian là bộ phận kho của siêu thị GO! Đà Nẵng, nơi trực tiếp diễn ra các hoạt động nhập kho hàng hóa phục vụ cho toàn bộ hoạt động kinh doanh của siêu thị. Về nội dung, nghiên cứu chỉ tập trung

vào quy trình nhập kho mà không đi sâu vào các hoạt động khác của quản lý kho như xuất kho, kiểm kê định kỳ hay vận chuyển nội bộ, tuy nhiên vẫn có sự liên hệ nhất định để đảm bảo tính toàn diện trong đánh giá. Ngoài ra, đề tài cũng giới hạn phạm vi nghiên cứu đối với các nhóm hàng hóa chủ yếu được kinh doanh tại siêu thị như hàng tiêu dùng nhanh, thực phẩm, hàng gia dụng..., là những nhóm hàng có tần suất nhập kho cao và yêu cầu quản lý chặt chẽ. Về thời gian, nghiên cứu được thực hiện dựa trên số liệu và tình hình thực tế trong một khoảng thời gian nhất định, nhằm đảm bảo tính cập nhật và phản ánh đúng thực trạng hoạt động nhập kho tại đơn vị.

Thông qua việc xác định rõ đối tượng và phạm vi nghiên cứu như trên, đề tài đảm bảo tập trung phân tích sâu vào những vấn đề cốt lõi của quy trình nhập kho, từ đó đề xuất các giải pháp mang tính khả thi, phù hợp với điều kiện thực tế và có giá trị ứng dụng cao đối với hoạt động của siêu thị.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài “Hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hóa tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng”, nghiên cứu sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nhằm đảm bảo tính khoa học, khách quan và phù hợp với thực tiễn.

Trước hết, phương pháp nghiên cứu tài liệu được sử dụng để hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến quản lý kho, quy trình nhập kho hàng hóa và các mô hình quản trị hiện đại trong lĩnh vực bán lẻ. Các tài liệu này bao gồm giáo trình, sách chuyên ngành, bài báo khoa học, cũng như các quy định và quy trình nội bộ của doanh nghiệp, qua đó làm nền tảng cho việc phân tích và đánh giá thực trạng.

Bên cạnh đó, phương pháp quan sát thực tế được áp dụng trực tiếp tại bộ phận kho của siêu thị nhằm ghi nhận quy trình nhập kho diễn ra như thế nào trong thực tiễn, từ khâu tiếp nhận hàng hóa, kiểm tra chứng từ, kiểm đếm số lượng đến việc nhập dữ liệu và sắp xếp hàng hóa. Phương pháp này giúp phản ánh chính xác cách thức vận hành thực tế, phát hiện những điểm chưa hợp lý hoặc còn tồn tại hạn chế trong quy trình hiện hành.

Ngoài ra, phương pháp phỏng vấn cũng được sử dụng thông qua việc trao đổi trực tiếp với nhân viên kho, quản lý kho và các bộ phận liên quan như mua hàng hoặc bán hàng. Thông qua đó, nghiên cứu thu thập được những thông tin đa chiều về khó khăn, vướng mắc trong quá trình nhập kho cũng như các đề xuất cải tiến từ chính những người trực tiếp tham gia vận hành. Đồng thời, phương pháp thu thập và phân tích số liệu

được sử dụng để xử lý các dữ liệu liên quan như thời gian nhập kho, tỷ lệ sai sót, mức độ chênh lệch tồn kho..., từ đó đưa ra các nhận định có cơ sở thực tiễn.

Cuối cùng, phương pháp phân tích, so sánh và tổng hợp được áp dụng để đánh giá thực trạng quy trình nhập kho, đối chiếu với cơ sở lý luận và các mô hình quản lý hiệu quả, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện phù hợp với điều kiện thực tế tại siêu thị. Việc kết hợp các phương pháp nghiên cứu trên không chỉ giúp đề tài có cái nhìn toàn diện mà còn đảm bảo các kết luận và kiến nghị đưa ra có tính khả thi và giá trị ứng dụng cao.

5. Kết cấu khóa luận

Đề tài “Hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hóa tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng” được kết cấu thành 3 chương chính:

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH NHẬP KHO HÀNG HÓA TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG

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

CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP KHO HÀNG HÓA TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH NHẬP KHO HÀNG HÓA TẠI BỘ PHẬN KHO

1.1. Cơ sở lý luận về kho hàng

1.1.1. Khái niệm

Theo PGS.TS. Đoàn Thị Hồng Vân: “ Kho hàng là bộ phận quan trọng trong hệ thống logistics, có chức năng tiếp nhận, lưu trữ, bảo quản và cung ứng hàng hóa nhằm đáp ứng nhu cầu sản xuất và kinh doanh của doanh nghiệp.”

Theo Council of Supply Chain Management Professionals: “kho hàng được hiểu là nơi thực hiện các hoạt động lưu trữ và bảo quản hàng hóa trong quá trình luân chuyển từ nhà sản xuất đến người tiêu dùng, đồng thời hỗ trợ các hoạt động nhập, xuất và phân phối hàng hóa.”

1.1.2. Phân loại

Để đáp ứng các nhu cầu đa dạng của hoạt động logistics và chuỗi cung ứng, kho hàng được phát triển thành nhiều loại hình khác nhau. Việc phân loại kho hàng giúp chúng ta hiểu rõ hơn về đặc điểm, vai trò và mục đích sử dụng của từng loại hình. Kho hàng có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau:

- *Phân loại theo quyền sở hữu*

Tiêu chí này dựa trên việc ai là chủ sở hữu và quản lý hoạt động của kho bãi:

- **Kho riêng:** Là loại hình kho bãi thuộc quyền sở hữu và được quản lý trực tiếp bởi một doanh nghiệp để phục vụ cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh hoặc lưu thông hàng hóa của chính doanh nghiệp đó.
- **Kho công cộng:** Là loại hình kho bãi do các doanh nghiệp chuyên kinh doanh dịch vụ kho bãi làm chủ sở hữu và cung cấp dịch vụ cho nhiều khách hàng khác nhau.
- **Kho thuê theo hợp đồng:** Là loại hình kho bãi mà doanh nghiệp thuê từ một nhà cung cấp dịch vụ logistics bên thứ ba (3PL) theo một hợp đồng dài hạn. Nhà cung cấp dịch vụ không chỉ cung cấp không gian lưu trữ mà còn thực hiện các dịch vụ quản lý kho theo yêu cầu của khách hàng.

- *Phân loại theo mục đích và đặc điểm hoạt động*

Tiêu chí này dựa trên chức năng chính hoặc loại hàng hóa mà kho bãi tập trung phục vụ:

- **Kho nguyên liệu, nhiên vật liệu, phụ tùng:** Loại kho này được sử dụng để lưu

trữ các yếu tố đầu vào cần thiết cho quá trình sản xuất của doanh nghiệp.

- Kho thành phẩm: Loại kho này dùng để lưu trữ các sản phẩm cuối cùng đã hoàn thành từ quá trình sản xuất, sẵn sàng cho hoạt động phân phối và bán ra thị trường.
- Kho định hướng thị trường (Kho phân phối): Tập trung vào việc đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả nhu cầu của khách hàng tại thị trường mục tiêu. Chức năng chính là gom, chia tách, trộn hàng và cung cấp các dịch vụ khách hàng.
- Kho định hướng nguồn hàng: Thường đặt tại các khu vực sản xuất, tập trung vào việc thu nhận và tập kết nguyên liệu, phụ tùng từ nhiều nguồn cung cấp khác nhau, chuẩn bị cho quá trình vận chuyển đến nhà máy hoặc các điểm tiêu thụ.
- Cross-docking Facility: Là một loại hình kho bãi mà hàng hóa được chuyển trực tiếp từ khu vực tiếp nhận sang khu vực xuất hàng với thời gian lưu trữ rất ngắn hoặc bằng không. Mục đích là tối ưu hóa tốc độ luân chuyển hàng hóa và giảm thiểu chi phí tồn trữ.
- Kho tổng hợp: Kho bảo quản nhiều loại hàng hóa khác nhau, có thể có các khu vực chuyên môn hóa bên trong.
- Kho chuyên nghiệp: Chuyên bảo quản một nhóm hàng hoặc loại hàng nhất định (ví dụ: kho đông lạnh chuyên bảo quản hàng hóa cần nhiệt độ thấp).

- ***Phân loại theo đặc điểm cơ sở vật chất/kiến trúc***

Tiêu chí này dựa trên cấu trúc vật lý của kho bãi:

- Kho kín: Có khả năng tạo môi trường bảo quản được kiểm soát (nhiệt độ, độ ẩm) và bảo vệ hàng hóa khỏi môi trường bên ngoài.
- Kho nửa kín: Có mái che nhưng không có tường bao quanh đầy đủ, chỉ che mưa nắng.
- Kho lộ thiên (Bãi chứa hàng): Là các bãi tập trung ngoài trời, không có hoặc có rất ít cấu trúc bảo vệ. Dùng cho hàng hóa chịu được thời tiết.

- ***Phân loại theo chức năng đặc thù***

- Kho bảo thuế: Kho dùng để chứa hàng hóa nhập khẩu đã làm thủ tục hải quan nhưng chưa nộp thuế.
- Kho ngoại quan: Kho dùng để lưu trữ hàng hóa chưa làm thủ tục nhập khẩu,

chờ xuất khẩu hoặc tái nhập khẩu theo quy định của pháp luật.

Việc lựa chọn loại hình kho bãi phù hợp là một quyết định quan trọng, cần dựa trên nhiều yếu tố như đặc điểm hàng hóa, nhu cầu thị trường, năng lực tài chính, và mục tiêu hoạt động của doanh nghiệp nhằm đạt được hiệu quả kinh tế cao nhất.

1.1.3. Vai trò

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, hoạt động sản xuất và lưu thông hàng hóa diễn ra với quy mô lớn và tốc độ nhanh hơn, kho hàng ngày càng giữ vai trò quan trọng trong hệ thống logistics và chuỗi cung ứng của doanh nghiệp. Kho hàng không chỉ đơn thuần là nơi lưu trữ hàng hóa mà còn là bộ phận hỗ trợ điều phối, kiểm soát và đảm bảo sự vận hành hiệu quả của toàn bộ quá trình sản xuất – kinh doanh. Vai trò của kho hàng được thể hiện qua các nội dung sau:

- *Đảm bảo tính liên tục của hoạt động sản xuất và kinh doanh*

Kho hàng giúp duy trì sự ổn định và liên tục của dòng lưu chuyển hàng hóa từ nhà cung cấp đến doanh nghiệp và từ doanh nghiệp đến khách hàng. Trong thực tế, quá trình sản xuất và tiêu thụ thường không diễn ra đồng thời, do đó kho đóng vai trò cân bằng giữa cung và cầu. Việc dự trữ nguyên vật liệu, bán thành phẩm và thành phẩm trong kho giúp doanh nghiệp tránh được tình trạng thiếu hụt hàng hóa hoặc gián đoạn sản xuất khi nguồn cung gặp vấn đề. Đồng thời, còn giúp doanh nghiệp chủ động đáp ứng nhu cầu thị trường trong các giai đoạn cao điểm.

- *Góp phần giảm thiểu chi phí logistics*

Kho hàng giúp doanh nghiệp tối ưu hóa chi phí vận tải, lưu thông và bảo quản hàng hóa. Thông qua việc tập kết hàng hóa với số lượng lớn tại kho trước khi phân phối, doanh nghiệp có thể giảm số lần vận chuyển và tận dụng hiệu quả phương tiện vận tải, từ đó tiết kiệm chi phí. Ngoài ra, hàng hóa được bảo quản trong điều kiện phù hợp sẽ hạn chế tình trạng hư hỏng, mất mát hoặc hao hụt, góp phần giảm chi phí phát sinh trong quá trình sản xuất và kinh doanh. Việc bố trí và quản lý kho hợp lý cũng giúp giảm chi phí nhân công, thời gian tìm kiếm và xử lý hàng hóa.

- *Hỗ trợ nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng*

Đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao khả năng phục vụ khách hàng của doanh nghiệp. Khi hàng hóa được dự trữ sẵn tại các vị trí thuận lợi, doanh nghiệp có thể đáp ứng nhanh chóng các đơn hàng và rút ngắn thời gian giao hàng. Điều này giúp tăng mức độ hài lòng của khách hàng, tạo uy tín cho doanh nghiệp trên thị trường. Bên cạnh

đó, việc quản lý kho hiệu quả còn giúp đảm bảo giao đúng sản phẩm, đúng số lượng và đúng thời gian theo yêu cầu của khách hàng.

- ***Giúp doanh nghiệp thích ứng với biến động của thị trường***

Nhu cầu tiêu dùng trên thị trường thường xuyên thay đổi theo mùa vụ, xu hướng hoặc các yếu tố kinh tế khác. Kho hàng giúp doanh nghiệp chủ động lưu trữ hàng hóa để đối phó với những biến động bất ngờ về cung và cầu. Trong những giai đoạn nhu cầu tăng cao, lượng hàng dự trữ trong kho sẽ giúp doanh nghiệp đáp ứng kịp thời thị trường mà không bị thiếu hàng. Ngược lại, khi nhu cầu giảm, kho hàng giúp doanh nghiệp điều tiết lượng hàng hóa phù hợp nhằm hạn chế tồn đọng và giảm thiểu rủi ro kinh doanh.

- ***Hỗ trợ áp dụng các phương pháp quản lý hiện đại***

Trong hoạt động logistics hiện đại, kho bãi là yếu tố hỗ trợ quan trọng cho các mô hình quản lý tiên tiến như Just In Time (JIT), quản trị chuỗi cung ứng (SCM) hay hệ thống quản lý tồn kho tự động. Việc quản lý kho hiệu quả giúp doanh nghiệp kiểm soát chính xác số lượng hàng tồn, thời gian nhập – xuất hàng và tình trạng hàng hóa. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể tối ưu hóa quy trình sản xuất, giảm lượng tồn kho không cần thiết và nâng cao hiệu quả hoạt động.

- ***Hỗ trợ hoạt động logistics ngược***

Ngoài chức năng lưu trữ và phân phối hàng hóa, kho hàng còn đóng vai trò trong hoạt động logistics ngược. Đây là quá trình thu hồi, lưu trữ và xử lý các sản phẩm lỗi, hàng trả lại, phế liệu hoặc bao bì tái sử dụng. Giúp doanh nghiệp phân loại, kiểm tra và xử lý các mặt hàng này một cách hiệu quả, từ đó góp phần tiết kiệm chi phí, bảo vệ môi trường và nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên.

- Kho hàng không chỉ là nơi cất giữ hàng hóa mà còn là một bộ phận quan trọng mang tính chiến lược trong hệ thống logistics và chuỗi cung ứng. Việc tổ chức và quản lý kho hàng hiệu quả sẽ giúp doanh nghiệp giảm chi phí, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, đảm bảo tính liên tục của hoạt động kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.1.4. Chức năng

Các chức năng của kho hàng góp phần hỗ trợ quá trình lưu thông hàng hóa diễn ra liên tục, hiệu quả và đáp ứng tốt nhu cầu của doanh nghiệp cũng như khách hàng. Ngày nay, cùng với sự phát triển của logistics hiện đại, kho hàng không chỉ thực hiện các chức năng cơ bản mà còn cung cấp nhiều dịch vụ giá trị gia tăng nhằm nâng cao

hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Các chức năng của kho hàng có thể được chia thành hai nhóm chính gồm: chức năng cơ bản và chức năng giá trị gia tăng.

- *Các chức năng cơ bản*

+ Tiếp nhận hàng: là chức năng đầu tiên và quan trọng trong quá trình vận hành kho hàng. Đây là hoạt động tiếp nhận hàng hóa từ nhà cung cấp, nhà sản xuất hoặc từ các đơn vị vận chuyển đưa đến kho.

+ Lưu trữ và bảo quản hàng hóa: là chức năng cốt lõi và truyền thống nhất của kho. Sau khi được tiếp nhận, hàng hóa sẽ được sắp xếp và bố trí vào các khu vực lưu trữ phù hợp trong kho chứa hàng. Quá trình này đòi hỏi doanh nghiệp phải tổ chức kho một cách khoa học nhằm thuận tiện cho việc quản lý, kiểm kê và xuất hàng sau này.

+ Xuất hàng: là chức năng liên quan đến việc chuẩn bị và giao hàng hóa từ kho đến các điểm tiêu thụ hoặc các bộ phận khác trong chuỗi cung ứng.

- *Các chức năng giá trị gia tăng*

Ngoài các chức năng cơ bản, kho hàng hiện đại ngày càng được tích hợp thêm nhiều dịch vụ giá trị gia tăng nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của doanh nghiệp và khách hàng. Những chức năng này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả logistics mà còn góp phần tạo thêm giá trị cho hàng hóa và dịch vụ.

+ Gom hàng: Chức năng này là tập hợp các lô hàng nhỏ từ nhiều nguồn khác nhau tại kho để gom lại thành một lô hàng lớn hơn. Mục đích là tận dụng lợi thế kinh tế theo quy mô để tối ưu hóa chi phí vận chuyển khi vận chuyển lô hàng lớn đến điểm đích chung.

+ Chia tách lô: Ngược lại với gom hàng, chức năng này là nhận một lô hàng lớn từ một nguồn (ví dụ: nhà máy) và chia tách thành nhiều lô hàng nhỏ hơn để phân phối đến nhiều điểm đích khác nhau (ví dụ: các cửa hàng bán lẻ, từng khách hàng).

+ Trộn hàng/Kết hợp đơn hàng: Chức năng này là tập hợp các mặt hàng khác nhau từ các vị trí lưu trữ để tạo thành một đơn hàng hoàn chỉnh theo yêu cầu cụ thể của khách hàng. Điều này đặc biệt phổ biến ở các trung tâm phân phối phục vụ bán lẻ hoặc thương mại điện tử, nơi mỗi đơn hàng có thể bao gồm nhiều loại sản phẩm khác nhau.

+ Đóng gói và dán nhãn lại: Kho hàng có thể thực hiện các dịch vụ đóng gói hoặc đóng gói lại sản phẩm theo yêu cầu riêng của khách hàng, hoặc dán nhãn đặc thù (như nhãn giá, nhãn khuyến mãi, nhãn thông tin sản phẩm).

+ Xử lý hàng trả lại: Kho hàng đóng vai trò quan trọng trong việc tiếp nhận, phân loại, kiểm tra và xử lý các sản phẩm bị trả lại từ khách hàng, phế liệu từ sản xuất, hoặc bao bì cần tái sử dụng/tái chế.

+ Các dịch vụ giá trị gia tăng khác: Ngoài ra, kho hàng có thể cung cấp nhiều dịch vụ khác tùy theo đặc thù ngành hàng và yêu cầu khách hàng, như lắp ráp đơn giản (kitting), kiểm tra chất lượng ban đầu, xử lý hàng hóa theo mùa vụ,...

1.1.6. Đặc điểm

Kho hàng là bộ phận quan trọng trong chuỗi cung ứng, có những đặc điểm riêng biệt giúp phân biệt với các khu vực lưu trữ khác. Một trong những đặc điểm cơ bản:

- Tính tập trung:

Là nơi tập trung hàng hóa từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm nhà cung cấp, nhà sản xuất hoặc các chi nhánh khác nhau, trước khi phân phối tới điểm bán hoặc khách hàng cuối cùng. Việc tập trung này giúp doanh nghiệp dễ dàng quản lý, kiểm soát và tối ưu hóa quá trình lưu trữ và phân phối.

- Tính đa dạng của hàng hóa:

Thường lưu trữ nhiều loại sản phẩm khác nhau về chủng loại, tính chất, hạn sử dụng và yêu cầu bảo quản. Ví dụ, một kho có thể chứa cả hàng khô, thực phẩm tươi sống, hóa chất hoặc hàng điện tử. Điều này đòi hỏi kho phải có các khu vực riêng biệt, được trang bị thiết bị và điều kiện bảo quản phù hợp cho từng loại hàng hóa, nhằm đảm bảo chất lượng và an toàn.

- Tính linh hoạt về thời gian lưu trữ:

Hàng hóa trong kho không nhất thiết phải lưu trữ lâu dài mà có thể thay đổi tùy theo nhu cầu sản xuất, kinh doanh hoặc tốc độ luân chuyển hàng hóa. Một số kho có hàng hóa tồn kho ngắn hạn, được nhập – xuất hàng ngày, trong khi những kho khác có thể lưu trữ dài hạn để đáp ứng các chiến lược cung ứng hay dự trữ chiến lược.

- Tính an toàn và kiểm soát:

Kho hàng thường được trang bị hệ thống bảo quản, kiểm soát môi trường, phòng cháy chữa cháy, camera giám sát và các biện pháp an ninh nhằm hạn chế thất thoát, hư hỏng hoặc mất mát hàng hóa. Các quy trình kiểm tra, nhập – xuất và quản lý tồn kho được thực hiện chặt chẽ để đảm bảo mọi hàng hóa được theo dõi và quản lý chính xác.

1.2. Cơ sở lý luận về quản lý kho hàng

1.2.1. Khái niệm quản lý kho

Theo giáo trình Quản trị Logistics kinh doanh của Nguyễn Thông Thái (2010) “Quản lý kho hàng là quá trình tổ chức, kiểm soát và điều hành các hoạt động liên quan đến việc tiếp nhận, lưu trữ, bảo quản và xuất hàng nhằm đảm bảo hàng hóa được quản lý hiệu quả, đúng số lượng, đúng chất lượng và đúng thời gian.”

1.2.2. Đặc điểm quản lý kho

- Tính liên tục và thường xuyên:

Bởi các hoạt động nhập, xuất và lưu trữ hàng hóa diễn ra hàng ngày, đòi hỏi sự theo dõi sát sao để đảm bảo không bị gián đoạn. Bên cạnh đó, quản lý kho gắn liền với hàng hóa vật chất cụ thể, bao gồm số lượng, chủng loại và chất lượng hàng hóa, do đó yêu cầu mức độ kiểm soát chặt chẽ hơn so với nhiều hoạt động quản lý khác.

- Độ chính xác cao:

Trong việc ghi nhận và theo dõi tồn kho. Chỉ cần sai lệch nhỏ về số liệu cũng có thể dẫn đến thất thoát hàng hóa hoặc ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng. Đồng thời, quản lý kho phụ thuộc nhiều vào không gian và cách bố trí kho, bởi việc sắp xếp hàng hóa hợp lý sẽ giúp tiết kiệm diện tích, dễ dàng kiểm soát và nâng cao hiệu quả làm việc.

- Tính hệ thống và quy trình rõ ràng:

Với các bước như tiếp nhận hàng, kiểm tra, lưu trữ, kiểm kê và xuất kho được thực hiện theo quy định cụ thể. Trong bối cảnh hiện nay, hoạt động quản lý kho còn ứng dụng mạnh mẽ công nghệ, như phần mềm quản lý kho, mã vạch hoặc hệ thống tự động, nhằm nâng cao độ chính xác và hiệu quả vận hành.

- Ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí và lợi nhuận của doanh nghiệp:

Việc tồn kho quá nhiều sẽ làm tăng chi phí lưu trữ, trong khi tồn kho quá ít có thể dẫn đến thiếu hàng, làm gián đoạn hoạt động kinh doanh. Do đó, quản lý kho hiệu quả là yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp tối ưu chi phí và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

1.2.3. Vai trò quản lý kho

Quản lý tồn kho giữ vai trò quan trọng trong hoạt động sản xuất và kinh doanh của doanh nghiệp, thể hiện qua các nội dung sau:

- Giúp bảo quản hàng hóa, hạn chế tình trạng hư hao, xuống cấp hoặc hư hỏng trong quá trình lưu trữ, từ đó giữ gìn giá trị và chất lượng sản phẩm.
- Đảm bảo dự trữ và cung cấp hàng hóa kịp thời, tránh tình trạng thiếu hụt các mặt hàng cần thiết phục vụ cho hoạt động sản xuất liên tục.

- Việc duy trì lượng hàng tồn kho hợp lý còn giúp doanh nghiệp đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách hàng, đảm bảo khả năng cung ứng, tránh tình trạng khan hiếm hàng hóa trên thị trường, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc tập kết hàng hóa phục vụ xuất khẩu.
- Giúp doanh nghiệp duy trì mức dự trữ an toàn, vừa đáp ứng nhu cầu sản xuất và kinh doanh, vừa tối thiểu hóa chi phí lưu kho và chi phí phát sinh.
- Đồng thời, việc ghi chép, theo dõi tình hình nhập – xuất – tồn hàng hóa một cách đầy đủ và chính xác giúp doanh nghiệp dễ dàng kiểm soát và quản lý khi cần thiết.
- Cuối cùng, còn thực hiện vai trò như một trung tâm tiếp nhận và phân phối hàng hóa, góp phần kết nối các hoạt động trong chuỗi cung ứng, từ đó nâng cao hiệu quả logistics và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

1.2.4. Các nguyên tắc trong quản lý kho hàng

- Nguyên tắc 5S

Nguyên tắc 5S là một phương pháp quản lý kho hàng và khoa học, xuất phát từ Nhật Bản, và được áp dụng rộng rãi trong các doanh nghiệp sản xuất, bán lẻ, logistics. 5S bao gồm:

+ S1- Seiri (Sàng lọc): Loại bỏ những vật dụng, hàng hóa không còn công dụng hoặc không cần thiết ra khỏi kho. Việc này giúp giảm mới nguy cơ nhầm lẫn trong xuất nhập hàng và tiết kiệm diện tích lưu trữ.

+ S2- Seiton (Sắp xếp): Sắp xếp các vật dụng và hàng hóa đúng vị trí, dễ nhận biết và truy xuất. Các kho nên áp dụng quy tắc làm màu khu vực, mã khu vực hoặc đánh dấu kệ.

+ S3- Seiso (Sạch sẽ): Duy trì vệ sinh kho sạch sẽ, bao gồm cả vệ sinh thiết bị, kệ, sàn, khu vực xung quanh. Kho sạch sẽ không chỉ nâng cao tính an toàn lao động mà còn giúp hàng hóa được bảo quản tốt hơn.

+ S4- Seiketsu (Săn sóc): Chuẩn hóa các quy trình 5S và duy trì chú ý năng đã thiết lập. Nên thiết lập KPI, lịch nhắc nhở hoặc checklist thường xuyên để đảm bảo 5S được duy trì.

+ S5- Shitsuke (Sẵn sàng): Xây dựng thói quen, kỷ luật

- Nguyên tắc FIFO/LIFO trong quản lý kho hàng

+ **FIFO (Nhập trước – Xuất trước):** Đây là nguyên tắc được áp dụng phổ biến

trong quản lý kho, đặc biệt đối với các loại hàng hóa có hạn sử dụng hoặc dễ bị giảm chất lượng theo thời gian như thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm hay một số linh kiện điện tử. Theo FIFO, những lô hàng được nhập vào kho trước sẽ được ưu tiên xuất ra trước. Việc áp dụng nguyên tắc này giúp doanh nghiệp hạn chế tối đa tình trạng hàng tồn kho bị quá hạn, hư hỏng hoặc lỗi thời, từ đó giảm thiểu lãng phí và tổn thất chi phí. Ngoài ra, FIFO còn góp phần đảm bảo chất lượng hàng hóa khi đến tay khách hàng, nâng cao uy tín và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

+ **LIFO (Nhập sau – Xuất trước):** Ngược lại với FIFO, nguyên tắc LIFO ưu tiên xuất những lô hàng được nhập gần nhất. Phương pháp này thường phù hợp với các loại hàng hóa không bị ảnh hưởng bởi thời gian lưu kho hoặc có giá trị biến động theo thị trường như vật liệu xây dựng, kim loại hoặc một số linh kiện có giá thay đổi theo xu hướng. Việc áp dụng LIFO giúp doanh nghiệp phản ánh chi phí giá vốn gần với giá thị trường hiện tại hơn, từ đó hỗ trợ tốt cho công tác quản trị tài chính và tối ưu hóa lợi nhuận trong một số giai đoạn nhất định. Tuy nhiên, doanh nghiệp cần cân nhắc kỹ khi áp dụng để tránh tình trạng tồn kho lâu ngày đối với các lô hàng cũ.

- ***Định danh hàng hóa bằng mã vạch / QR Code***

Trong quản lý kho hiện đại, việc định danh hàng hóa bằng mã vạch hoặc QR code đóng vai trò vô cùng quan trọng. Mỗi sản phẩm hoặc lô hàng sẽ được gán một mã định danh riêng biệt, giúp phân biệt rõ ràng giữa các mặt hàng khác nhau. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể dễ dàng kiểm soát thông tin như nguồn gốc, ngày nhập kho, hạn sử dụng và lịch sử xuất – nhập. Việc ứng dụng mã vạch/QR code còn giúp tự động hóa các thao tác như nhập kho, xuất kho và kiểm kê thông qua các thiết bị quét, từ đó giảm thiểu sai sót do con người, tiết kiệm thời gian xử lý và nâng cao độ chính xác của dữ liệu. Đồng thời, hệ thống này còn hỗ trợ truy xuất nguồn gốc sản phẩm nhanh chóng khi cần thiết.

- ***Kiểm kê và đối chiếu dữ liệu***

Kiểm kê kho là hoạt động cần được thực hiện định kỳ nhằm đảm bảo số liệu tồn kho trên hệ thống phản ánh đúng thực tế. Quá trình kiểm kê bao gồm việc đếm số lượng hàng hóa, kiểm tra tình trạng sản phẩm, đối chiếu thời gian nhập – xuất và so sánh với dữ liệu lưu trữ trong phần mềm quản lý. Thông qua đó, doanh nghiệp có thể phát hiện kịp thời các sai lệch như thiếu hụt, dư thừa hoặc thất thoát hàng hóa. Việc đối chiếu dữ liệu không chỉ giúp nâng cao tính chính xác trong quản lý mà còn là cơ sở để đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp, cải thiện quy trình và hạn chế rủi ro trong vận hành kho.

- ***Phân quyền và kiểm soát truy cập***

Trong môi trường kho hàng, việc phân quyền rõ ràng cho từng vị trí công việc là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo tính minh bạch và an toàn. Mỗi nhân sự sẽ được cấp quyền truy cập phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của mình, chẳng hạn như nhập liệu, xuất kho, kiểm kê hoặc quản lý hệ thống. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể hạn chế tối đa các sai sót không đáng có cũng như ngăn ngừa các hành vi gian lận. Bên cạnh đó, hệ thống kiểm soát truy cập còn cho phép theo dõi và ghi nhận lịch sử thao tác của từng cá nhân, giúp dễ dàng truy vết khi phát sinh vấn đề và nâng cao trách nhiệm của nhân viên trong quá trình làm việc.

- ***Linh hoạt điều phối và tối ưu không gian lưu trữ***

Việc tổ chức và sắp xếp kho hàng một cách khoa học sẽ giúp doanh nghiệp tận dụng tối đa diện tích lưu trữ, đồng thời giảm chi phí vận hành. Hàng hóa cần được bố trí hợp lý theo từng khu vực, nhóm sản phẩm hoặc tần suất xuất – nhập để thuận tiện cho việc tìm kiếm và xử lý. Ngoài ra, kho hàng cần có khả năng linh hoạt điều chỉnh cách sắp xếp dựa trên đặc điểm hàng hóa, сезон (mùa vụ) hoặc nhu cầu kinh doanh thay đổi. Việc tối ưu không gian không chỉ giúp tăng hiệu quả lưu trữ mà còn rút ngắn thời gian thao tác, nâng cao năng suất làm việc và cải thiện hiệu quả tổng thể của hoạt động quản lý kho.

1.3. Hoạt động quản lý kho

1.3.1. Nhập kho hàng hóa

1.3.1.1. Khái niệm

Nhập kho hàng hóa là quá trình tiếp nhận hàng hóa từ bên ngoài (nhà cung cấp, đơn vị vận chuyển hoặc nội bộ doanh nghiệp) đưa vào kho để lưu trữ và quản lý.

1.3.1.2. Chức năng

Chức năng của nhập kho là các nhiệm vụ cụ thể mà bộ phận kho thực hiện trong quá trình tiếp nhận hàng hóa từ bên ngoài vào kho của doanh nghiệp. Trước hết, nhập kho thực hiện chức năng tiếp nhận hàng hóa từ nhà cung cấp, bộ phận sản xuất hoặc hàng hoàn trả, đảm bảo hàng được đưa vào kho đúng theo kế hoạch. Tiếp theo, bộ phận kho tiến hành kiểm tra chi tiết về số lượng, chủng loại, quy cách và chất lượng hàng hóa nhằm phát hiện kịp thời các sai lệch so với chứng từ hoặc hợp đồng đã ký kết.

Bên cạnh đó, nhập kho còn thực hiện chức năng lập chứng từ và ghi nhận thông tin hàng hóa vào hệ thống quản lý như phiếu nhập kho, phần mềm quản lý kho. Việc

này giúp lưu trữ dữ liệu một cách chính xác và phục vụ cho công tác theo dõi, kiểm kê sau này. Sau khi hoàn tất các bước kiểm tra và ghi nhận, hàng hóa được phân loại, sắp xếp và bố trí vào các vị trí phù hợp trong kho nhằm đảm bảo khoa học, thuận tiện cho việc bảo quản và xuất kho.

1.3.1.3. Đặc điểm

Đặc điểm của hoạt động nhập kho trong quản lý kho hàng thể hiện qua những điểm nổi bật sau:

- Mang tính kiểm soát đầu vào nghiêm ngặt, vì đây là khâu đầu tiên tiếp nhận hàng hóa từ bên ngoài hoặc nội bộ, do đó mọi sai sót về số lượng, chủng loại hay chất lượng đều cần được kiểm tra kỹ lưỡng để tránh ảnh hưởng đến các khâu sau. Bên cạnh đó, hoạt động này còn gắn liền với hệ thống chứng từ và thủ tục hành chính, yêu cầu phải có đầy đủ hóa đơn, phiếu giao hàng, biên bản kiểm nhận nhằm đảm bảo tính hợp pháp, minh bạch và dễ dàng đối chiếu khi cần thiết.
- Nhập kho còn mang tính liên kết và phối hợp cao giữa nhiều bộ phận, như bộ phận mua hàng, kế toán, vận chuyển và thủ kho, đòi hỏi sự thống nhất và đồng bộ trong quá trình thực hiện để đảm bảo tiến độ và độ chính xác. Yêu cầu độ chính xác tuyệt đối về thông tin và số liệu, bởi dữ liệu nhập kho là cơ sở nền tảng để quản lý tồn kho, lập kế hoạch cung ứng và phục vụ hoạt động xuất kho. Nếu xảy ra sai sót ở bước này sẽ dẫn đến sai lệch dây chuyền trong toàn bộ hệ thống quản lý.
- Tính tổ chức và phân loại cao, hàng hóa sau khi tiếp nhận phải được phân loại, mã hóa và sắp xếp khoa học theo từng khu vực, từng nhóm hàng hoặc đặc tính riêng nhằm tối ưu hóa không gian lưu trữ và tạo thuận lợi cho việc tìm kiếm, xuất hàng sau này. Đồng thời, còn mang tính liên tục và thường xuyên, diễn ra hằng ngày tùy thuộc vào nhu cầu nhập hàng của doanh nghiệp, đòi hỏi quy trình phải rõ ràng và nhân sự phải có kinh nghiệm.
- Đảm bảo điều kiện bảo quản ngay từ ban đầu, yêu cầu kiểm soát các yếu tố như nhiệt độ, độ ẩm, cách sắp xếp nhằm hạn chế tối đa rủi ro hư hỏng, mất mát hàng hóa. Như vậy, hoạt động nhập kho không chỉ đơn thuần là tiếp nhận hàng hóa mà còn là một quá trình quản lý tổng hợp, đòi hỏi tính chính xác, khoa học và phối hợp chặt chẽ để đảm bảo hiệu quả hoạt động của toàn bộ

hệ thống kho

- ❖ Hoạt động nhập kho chủ yếu áp dụng nguyên tắc 5S, kiểm kê – đối chiếu dữ liệu, định danh bằng mã vạch/QR code và phân quyền kiểm soát. Các nguyên tắc này giúp doanh nghiệp kiểm tra chính xác số lượng, chất lượng hàng hóa trước khi nhập kho, sắp xếp hàng khoa học và cập nhật dữ liệu tồn kho đầy đủ, hạn chế sai sót trong quá trình quản lý.

1.3.2. Lưu trữ hàng hóa

1.3.2.1. Khái niệm

Lưu trữ hàng hóa là một trong những hoạt động quan trọng trong quản lý kho, nhằm sắp xếp và bảo quản hàng hóa trong kho một cách khoa học, hợp lý để đảm bảo chất lượng và thuận tiện cho việc quản lý cũng như xuất kho sau này. Đây là giai đoạn trung gian giữa nhập kho và xuất kho, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của toàn bộ hệ thống kho.

1.3.2.2. Chức năng

Chức năng quan trọng của lưu trữ hàng hóa là đảm bảo việc bảo quản, duy trì và quản lý hàng hóa trong kho một cách an toàn, khoa học và hiệu quả, nhằm phục vụ tốt cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Giúp bảo quản hàng hóa tránh khỏi các tác động từ môi trường bên ngoài như nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng, côn trùng hoặc va chạm trong quá trình xếp dỡ. Nhờ đó, chất lượng hàng hóa được duy trì ổn định trong suốt thời gian lưu kho, hạn chế hư hỏng, hao hụt và tổn thất.

Lưu trữ hàng hóa còn có chức năng sắp xếp và bố trí hàng hóa một cách khoa học trong kho. Hàng hóa được phân loại theo từng nhóm, từng khu vực và được đặt ở các vị trí hợp lý giúp dễ dàng tìm kiếm, kiểm tra và xuất kho khi cần thiết. Việc sắp xếp hợp lý không chỉ tiết kiệm không gian kho mà còn nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên kho. Hỗ trợ kiểm soát và quản lý tồn kho thông qua việc lưu trữ, doanh nghiệp có thể theo dõi chính xác số lượng, tình trạng và vị trí của từng loại hàng hóa trong kho.

Ngoài ra, lưu trữ hàng hóa còn góp phần điều hòa cung – cầu trong hoạt động kinh doanh. Trong những thời điểm hàng hóa nhập về nhiều nhưng chưa tiêu thụ ngay, kho lưu trữ đóng vai trò là nơi dự trữ để đảm bảo nguồn cung ổn định khi nhu cầu thị trường tăng cao. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể chủ động trong việc cung ứng hàng hóa và tránh tình trạng thiếu hàng.

Tóm lại, lưu trữ hàng hóa không chỉ đơn thuần là việc giữ hàng trong kho mà còn

là một quá trình quản lý toàn diện, góp phần bảo vệ giá trị hàng hóa, tối ưu hóa không gian lưu trữ và nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

1.3.2.3. Đặc điểm

Quá trình lưu trữ hàng hóa mang những đặc điểm riêng biệt, thể hiện tính khoa học, hệ thống và yêu cầu cao về tính chính xác trong quản lý.

- Tính hệ thống và khoa học cao, bởi vì hàng hóa trong kho không được sắp xếp một cách tùy ý mà phải tuân theo các nguyên tắc nhất định như phân loại theo chủng loại, kích thước, giá trị hoặc tần suất xuất nhập. Việc sắp xếp khoa học giúp doanh nghiệp dễ dàng quản lý, tìm kiếm và kiểm soát hàng hóa, đồng thời giảm thiểu thời gian và chi phí trong quá trình vận hành.
- Bảo quản và duy trì chất lượng đối với mỗi loại hàng hóa đều có những yêu cầu riêng về điều kiện bảo quản như nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng hoặc cách xếp chồng. Do đó, quá trình lưu trữ phải đảm bảo đáp ứng các điều kiện phù hợp nhằm tránh hư hỏng, biến chất hoặc giảm chất lượng sản phẩm. Đặc điểm này đặc biệt quan trọng đối với các mặt hàng như thực phẩm, mỹ phẩm hoặc dược phẩm, nơi mà chất lượng sản phẩm có ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe người tiêu dùng.
- Tính liên tục và ổn định vì hoạt động lưu trữ diễn ra xuyên suốt trong quá trình kinh doanh, không bị gián đoạn và luôn gắn liền với các hoạt động nhập – xuất hàng hóa. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp phải duy trì sự ổn định trong quản lý kho, đảm bảo hàng hóa luôn được kiểm soát chặt chẽ về số lượng và tình trạng, tránh xảy ra tình trạng thiếu hụt hoặc tồn kho quá mức.
- Một đặc điểm quan trọng khác là lưu trữ hàng hóa có tính kiểm soát chặt chẽ. Mọi biến động về số lượng và vị trí hàng hóa trong kho đều cần được ghi nhận và theo dõi thông qua hệ thống quản lý. Việc kiểm soát này giúp doanh nghiệp nắm bắt chính xác tình hình tồn kho, phát hiện kịp thời các sai lệch và đưa ra biện pháp xử lý phù hợp. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để phục vụ cho công tác kiểm kê, đối chiếu và kiểm toán.
- Giúp tối ưu hóa về không gian và chi phí vì kho hàng luôn có giới hạn về diện tích và nguồn lực, do đó doanh nghiệp cần sắp xếp hàng hóa một cách hợp lý để tận dụng tối đa không gian lưu trữ. Việc bố trí khoa học không chỉ giúp tăng khả năng chứa hàng mà còn giảm chi phí lưu kho và nâng cao hiệu

quả sử dụng nguồn lực.

- Lưu trữ hàng hóa còn có tính linh hoạt và thích ứng cao với nhu cầu thị trường và hoạt động kinh doanh, vì chúng luôn thay đổi. Do đó việc lưu trữ cũng cần được điều chỉnh phù hợp với từng giai đoạn. Doanh nghiệp cần linh hoạt trong việc sắp xếp, phân bổ không gian và điều phối hàng hóa để đáp ứng kịp thời nhu cầu xuất kho, đặc biệt trong các thời điểm cao điểm hoặc biến động lớn về nhu cầu.
- ❖ Hoạt động lưu trữ hàng hóa áp dụng các nguyên tắc như 5S, tối ưu không gian lưu trữ, FIFO/LIFO, mã vạch/QR code và kiểm kê định kỳ. Việc áp dụng các nguyên tắc này giúp hàng hóa được sắp xếp khoa học, dễ quản lý, đảm bảo điều kiện bảo quản phù hợp và nâng cao hiệu quả sử dụng diện tích kho.

1.3.3. Xuất kho hàng hóa

1.3.3.1. Khái niệm

Xuất kho hàng hóa là quá trình đưa hàng hóa ra khỏi kho để phục vụ cho các mục đích như bán hàng, sản xuất hoặc phân phối.

1.3.3.2. Chức năng

Chức năng của xuất kho là các nhiệm vụ cụ thể liên quan đến việc đưa hàng hóa ra khỏi kho để phục vụ cho hoạt động kinh doanh, sản xuất hoặc giao cho khách hàng. Trước hết, xuất kho thực hiện chức năng tiếp nhận yêu cầu xuất hàng từ các bộ phận liên quan như bán hàng, sản xuất hoặc theo đơn đặt hàng của khách. Dựa trên yêu cầu này, bộ phận kho tiến hành chuẩn bị hàng hóa đúng theo số lượng, chủng loại và quy cách đã được phê duyệt.

Tiếp theo, xuất kho thực hiện việc kiểm tra và đối chiếu hàng hóa trước khi xuất nhằm đảm bảo tính chính xác và tránh sai sót. Sau đó, hàng hóa được đóng gói, phân loại và chuẩn bị cho quá trình giao nhận. Đồng thời, bộ phận kho lập các chứng từ liên quan như phiếu xuất kho, hóa đơn hoặc lệnh xuất hàng để đảm bảo tính hợp lệ và minh bạch trong quá trình xuất hàng.

Xuất kho còn thực hiện chức năng cập nhật thông tin vào hệ thống quản lý kho, ghi nhận số lượng hàng đã xuất để theo dõi và kiểm soát tồn kho một cách chính xác. Hoạt động này cũng bao gồm việc phối hợp với bộ phận vận chuyển để đảm bảo hàng hóa được giao đúng thời gian và địa điểm yêu cầu.

1.3.3.3. Đặc điểm

Hoạt động xuất kho mang những đặc điểm riêng biệt gắn liền với việc cung ứng hàng hóa của doanh nghiệp, thể hiện qua những điểm nổi bật:

- Mang tính phụ thuộc trực tiếp vào nhu cầu thực tế của hoạt động kinh doanh như bán hàng, sản xuất hoặc yêu cầu từ khách hàng. Khác với nhập kho có thể được lên kế hoạch trước, xuất kho thường mang tính linh hoạt và phát sinh theo đơn hàng, do đó đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan.
 - Yêu cầu độ chính xác rất cao trong quá trình xuất hàng, doanh nghiệp phải đảm bảo đúng về số lượng, chủng loại, quy cách, chất lượng và thời gian giao hàng. Chỉ cần một sai sót nhỏ cũng có thể gây ảnh hưởng đến uy tín doanh nghiệp, làm gián đoạn hoạt động kinh doanh hoặc phát sinh chi phí xử lý sai lệch. Chính vì vậy, quy trình xuất kho luôn đi kèm với các bước kiểm tra và đối chiếu chặt chẽ.
 - Diễn ra một cách thường xuyên và liên tục, đặc biệt trong các doanh nghiệp thương mại như siêu thị hoặc cửa hàng bán lẻ. Tần suất xuất kho cao khiến khối lượng công việc lớn, đòi hỏi hệ thống quản lý kho phải khoa học, rõ ràng và có sự hỗ trợ của công nghệ để giảm thiểu sai sót và nâng cao hiệu quả làm việc.
 - Gắn liền với hệ thống chứng từ và kiểm soát nội bộ. Mỗi lần xuất hàng đều phải có đầy đủ chứng từ hợp lệ như phiếu xuất kho, hóa đơn hoặc lệnh xuất hàng. Điều này giúp đảm bảo tính minh bạch, dễ dàng kiểm tra, đối chiếu và phục vụ công tác quản lý cũng như kế toán trong doanh nghiệp.
 - Ảnh hưởng trực tiếp đến lượng hàng tồn kho vì mỗi lần xuất hàng sẽ làm giảm số lượng tồn, nếu không kiểm soát tốt có thể dẫn đến tình trạng thiếu hụt hàng hóa hoặc mất cân đối cung – cầu. Do đó, việc theo dõi và cập nhật dữ liệu xuất kho cần được thực hiện kịp thời và chính xác. Hoạt động xuất kho không chỉ đơn thuần là việc đưa hàng ra khỏi kho mà còn là một quá trình quản lý chặt chẽ, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.
- ❖ Hoạt động xuất kho thường áp dụng nguyên tắc FIFO/LIFO, kiểm kê đối chiếu dữ liệu, mã vạch/QR code và phân quyền kiểm soát truy cập. Những nguyên tắc này giúp doanh nghiệp xuất đúng hàng, đúng số lượng, đảm bảo chất lượng hàng

hóa và cập nhật tồn kho chính xác, đồng thời hạn chế thất thoát và nhầm lẫn trong quá trình giao hàng.

1.4. Quy trình nhập kho hàng hóa

1.4.1. Khái niệm và vai trò của quy trình nhập kho

1.4.1.1. Khái niệm của quy trình nhập kho

Quy trình nhập kho là một chuỗi các bước công việc được thực hiện một cách có hệ thống nhằm tiếp nhận hàng hóa từ bên ngoài (nhà cung cấp, bộ phận sản xuất hoặc hàng hoàn trả) đưa vào kho của doanh nghiệp. Quy trình này bao gồm các hoạt động như kiểm tra chứng từ, kiểm nhận số lượng và chất lượng hàng hóa, lập phiếu nhập kho, cập nhật dữ liệu vào hệ thống quản lý và sắp xếp hàng hóa vào vị trí lưu trữ phù hợp trong kho.

1.4.1.2. Vai trò của quy trình nhập kho

Quy trình nhập kho thể hiện ở ý nghĩa và tầm quan trọng của hoạt động này đối với toàn bộ quá trình quản lý và vận hành của doanh nghiệp. Trước hết, quy trình nhập kho đóng vai trò là “cửa kiểm soát đầu vào” của hàng hóa, giúp doanh nghiệp đảm bảo rằng chỉ những hàng hóa đạt yêu cầu về số lượng và chất lượng mới được đưa vào hệ thống lưu trữ. Điều này góp phần hạn chế rủi ro, thất thoát và ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động kinh doanh.

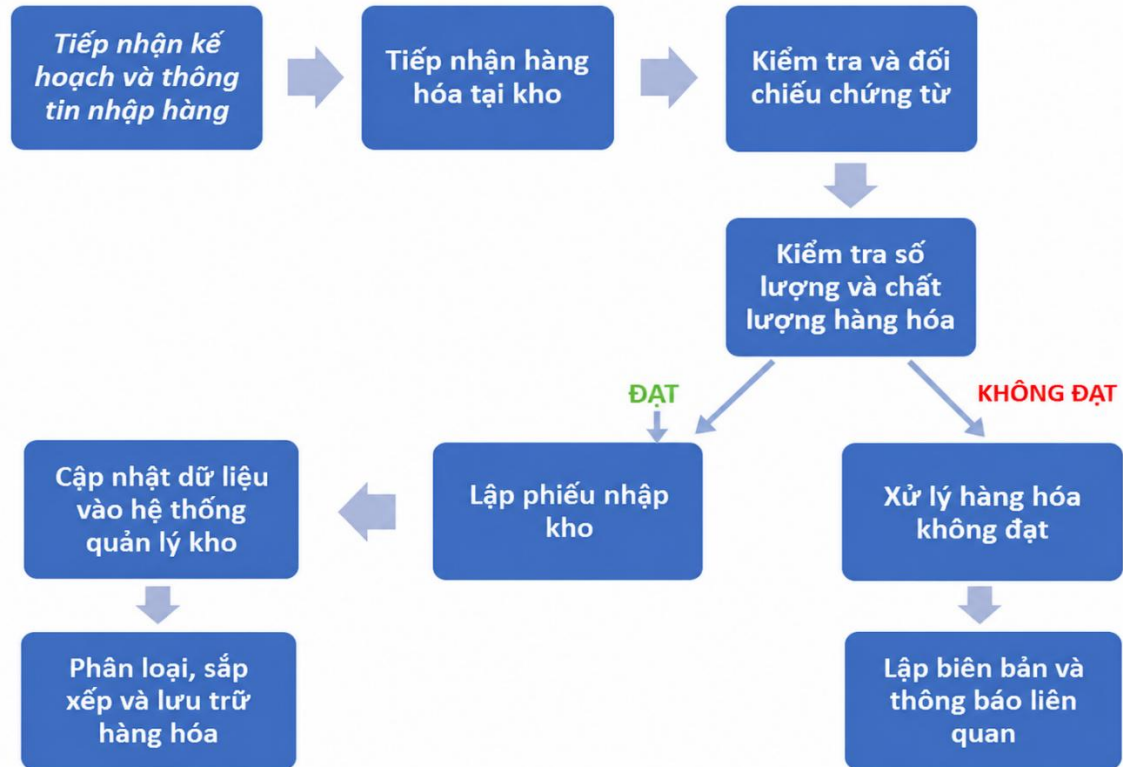
Quy trình nhập kho còn giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính chính xác của dữ liệu tồn kho. Khi hàng hóa được ghi nhận đầy đủ và kịp thời, doanh nghiệp có thể nắm bắt chính xác tình trạng tồn kho, từ đó đưa ra các quyết định phù hợp về nhập hàng, dự trữ và phân phối. Đây là cơ sở quan trọng giúp nâng cao hiệu quả quản lý và tối ưu hóa chi phí.

Ngoài ra, quy trình này còn góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng không gian kho và tổ chức lưu trữ hàng hóa một cách khoa học. Khi hàng hóa được phân loại và sắp xếp hợp lý ngay từ đầu, quá trình tìm kiếm, kiểm kê và xuất kho sẽ trở nên nhanh chóng và thuận tiện hơn. Điều này giúp tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí vận hành cho doanh nghiệp.

Một vai trò quan trọng khác của quy trình là hỗ trợ công tác kế toán và quản lý tài chính. Thông tin từ hoạt động nhập kho là căn cứ để xác định giá trị hàng tồn kho, chi phí mua hàng và lập báo cáo tài chính. Đồng thời, còn góp phần đảm bảo nguồn cung ổn định cho hoạt động sản xuất và kinh doanh, tránh tình trạng thiếu hụt hàng hóa.

1.4.2. Nội dung các bước của quy trình nhập kho

Quy trình nhập kho là một chuỗi các bước được thực hiện một cách có hệ thống nhằm đảm bảo việc tiếp nhận hàng hóa diễn ra chính xác và hiệu quả. Diễn ra các bước như sau:



Hình 1.1. Sơ đồ các bước của quy trình nhập kho

Bước 1: Tiếp nhận kế hoạch và thông tin nhập hàng

Đây là bước khởi đầu của toàn bộ quy trình nhập kho, đóng vai trò định hướng cho các hoạt động tiếp theo. Bộ phận kho tiếp nhận thông tin từ bộ phận mua hàng, nhà cung cấp hoặc bộ phận sản xuất nội bộ về việc hàng hóa sẽ được giao đến. Các thông tin này thường bao gồm tên hàng hóa, mã hàng, số lượng, chủng loại, quy cách đóng gói, thời gian giao nhận, phương thức vận chuyển và các yêu cầu đặc biệt như bảo quản lạnh, hàng dễ vỡ hoặc hàng có giá trị cao.

Việc tiếp nhận và xử lý thông tin đầy đủ giúp bộ phận kho chủ động xây dựng kế hoạch tiếp nhận hàng, bố trí nhân sự, chuẩn bị khu vực lưu trữ phù hợp cũng như các thiết bị cần thiết như xe nâng, kệ chứa hoặc dụng cụ kiểm đếm. Nếu bước này được thực hiện tốt sẽ giúp hạn chế tình trạng quá tải khi hàng đến, tránh ùn tắc và đảm bảo quá trình nhập kho diễn ra trơn tru, khoa học.

Bước 2: Tiếp nhận hàng hóa tại kho

Khi hàng hóa được vận chuyển đến kho, nhân viên kho tiến hành tiếp nhận trực

tiếp từ đơn vị giao hàng. Ở bước này, cần kiểm tra tổng quan tình trạng bên ngoài của hàng hóa như bao bì có nguyên vẹn hay không, có bị rách, móp méo, ẩm ướt hay không; niêm phong có còn đầy đủ hay bị mở trước đó; số lượng kiện hàng có đúng với thông tin ban đầu hay không.

Ngoài ra, nhân viên kho cũng cần kiểm tra phương tiện vận chuyển để đảm bảo điều kiện vận chuyển phù hợp, đặc biệt đối với các loại hàng hóa đặc thù như thực phẩm tươi sống hoặc hàng dễ hư hỏng. Nếu phát hiện bất kỳ dấu hiệu bất thường nào, cần lập biên bản ngay tại thời điểm nhận hàng để làm căn cứ xử lý với nhà cung cấp hoặc đơn vị vận chuyển. Bước này giúp doanh nghiệp kiểm soát rủi ro ngay từ khâu đầu vào.

Bước 3: Kiểm tra và đối chiếu chứng từ

Sau khi tiếp nhận hàng hóa, nhân viên kho tiến hành kiểm tra các chứng từ liên quan như hóa đơn giá trị gia tăng, phiếu giao hàng, hợp đồng mua bán, lệnh nhập kho hoặc các giấy tờ đi kèm khác. Nội dung trên chứng từ sẽ được đối chiếu với thông tin ban đầu và thực tế hàng hóa để đảm bảo sự thống nhất và hợp lệ.

Việc đối chiếu này không chỉ giúp xác nhận nguồn gốc và tính pháp lý của hàng hóa mà còn đảm bảo rằng doanh nghiệp nhận đúng loại hàng đã đặt mua. Trong trường hợp có sự sai lệch giữa chứng từ và thực tế như sai tên hàng, sai số lượng hoặc thiếu giấy tờ, bộ phận kho cần phối hợp với các bộ phận liên quan để xử lý trước khi tiếp tục các bước tiếp theo. Đây là bước quan trọng nhằm đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong quản lý hàng hóa.

Bước 4: Kiểm tra số lượng và chất lượng hàng hóa

B4.1: Hàng hóa đạt yêu cầu

Nếu hàng hóa đảm bảo đúng số lượng, đúng chất lượng, không bị hư hỏng và phù hợp với chứng từ đi kèm thì nhân viên kho sẽ xác nhận hàng đạt yêu cầu. Hàng hóa sau đó được phép tiếp tục thực hiện quy trình nhập kho. Việc kiểm tra kỹ ở bước này giúp doanh nghiệp hạn chế sai sót, đảm bảo chất lượng hàng hóa trước khi đưa vào lưu trữ và kinh doanh.

B4.2: Hàng hóa không đạt yêu cầu

Nếu phát hiện hàng hóa bị thiếu hụt, hư hỏng, sai chủng loại, sai mã hàng hoặc không đảm bảo chất lượng thì nhân viên kho sẽ xác định hàng hóa không đạt yêu cầu. Hàng lỗi sẽ được tách riêng để tránh nhầm lẫn với hàng đạt chuẩn. Đồng thời, bộ phận kho tiến hành lập biên bản và thông báo cho nhà cung cấp hoặc bộ phận mua hàng để

có hướng xử lý phù hợp như đổi trả hoặc bổ sung hàng hóa.

Bước 5: Lập phiếu nhập kho

Sau khi hoàn tất quá trình kiểm tra và xác nhận hàng hóa đạt yêu cầu, nhân viên kho tiến hành lập phiếu nhập kho. Phiếu nhập kho là chứng từ nội bộ quan trọng, ghi nhận việc hàng hóa đã chính thức được tiếp nhận vào kho của doanh nghiệp. Nội dung phiếu thường bao gồm thông tin về tên hàng, mã hàng, số lượng, đơn vị tính, ngày nhập, nguồn nhập và người chịu trách nhiệm.

Việc lập phiếu nhập kho không chỉ giúp xác nhận giao dịch mà còn là cơ sở để theo dõi, kiểm tra và đối chiếu sau này. Phiếu nhập kho cần được lưu trữ cẩn thận và có thể được ký xác nhận bởi các bên liên quan để đảm bảo tính chính xác và minh bạch.

Bước 6: Cập nhật dữ liệu vào hệ thống quản lý kho

Sau khi lập phiếu nhập kho, toàn bộ thông tin về hàng hóa sẽ được cập nhật vào hệ thống quản lý kho, có thể là phần mềm chuyên dụng hoặc sổ sách theo dõi. Việc cập nhật cần được thực hiện nhanh chóng và chính xác để đảm bảo dữ liệu tồn kho luôn được phản ánh đúng với thực tế.

Dữ liệu này sẽ phục vụ cho nhiều hoạt động khác như kiểm kê, lập kế hoạch nhập hàng, xuất kho và quản lý tài chính. Nếu thông tin không được cập nhật kịp thời hoặc sai lệch sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống quản lý, gây khó khăn trong việc ra quyết định của doanh nghiệp.

Bước 7: Phân loại, sắp xếp và lưu trữ hàng hóa

Sau khi hoàn tất các thủ tục nhập kho, hàng hóa được tiến hành phân loại theo từng nhóm như chủng loại, đặc tính hoặc mục đích sử dụng. Tiếp đó, hàng hóa được sắp xếp vào các vị trí phù hợp trong kho dựa trên sơ đồ bố trí đã được thiết kế trước.

Việc sắp xếp cần đảm bảo các nguyên tắc như khoa học, hợp lý, dễ tìm kiếm, dễ lấy và đảm bảo an toàn trong quá trình lưu trữ. Đồng thời, doanh nghiệp có thể áp dụng các nguyên tắc quản lý hàng hóa như nhập trước – xuất trước để đảm bảo chất lượng hàng hóa và hạn chế tình trạng tồn kho lâu ngày. Bước này không chỉ giúp bảo quản hàng hóa tốt hơn mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động xuất kho và kiểm kê sau này.

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

1.5.1. Các quy định pháp lý

Trong hoạt động quản lý kho hàng của doanh nghiệp, quy trình nhập kho không

chỉ là một nghiệp vụ mang tính kỹ thuật mà còn chịu sự điều chỉnh của nhiều quy định pháp luật khác nhau. Việc tuân thủ đầy đủ các quy định pháp lý trong quá trình nhập kho giúp doanh nghiệp đảm bảo tính hợp pháp, minh bạch trong hoạt động kinh doanh, đồng thời hạn chế rủi ro về tài chính, pháp lý và uy tín. Các quy định pháp lý liên quan đến quy trình nhập kho được thể hiện qua các nội dung chủ yếu sau:

- Luật thương mại 2005: là văn bản pháp lý quan trọng điều chỉnh các hoạt động mua bán và lưu thông hàng hóa trên thị trường. Đối với hoạt động nhập kho, luật quy định hàng hóa phải có nguồn gốc rõ ràng, được mua bán hợp pháp và kèm theo đầy đủ chứng từ như hợp đồng, hóa đơn và phiếu giao nhận. Ngoài ra, luật còn quy định về các loại hàng hóa cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh hoặc kinh doanh có điều kiện. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tiếp nhận hàng hóa vào kho vì doanh nghiệp chỉ được nhập và lưu trữ những mặt hàng đáp ứng đầy đủ điều kiện theo quy định của pháp luật.
- Luật Hải quan: quy định về thủ tục kiểm tra và thông quan hàng hóa đối với các doanh nghiệp có hoạt động nhập khẩu. Theo luật này, hàng hóa trước khi nhập kho phải thực hiện đầy đủ thủ tục khai báo hải quan, kiểm tra xuất xứ, kiểm định chất lượng và hoàn thành nghĩa vụ thuế nếu có. Sau khi được cơ quan hải quan chấp nhận thông quan, hàng hóa mới được phép vận chuyển và lưu trữ tại kho doanh nghiệp. Quy định này giúp kiểm soát nguồn gốc hàng hóa và đảm bảo hàng nhập kho tuân thủ đúng quy định của Nhà nước.
- Luật Kế toán 2015: quy định doanh nghiệp phải ghi nhận đầy đủ và chính xác các nghiệp vụ liên quan đến nhập kho hàng hóa. Khi tiếp nhận hàng, doanh nghiệp cần lập phiếu nhập kho, hóa đơn và các chứng từ giao nhận liên quan để phục vụ công tác hạch toán kế toán. Luật cũng yêu cầu doanh nghiệp lưu trữ chứng từ, theo dõi hàng tồn kho và thực hiện kiểm kê định kỳ nhằm đảm bảo số liệu giữa thực tế và sổ sách kế toán luôn thống nhất. Điều này giúp doanh nghiệp kiểm soát hàng hóa hiệu quả và hạn chế thất thoát trong kho.
- Luật Quản lý thuế 2019: quy định mọi hàng hóa nhập vào doanh nghiệp đều phải có hóa đơn, chứng từ hợp lệ để phục vụ việc kê khai và khấu trừ thuế. Trong hoạt động nhập kho, bộ phận kho cần kiểm tra hóa đơn và đối chiếu

với số lượng hàng thực tế trước khi xác nhận nhập hàng. Nếu hàng hóa không có chứng từ hợp pháp hoặc thông tin không chính xác, doanh nghiệp có thể bị xử phạt hành chính và gặp khó khăn trong quá trình quyết toán thuế. Vì vậy, luật này góp phần nâng cao tính minh bạch và hợp pháp trong quản lý hàng hóa nhập kho.

- Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa 2007: quy định doanh nghiệp phải kiểm tra chất lượng hàng hóa trước khi đưa vào lưu thông hoặc lưu trữ trong kho. Đối với hoạt động nhập kho, luật yêu cầu hàng hóa phải có nhãn mác, nguồn gốc xuất xứ rõ ràng và đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng theo quy định. Nếu phát hiện hàng hóa kém chất lượng hoặc không đạt tiêu chuẩn, doanh nghiệp phải xử lý hoặc từ chối nhập kho nhằm tránh ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và quyền lợi khách hàng.
- Luật An toàn thực phẩm 2010: quy định thực phẩm nhập kho phải đảm bảo điều kiện vệ sinh, có hạn sử dụng rõ ràng, nguồn gốc hợp pháp và được bảo quản đúng nhiệt độ quy định. Điều này ảnh hưởng đến quy trình kiểm tra hàng hóa khi nhập kho cũng như điều kiện bảo quản trong kho lạnh hoặc kho thực phẩm.

1.5.2. Hệ thống chứng từ

Trong hoạt động quản lý kho, hệ thống chứng từ của quy trình nhập hàng giữ vai trò đặc biệt quan trọng, không chỉ là căn cứ pháp lý để ghi nhận nghiệp vụ mà còn là công cụ kiểm soát, đối chiếu và truy xuất thông tin trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Việc tổ chức hệ thống chứng từ một cách khoa học, đầy đủ và hợp lệ giúp doanh nghiệp đảm bảo tính minh bạch, chính xác trong quản lý, đồng thời tuân thủ các quy định của Luật Kế toán 2015 và các văn bản pháp luật liên quan.

Hệ thống chứng từ trong quy trình nhập hàng thường được chia thành ba nhóm chính: chứng từ trước nhập hàng, chứng từ trong quá trình nhập hàng và chứng từ sau khi nhập hàng.

• Chứng từ trước khi nhập hàng

Chứng từ trước khi nhập hàng là nhóm chứng từ phản ánh giai đoạn đầu của quy trình mua sắm, bắt đầu từ khi phát sinh nhu cầu sử dụng hàng hóa cho đến khi thiết lập quan hệ giao dịch chính thức với nhà cung cấp. Đây là bước nền tảng có ý nghĩa quan trọng, quyết định đến tính hợp lý, hợp lệ và hiệu quả của toàn bộ quy trình nhập kho sau

này. Việc xây dựng hệ thống chứng từ đầy đủ ở giai đoạn này không chỉ giúp doanh nghiệp kiểm soát tốt nhu cầu mua hàng mà còn đảm bảo tuân thủ các quy định về tính minh bạch và hợp pháp của các nghiệp vụ kinh tế phát sinh.

+ Hợp đồng mua bán hàng hóa

Hợp đồng mua bán hàng hóa là văn bản pháp lý được ký kết giữa doanh nghiệp và nhà cung cấp nhằm xác lập thỏa thuận mua bán hàng hóa giữa hai bên. Đây là căn cứ pháp lý quan trọng để đảm bảo quyền và nghĩa vụ của các bên trong quá trình giao dịch, đồng thời làm cơ sở xử lý khi phát sinh tranh chấp.

Trong hợp đồng mua bán hàng hóa thường bao gồm các thông tin như: tên và thông tin của các bên tham gia hợp đồng, tên hàng hóa, quy cách và tiêu chuẩn chất lượng, số lượng hàng hóa, đơn giá và tổng giá trị hợp đồng, phương thức giao nhận, thời gian giao hàng, phương thức thanh toán, trách nhiệm của các bên và điều khoản xử lý vi phạm hợp đồng.

+ Đơn đặt hàng (Purchase Order – PO)

Đơn đặt hàng là chứng từ do doanh nghiệp lập và gửi cho nhà cung cấp để xác nhận nhu cầu mua hàng hóa hoặc nguyên vật liệu. Đây là cơ sở để nhà cung cấp chuẩn bị hàng hóa và thực hiện việc giao hàng theo yêu cầu của doanh nghiệp. Đồng thời, đơn đặt hàng cũng giúp doanh nghiệp kiểm soát quá trình mua sắm và đối chiếu khi tiếp nhận hàng hóa.

Nội dung của đơn đặt hàng thường bao gồm các thông tin như: mã đơn hàng, ngày lập đơn, tên nhà cung cấp, tên hàng hóa, số lượng đặt mua, đơn giá dự kiến, tổng giá trị đơn hàng, thời gian giao hàng, địa điểm giao nhận, phương thức thanh toán và các điều kiện liên quan khác.

+ Phiếu đề nghị mua hàng

Phiếu đề nghị mua hàng là chứng từ nội bộ được lập khi các bộ phận trong doanh nghiệp phát sinh nhu cầu mua hàng hóa phục vụ hoạt động kinh doanh hoặc vận hành. Đây là căn cứ ban đầu để doanh nghiệp xem xét và phê duyệt nhu cầu mua sắm trước khi tiến hành đặt hàng với nhà cung cấp.

Phiếu đề nghị mua hàng thường bao gồm các thông tin như: tên bộ phận đề nghị, ngày lập phiếu, tên hàng hóa cần mua, quy cách hoặc chủng loại hàng hóa, số lượng yêu cầu, mục đích sử dụng, thời gian cần cung ứng và chữ ký xác nhận của người đề nghị cũng như cấp quản lý phê duyệt.

- **Chứng từ trong quá trình nhập hàng**

Đây là nhóm chứng từ phát sinh tại thời điểm hàng hóa được giao nhận thực tế giữa nhà cung cấp và doanh nghiệp. Là giai đoạn quan trọng nhất trong toàn bộ quy trình nhập kho vì liên quan trực tiếp đến việc kiểm tra, xác nhận và ghi nhận hàng hóa vào hệ thống quản lý. Các chứng từ ở bước này đóng vai trò như bằng chứng xác thực cho việc hàng đã được giao, nhận và kiểm tra đúng theo thỏa thuận ban đầu, đồng thời là cơ sở để đối chiếu với các chứng từ trước đó như đơn đặt hàng và hợp đồng mua bán.

Việc lập và kiểm soát chặt chẽ các chứng từ trong quá trình nhập hàng giúp doanh nghiệp hạn chế sai sót, phát hiện kịp thời các vấn đề như thiếu hàng, sai quy cách hoặc hư hỏng. Đồng thời, đây cũng là căn cứ quan trọng để đảm bảo tính minh bạch, hợp pháp trong hoạt động kế toán theo quy định của Luật Kế toán 2015.

- + **Hóa đơn giá trị gia tăng (VAT)**

Hóa đơn giá trị gia tăng là chứng từ do nhà cung cấp phát hành khi thực hiện bán và giao hàng hóa cho doanh nghiệp. Đây là căn cứ pháp lý và kế toán quan trọng nhằm xác nhận giá trị của hàng hóa phát sinh trong giao dịch mua bán, đồng thời phục vụ cho việc kê khai và khấu trừ thuế theo quy định của pháp luật.

Nội dung của hóa đơn giá trị gia tăng thường bao gồm các thông tin như: tên và địa chỉ của bên bán, bên mua, mã số thuế, số hóa đơn, ngày lập hóa đơn, tên hàng hóa, đơn vị tính, số lượng, đơn giá, thành tiền, thuế suất thuế giá trị gia tăng, tiền thuế và tổng giá trị thanh toán.

- + **Phiếu giao hàng / Biên bản giao nhận hàng hóa**

Phiếu giao hàng hoặc biên bản giao nhận hàng hóa là chứng từ dùng để xác nhận việc bàn giao và tiếp nhận hàng hóa giữa nhà cung cấp và doanh nghiệp tại thời điểm giao nhận thực tế. Đây là căn cứ giúp doanh nghiệp xác định số lượng và tình trạng hàng hóa đã được nhận từ bên giao hàng.

Trong phiếu giao hàng hoặc biên bản giao nhận thường bao gồm các thông tin như: tên đơn vị giao hàng, đơn vị nhận hàng, thời gian và địa điểm giao nhận, tên hàng hóa, số lượng giao thực tế, tình trạng hàng hóa, phương tiện vận chuyển và chữ ký xác nhận của các bên liên quan.

- + **Chứng từ vận chuyển**

Chứng từ vận chuyển là các giấy tờ dùng để theo dõi và xác nhận quá trình vận chuyển hàng hóa từ nơi gửi đến nơi nhận. Chứng từ này giúp doanh nghiệp kiểm soát lộ

trình giao hàng, thời gian vận chuyển và xác định trách nhiệm của các bên khi xảy ra mất mát hoặc hư hỏng hàng hóa trong quá trình vận chuyển.

Các chứng từ vận chuyển thường bao gồm các thông tin như: tên đơn vị vận chuyển, tên bên gửi và bên nhận hàng, địa điểm gửi và nhận, thông tin phương tiện vận chuyển, danh mục hàng hóa, số lượng hàng hóa, thời gian giao nhận và chữ ký xác nhận của các bên liên quan.

+ Biên bản kiểm tra chất lượng hàng hóa

Biên bản kiểm tra chất lượng hàng hóa là chứng từ được lập sau khi doanh nghiệp tiến hành kiểm tra thực tế hàng hóa trước khi nhập kho chính thức. Chứng từ này nhằm ghi nhận kết quả kiểm tra về số lượng, chất lượng, chủng loại và tình trạng của hàng hóa so với yêu cầu đã đặt ra trong hợp đồng hoặc đơn đặt hàng.

Nội dung của biên bản kiểm tra chất lượng hàng hóa thường bao gồm các thông tin như: tên hàng hóa, số lượng kiểm tra, tình trạng hàng hóa, mức độ đạt hoặc không đạt yêu cầu, các lỗi hoặc sai lệch phát hiện được, hướng xử lý và chữ ký xác nhận của bộ phận kiểm tra, bộ phận kho và đại diện nhà cung cấp nếu cần thiết.

• **Chứng từ sau khi nhập hàng**

Chứng từ sau khi nhập hàng là nhóm chứng từ phát sinh sau khi hàng hóa đã được kiểm tra, chấp nhận và nhập vào kho của doanh nghiệp. Đây là giai đoạn hoàn tất của quy trình nhập hàng, có nhiệm vụ ghi nhận chính thức hàng hóa vào hệ thống quản lý, đồng thời làm cơ sở cho việc hạch toán kế toán, thanh toán với nhà cung cấp và kiểm soát tồn kho.

Nếu các chứng từ trước và trong quá trình nhập hàng mang tính kiểm tra và xác nhận, thì chứng từ sau khi nhập hàng lại mang tính ghi nhận và hoàn thiện hồ sơ. Nhóm chứng từ này đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo số liệu tồn kho chính xác, minh bạch và phù hợp với thực tế.

+ Phiếu nhập kho

- Phiếu nhập kho là chứng từ nội bộ được lập khi hàng hóa đã hoàn tất quá trình kiểm tra và được chấp nhận đưa vào lưu trữ trong kho của doanh nghiệp. Đây là căn cứ xác nhận số lượng hàng hóa thực tế đã nhập kho, đồng thời phục vụ cho công tác quản lý tồn kho và hạch toán kế toán.

Nội dung của phiếu nhập kho thường bao gồm các thông tin như: số phiếu nhập kho, ngày lập phiếu, tên hàng hóa, mã hàng, đơn vị tính, số lượng thực nhập, đơn giá,

thành tiền, vị trí lưu trữ hàng hóa trong kho, thông tin người giao hàng, người nhận hàng, người lập phiếu và chữ ký xác nhận của các bên liên quan.

+ Biên bản xử lý hàng hóa (nếu có)

Biên bản xử lý hàng hóa là chứng từ được lập khi hàng hóa phát sinh các vấn đề trong quá trình kiểm tra như thiếu hụt, hư hỏng, sai quy cách hoặc không đạt tiêu chuẩn chất lượng theo yêu cầu. Chứng từ này nhằm ghi nhận tình trạng thực tế của hàng hóa và làm căn cứ để các bên thống nhất phương án xử lý phù hợp.

Trong biên bản xử lý hàng hóa thường bao gồm các thông tin như: tên hàng hóa, số lượng hàng bị lỗi hoặc sai lệch, tình trạng hàng hóa, nguyên nhân phát sinh, trách nhiệm của các bên liên quan, phương án xử lý như đổi trả, giảm giá hoặc từ chối nhận hàng và chữ ký xác nhận của các bên tham gia xử lý.

+ Chứng từ thanh toán

Chứng từ thanh toán là các giấy tờ dùng để xác nhận việc doanh nghiệp đã thực hiện thanh toán cho nhà cung cấp sau khi hoàn tất quá trình nhập hàng. Đây là căn cứ quan trọng để kế toán ghi nhận chi phí, theo dõi công nợ và kiểm soát dòng tiền của doanh nghiệp.

Các chứng từ thanh toán thường bao gồm các thông tin như: số chứng từ thanh toán, ngày thanh toán, tên đơn vị thanh toán và đơn vị nhận thanh toán, số tiền thanh toán, nội dung thanh toán, phương thức thanh toán, số tài khoản ngân hàng liên quan và chữ ký xác nhận của các bên hoặc ngân hàng thực hiện giao dịch.

❖ **Vai trò của hệ thống chứng từ trong quản lý nhập hàng**

Hệ thống chứng từ không chỉ phục vụ cho việc ghi nhận các nghiệp vụ phát sinh trong quá trình nhập hàng mà còn mang lại nhiều lợi ích quan trọng đối với hoạt động quản lý của doanh nghiệp.

- Đảm bảo tính minh bạch và hợp pháp trong hoạt động kinh doanh. Mọi giao dịch liên quan đến mua bán và nhập kho đều được thể hiện thông qua các chứng từ cụ thể, rõ ràng và có đầy đủ thông tin cần thiết. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể chứng minh tính hợp lệ của các nghiệp vụ khi cần thiết, đồng thời tuân thủ đúng các quy định pháp luật liên quan.
- Hỗ trợ kiểm soát nội bộ, hạn chế sai sót và gian lận trong quá trình quản lý kho hàng. Việc lập, kiểm tra và luân chuyển chứng từ qua nhiều bộ phận khác nhau giúp tạo ra các bước kiểm soát chặt chẽ, đảm bảo mọi nghiệp vụ đều

được kiểm tra và xác nhận trước khi thực hiện. Nhờ vậy, các sai lệch về số lượng, chủng loại hoặc giá trị hàng hóa có thể được phát hiện kịp thời.

- Cơ sở quan trọng để thực hiện đối chiếu, kiểm kê và kiểm toán. Các thông tin được ghi nhận trên chứng từ sẽ được sử dụng để so sánh với số liệu thực tế trong kho, từ đó đánh giá mức độ chính xác của công tác quản lý hàng hóa. Trong quá trình kiểm kê định kỳ hoặc đột xuất, chứng từ giúp doanh nghiệp xác định rõ nguồn gốc, số lượng và tình trạng của hàng hóa.
- Truy xuất thông tin nhanh chóng khi cần thiết. Khi phát sinh các vấn đề liên quan đến hàng hóa như thiếu hụt, hư hỏng hoặc tranh chấp với nhà cung cấp, doanh nghiệp có thể dễ dàng tra cứu lại các chứng từ liên quan để xác định nguyên nhân và đưa ra hướng xử lý phù hợp.
- Hỗ trợ nhà quản lý trong việc phân tích, đánh giá và ra quyết định. Dựa trên các thông tin được ghi nhận như số lượng nhập hàng, giá trị hàng hóa, tần suất giao dịch hay tình hình tồn kho, nhà quản lý có thể đánh giá hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

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

2.1. Khái quát về Siêu thị Go! Đà Nẵng



Hình 2.1. Hình ảnh Siêu thị Go! Đà Nẵng

- Tên giao dịch bằng tiếng Việt: Công Ty TNHH Thương Mại Và Dịch Vụ Siêu Thị An Lạc
- Tên giao dịch bằng tiếng Anh: An Lac Supermarket Trading and Service Company Limited.
- Địa chỉ trụ sở chính: Số 1231, Khu phố 5, Đường Quốc lộ 1A, Phường Bình Trị Đông B, Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Địa chỉ địa điểm kinh doanh: Khu thương mại Vĩnh Trung, số 255-257 Hùng Vương, Phường Thạc Gián, Quận Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam
- Điện thoại: 02363666085 (Siêu thị GO! Đà Nẵng, 2025)
- Mã số thuế: 0401689330
- Website: <https://go-vietnam.vn/store/go-da-nang-16.html>

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

2.1.1.1. Lịch sử hình thành

Tập đoàn Central Retail (Việt Nam)

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

- Từ 2012 đến nay, CRV đã có vị thế là:
- + Nhà bán lẻ có vốn đầu tư nước ngoài lớn nhất tại Việt Nam
- + Doanh nghiệp bán lẻ uy tín nhất tại Việt Nam (Siêu thị GO! Đà Nẵng, 2025)

CRV hiện chiếm 63% thị phần tổng doanh thu bán lẻ ở các lĩnh vực siêu thị, điện máy, đồ gia dụng, thể thao và phong cách sống, khu vui chơi giải trí...Mảng kinh doanh thực phẩm: Gồm các thương hiệu GO!, BigC, Tops market, Lan Chi.

Central Retail đóng vai trò là đơn vị hoạch định chiến lược tổng thể cho toàn bộ hệ thống GO! tại Việt Nam. Các nội dung chiến lược bao gồm định vị thương hiệu, xác định nhóm khách hàng mục tiêu, cơ cấu danh mục ngành hàng, chính sách giá, định hướng phát triển dài hạn và tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.

Về mặt tài chính, Central Retail giữ vai trò quản lý và kiểm soát ngân sách đối với các đơn vị trực thuộc, trong đó có GO! Đà Nẵng. Hằng năm, siêu thị xây dựng kế hoạch tài chính bao gồm dự toán doanh thu, chi phí hoạt động, nhu cầu đầu tư và các chỉ tiêu hiệu quả, sau đó trình lên cấp quản lý của tập đoàn để xem xét và phê duyệt.

Trong hoạt động vận hành, Central Retail đóng vai trò là trung tâm hỗ trợ và chuẩn hóa cho GO! Đà Nẵng thông qua việc cung cấp các nguồn lực dùng chung. Cụ thể, tập đoàn triển khai hệ thống công nghệ thông tin và phần mềm quản lý thống nhất, giúp siêu thị kiểm soát bán hàng, tồn kho, đặt hàng và báo cáo một cách hiệu quả.

Siêu thị Go! Đà Nẵng

Siêu thị GO! Đà Nẵng là một trong những đơn vị trực thuộc Công Ty TNHH Thương Mại và Dịch Vụ Siêu Thị An Lạc - đơn vị thành viên của tập đoàn Central Retail, một trong những tập đoàn bán lẻ lớn mạnh đến từ Thái Lan. Trước khi được biết đến với tên gọi GO!, đơn vị này từng hoạt động dưới thương hiệu Big C Đà Nẵng. Trong suốt nhiều năm liền, Big C đã trở thành địa điểm mua sắm quen thuộc, cung cấp đa dạng hàng hóa tiêu dùng thiết yếu cho người dân thành phố Đà Nẵng và các vùng lân cận. Năm 2016, Central Group chính thức mua lại toàn bộ hệ thống Big C từ tập đoàn Casino (Pháp). Sau một thời gian nghiên cứu và định vị lại thương hiệu, đến cuối năm 2020, Big C Đà Nẵng được chính thức đổi tên thành GO! Đà Nẵng, đánh dấu bước chuyển mình rõ rệt cả về hình ảnh lẫn định hướng phát triển. Sự thay đổi này không chỉ đơn thuần là đổi tên, mà còn thể hiện sự nâng cấp toàn diện về chất lượng dịch vụ, phương thức vận hành và mô hình hoạt động hiện đại hơn, hướng tới việc trở thành một trung tâm thương mại tích hợp thay vì chỉ đơn thuần là siêu thị bán lẻ truyền thống.



Hình 2.2. Logo thương hiệu của Siêu thị Go! Đà Nẵng

Logo thương hiệu mới - nổi bật với màu đỏ hiện đại và biểu tượng chiếc xe đẩy - thể hiện sự thân thiện, năng động và gần gũi với người tiêu dùng. Từ đó đến nay, GO! Đà Nẵng đã không ngừng phát triển, hoàn thiện, đóng vai trò quan trọng trong chuỗi bán lẻ của tập đoàn Central tại khu vực miền Trung.

2.1.1.2. Giai đoạn phát triển

- Giai đoạn 2012 - 2020: Siêu thị Big C Đà Nẵng hoạt động mạnh mẽ, là một trong những điểm đến mua sắm lớn của người dân và khách du lịch.
- Cuối năm 2020: Chính thức chuyển đổi sang thương hiệu GO!, thay đổi toàn bộ hình ảnh nhận diện, không gian trưng bày và chiến lược phục vụ.
- Từ 2021 - nay: GO! Đà Nẵng đẩy mạnh mô hình bán lẻ tích hợp (omnichannel), mở rộng các dịch vụ trực tuyến, đầu tư vào chuyển đổi số, nâng cao trải nghiệm người tiêu dùng. Đồng thời, hệ thống tiếp tục phát triển các mối quan hệ với nhà cung cấp địa phương, thực hiện các chương trình trách nhiệm xã hội và môi trường.
- Hiện tại - 2029: Mục tiêu có mặt tại 55 tỉnh thành, tiếp tục củng cố vị trí nhà bán lẻ

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

Tầm nhìn

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

Sứ mệnh

“ Chúng tôi làm cho cuộc sống của khách hàng dễ dàng hơn nhờ vào đội ngũ

nhân viên nhiệt huyết, được trao quyền, tương tác hiệu quả trên nền tảng hợp tác và tư duy khởi nghiệp.”

Các giá trị cốt lõi

Siêu thị GO! Đà Nẵng hoạt động theo định hướng của Central Retail, lấy các giá trị cốt lõi làm nền tảng cho mọi hoạt động kinh doanh. Trước hết, khách hàng là trọng tâm thể hiện qua việc cung cấp sản phẩm đa dạng, giá cả hợp lý và dịch vụ thân thiện nhằm đáp ứng tốt nhu cầu tiêu dùng của người dân địa phương. Bên cạnh đó, chất lượng và uy tín được đảm bảo thông qua việc kiểm soát chặt chẽ nguồn gốc hàng hóa và quy trình kiểm tra khi nhập kho, góp phần xây dựng niềm tin với khách hàng. Hiệu quả và tính chuyên nghiệp được thể hiện qua quy trình làm việc khoa học, ứng dụng công nghệ trong quản lý bán lẻ và kho giao nhận, giúp tối ưu chi phí và hạn chế sai sót.

2.1.3. Ngành nghề kinh doanh

Hoạt động kinh doanh của GO! Đà Nẵng thuộc hệ thống Central Retail được tổ chức theo nhiều lĩnh vực khác nhau, nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Cụ thể gồm các lĩnh vực sau:

- Lĩnh vực bán lẻ (hoạt động cốt lõi)

Lĩnh vực bán lẻ được xem là nền tảng quan trọng nhất trong mô hình kinh doanh của GO! Đà Nẵng. Đây là hoạt động trực tiếp tạo ra doanh thu chính thông qua việc cung cấp đa dạng các loại hàng hóa phục vụ nhu cầu tiêu dùng hàng ngày của người dân. Các mặt hàng được kinh doanh rất phong phú, bao gồm thực phẩm tươi sống như rau củ, thịt, cá; thực phẩm chế biến sẵn và đông lạnh; các loại hàng tiêu dùng nhanh như bánh kẹo, nước giải khát; cùng với đó là đồ gia dụng, hóa mỹ phẩm và thời trang.

Mô hình bán lẻ tại đây hoạt động theo hình thức tự chọn (self-service), cho phép khách hàng tự do tham quan, lựa chọn sản phẩm và thanh toán tại quầy. Nhờ lợi thế về quy mô lớn và nguồn cung ứng ổn định từ hệ thống của Central Retail, GO! có thể đưa ra mức giá cạnh tranh và thường xuyên triển khai các chương trình khuyến mãi nhằm thu hút khách hàng. Tuy nhiên, lĩnh vực này cũng chịu áp lực cạnh tranh lớn từ các hệ thống siêu thị khác và có biên lợi nhuận không quá cao do chi phí vận hành và nhập hàng lớn.

- Lĩnh vực ẩm thực (F&B)

Bên cạnh bán lẻ, lĩnh vực ẩm thực đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng tại GO! Đà Nẵng. Khu vực này bao gồm các quầy ăn nhanh,

nhà hàng và các thương hiệu đồ uống như trà sữa, cà phê. Không chỉ phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hàng trong quá trình mua sắm, khu ẩm thực còn thu hút thêm lượng khách bên ngoài đến sử dụng dịch vụ.

Một điểm đáng chú ý là lĩnh vực F&B giúp kéo dài thời gian khách hàng lưu lại trong trung tâm thương mại. Khi khách hàng dành nhiều thời gian hơn, khả năng chi tiêu cũng tăng lên, từ đó gián tiếp thúc đẩy doanh thu cho các lĩnh vực khác. Mặc dù vậy, hoạt động kinh doanh ẩm thực cũng phụ thuộc nhiều vào xu hướng tiêu dùng và thị hiếu của khách hàng, đòi hỏi các gian hàng phải thường xuyên đổi mới để duy trì sức hút.

- Lĩnh vực cho thuê mặt bằng thương mại

Một trong những nguồn thu ổn định và có lợi nhuận cao của GO! Đà Nẵng là hoạt động cho thuê mặt bằng. Trung tâm thương mại cung cấp không gian kinh doanh cho các thương hiệu bên ngoài như cửa hàng thời trang, mỹ phẩm, phụ kiện, điện thoại và nhiều lĩnh vực khác. Các doanh nghiệp thuê mặt bằng có thể trả tiền thuê theo hình thức cố định hoặc chia phần trăm doanh thu.

Hoạt động này mang lại lợi ích lớn vì GO! không cần trực tiếp quản lý hàng hóa hay vận hành kinh doanh của từng cửa hàng, nhưng vẫn thu được lợi nhuận đều đặn. Đồng thời, việc có nhiều thương hiệu tham gia cũng giúp tăng tính đa dạng và hấp dẫn cho trung tâm thương mại. Tuy nhiên, hiệu quả của lĩnh vực này phụ thuộc nhiều vào lượng khách đến trung tâm; nếu lượng khách giảm, việc cho thuê sẽ gặp khó khăn.

- Lĩnh vực giải trí

Lĩnh vực giải trí tại GO! Đà Nẵng bao gồm các khu vui chơi dành cho trẻ em, khu game và đôi khi có thể có rạp chiếu phim tùy theo quy mô. Đây là yếu tố quan trọng giúp trung tâm thương mại thu hút đối tượng khách hàng là gia đình và giới trẻ.

Chức năng chính của lĩnh vực này không chỉ là tạo doanh thu trực tiếp mà còn giúp tăng thời gian khách hàng lưu lại. Khi khách hàng đến vui chơi giải trí, họ thường kết hợp mua sắm và ăn uống, từ đó tạo ra hiệu ứng lan tỏa doanh thu cho toàn bộ hệ thống. Tuy nhiên, chi phí đầu tư cho các khu giải trí khá cao và cần được обнов thường xuyên để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

- Lĩnh vực dịch vụ tiện ích

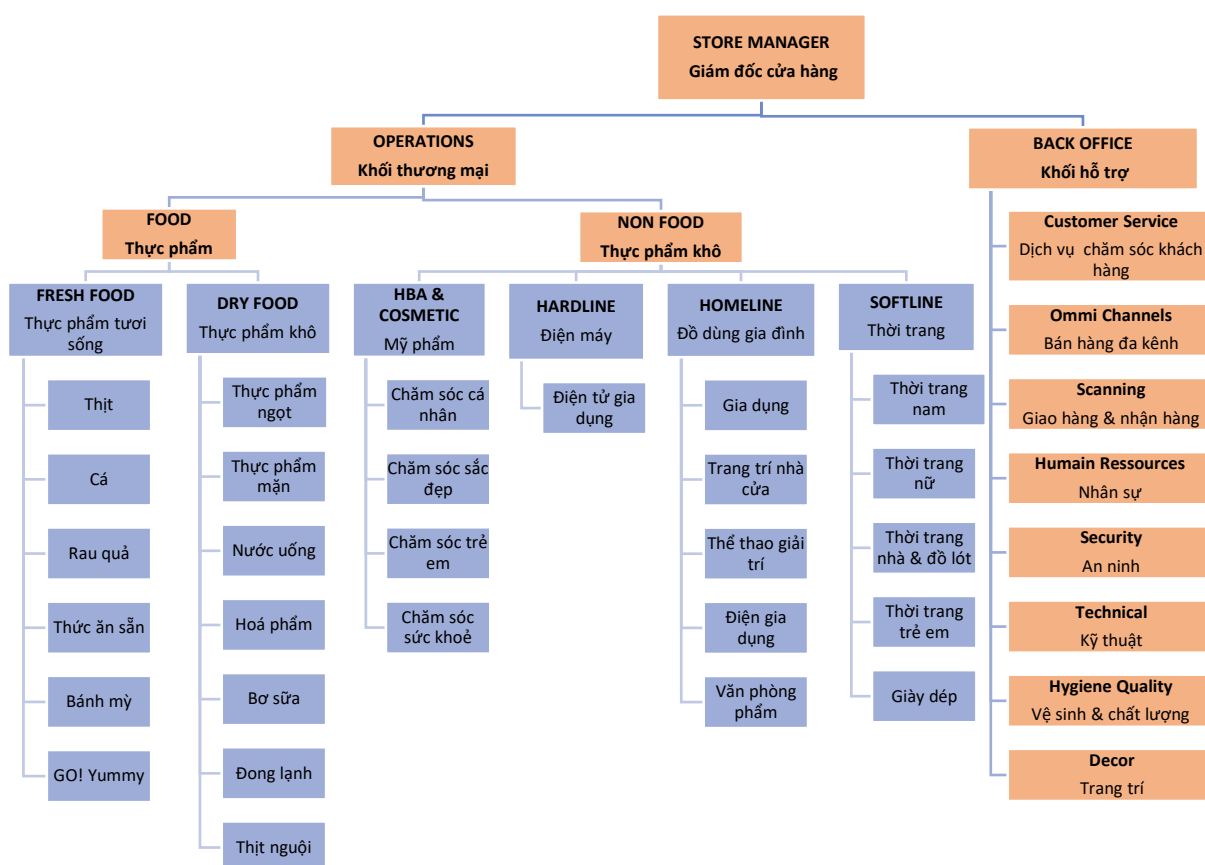
GO! Đà Nẵng còn cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích nhằm nâng cao sự thuận tiện cho khách hàng, bao gồm dịch vụ thanh toán hóa đơn, hệ thống ATM, ngân hàng, dịch

vụ giao hàng và chăm sóc khách hàng. Đây là những dịch vụ không trực tiếp tạo ra nguồn thu lớn nhưng lại đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện trải nghiệm người dùng.

Nhờ có các tiện ích này, khách hàng có thể thực hiện nhiều hoạt động trong cùng một địa điểm, từ mua sắm đến thanh toán và giải trí. Điều này giúp tăng mức độ hài lòng và khả năng quay lại của khách hàng trong tương lai.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong Siêu thị Go! Đà Nẵng

2.1.4.1. Cơ cấu tổ chức của Siêu thị Go! Đà Nẵng



Hình 2.3. Sơ đồ cấu trúc bộ máy của Siêu thị Go! Đà Nẵng

2.1.4.2. Chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong Siêu thị Go! Đà Nẵng

Siêu thị GO! được tổ chức và vận hành theo mô hình quản lý hiện đại, trong đó cơ cấu tổ chức được chia thành ba khối chính gồm Giám đốc cửa hàng (Store Manager), Khối Thương mại (Operations) và Khối Hỗ trợ (Back Office). Mỗi bộ phận đảm nhiệm những chức năng riêng biệt nhưng có mối quan hệ chặt chẽ nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh hiệu quả và ổn định.

1. Giám đốc cửa hàng: là người chịu trách nhiệm cao nhất đối với toàn bộ hoạt

động của siêu thị GO!. Bộ phận này đóng vai trò hoạch định chiến lược, điều hành và giám sát chung các hoạt động kinh doanh, vận hành cũng như quản trị nhân sự tại cửa hàng. Giám đốc cửa hàng là người trực tiếp xây dựng kế hoạch doanh thu, lợi nhuận, kiểm soát chi phí, đồng thời đảm bảo việc tuân thủ các quy định pháp luật, tiêu chuẩn chất lượng và quy trình vận hành của hệ thống GO!. Ngoài ra, giám đốc cửa hàng còn là cầu nối giữa trụ sở chính và các bộ phận bên dưới, đảm bảo chiến lược của tập đoàn được triển khai hiệu quả tại từng siêu thị.

2. Khối Thương mại (Operations): là bộ phận cốt lõi, trực tiếp tạo ra doanh thu cho siêu thị GO!. Khối này chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động mua bán, trưng bày hàng hóa, quản lý tồn kho và phục vụ khách hàng tại khu vực bán hàng. Được chia thành hai mảng lớn là thực phẩm (Food) và phi thực phẩm (Non-Food) nhằm đáp ứng đầy đủ và đa dạng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng.

3. Khối Hỗ trợ (Back Office): Đây là khối không tham gia bán hàng trực tiếp nhưng giữ vai trò đặc biệt quan trọng, đảm bảo cho toàn bộ hoạt động kinh doanh của siêu thị diễn ra ổn định, an toàn và hiệu quả. Các bộ phận thuộc khối thương mại hoạt động theo nguyên tắc hỗ trợ, kiểm soát và tối ưu hóa quy trình vận hành cho toàn hệ thống.

- + **Bộ phận Customer Service (Dịch vụ khách hàng)** chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các thắc mắc, phản ánh và khiếu nại của khách hàng trong quá trình mua sắm. Bộ phận này đóng vai trò là cầu nối trực tiếp giữa khách hàng và siêu thị, góp phần duy trì hình ảnh chuyên nghiệp, nâng cao mức độ hài lòng và lòng trung thành của khách hàng đối với thương hiệu GO!. Ngoài ra, Customer Service còn hỗ trợ các dịch vụ hậu mãi như đổi trả hàng hóa, giải quyết sự cố phát sinh tại quầy thu ngân hoặc trong khu vực bán hàng.
- + **Bộ phận Omni Channels (Bán hàng đa kênh)** đảm nhiệm việc phát triển và quản lý các kênh bán hàng ngoài kênh truyền thống tại siêu thị, bao gồm bán hàng trực tuyến, đặt hàng qua ứng dụng hoặc website và kết nối giữa kênh online và offline. Chức năng của bộ phận này nhằm đáp ứng xu hướng tiêu dùng hiện đại, giúp khách hàng có thể mua sắm linh hoạt hơn, đồng thời mở rộng phạm vi tiếp cận thị trường và gia tăng doanh thu cho siêu thị GO!.
- + **Bộ phận Scanning (Giao hàng và nhận hàng)** thực hiện các công việc như nhận hàng, kiểm đếm hàng hóa từ nhà cung cấp. Nhân viên kho cũng có nhiệm vụ xử

lý, trả hàng đối với các đơn hàng bị thừa/thiếu hoặc hư hỏng, không đảm bảo chất lượng so với quy định của GO!. Trong trường hợp hàng hóa bị sai so với đơn đặt hàng cần phải được lập Biên bản theo mẫu quy định).

Bộ phận giao nhận còn có chức năng hỗ trợ, báo cáo với bộ phận Quản lý dữ liệu về các đơn hàng bị lỗi hoặc không giao đúng thời gian yêu cầu để bộ phận này có kế hoạch đặt hàng lại với nhà cung cấp khác nhằm tránh tình trạng thiếu hụt hàng hóa. Bộ phận Kho giao nhận cũng có trách nhiệm quản lý dữ liệu hàng hóa giao nhận tại kho và tiến hành sắp xếp, phân loại hàng hóa theo ngành hàng, khu vực và vận chuyển hàng lên kho trung chuyển sau khi hoàn thành nhận hàng tại kho.

- + **Bộ phận Human Resources (Nhân sự)** chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ nguồn nhân lực tại siêu thị GO!. Công việc chính bao gồm tuyển dụng, đào tạo, sắp xếp ca làm việc, chấm công, tính lương và xây dựng chế độ phúc lợi cho nhân viên. Bộ phận nhân sự đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo siêu thị có đội ngũ nhân viên đủ số lượng, đúng năng lực và tác phong chuyên nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.
- + **Bộ phận Security (An ninh)** đảm nhiệm việc đảm bảo an toàn cho con người, hàng hóa và tài sản của siêu thị. Bộ phận này có nhiệm vụ giám sát an ninh, phòng chống trộm cắp, gian lận thương mại cũng như xử lý các tình huống mất trật tự, sự cố an toàn xảy ra trong khuôn viên siêu thị. Nhờ đó, môi trường mua sắm tại GO! luôn được duy trì an toàn và văn minh.
- + **Bộ phận Technical (Kỹ thuật)** chịu trách nhiệm vận hành, bảo trì và sửa chữa các hệ thống kỹ thuật trong siêu thị như điện, nước, điều hòa, hệ thống lạnh, máy móc và trang thiết bị bán hàng. Chức năng của bộ phận này là đảm bảo cơ sở vật chất luôn hoạt động ổn định, hạn chế gián đoạn kinh doanh và tạo điều kiện thuận lợi cho cả nhân viên lẫn khách hàng trong quá trình mua sắm.
- + **Bộ phận Hygiene Quality (Vệ sinh & Chất lượng)** có nhiệm vụ kiểm soát vệ sinh môi trường và chất lượng hàng hóa, đặc biệt là đối với nhóm thực phẩm tươi sống. Bộ phận này đảm bảo siêu thị tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm, duy trì không gian mua sắm sạch sẽ, an toàn, từ đó bảo vệ sức khỏe người tiêu dùng và uy tín thương hiệu GO!.
- + **Bộ phận Decor (Trang trí)** chịu trách nhiệm về hình ảnh, trang trí và trưng bày không gian siêu thị theo các chủ đề, mùa vụ hoặc chương trình khuyến mãi. Chúc

năng của bộ phận này là tạo môi trường mua sắm bắt mắt, chuyên nghiệp và đồng bộ với nhận diện thương hiệu, qua đó thu hút khách hàng và kích thích hành vi mua sắm.

- Khối thực phẩm (Food):

+ **Bộ phận Thực phẩm tươi sống (Fresh Food)** đảm nhiệm việc kinh doanh các mặt hàng có tần suất tiêu thụ cao như thịt, cá, rau củ quả, bánh mì và thực phẩm chế biến sẵn. Chức năng quan trọng nhất của bộ phận này là đảm bảo độ tươi ngon, an toàn vệ sinh thực phẩm và chất lượng sản phẩm, bởi đây là nhóm hàng ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe người tiêu dùng cũng như uy tín của siêu thị.

+ **Bộ phận Thực phẩm khô (Dry Food)** phụ trách các mặt hàng đóng gói, bảo quản dài ngày như bánh kẹo, gia vị, nước uống, sữa, thực phẩm đông lạnh và hóa phẩm gia đình. Bộ phận này đóng vai trò duy trì nguồn hàng ổn định, đa dạng chủng loại, giá cả cạnh tranh và phù hợp với nhu cầu mua sắm thường xuyên của khách hàng.

- Khối Phi thực phẩm (Non-Food):

+ **Bộ phận Mỹ phẩm và chăm sóc cá nhân (HBA & Cosmetic)** cung cấp các sản phẩm chăm sóc sức khỏe, sắc đẹp, cá nhân và trẻ em, góp phần đáp ứng xu hướng tiêu dùng ngày càng quan tâm đến chất lượng cuộc sống.

+ **Bộ phận Điện máy (Hardline)** chịu trách nhiệm kinh doanh các sản phẩm điện tử và điện gia dụng, đồng thời thực hiện tư vấn, bảo hành và dịch vụ hậu mãi cho khách hàng.

+ **Bộ phận Đồ dùng gia đình (Homeline)** cung cấp các sản phẩm phục vụ sinh hoạt, trang trí nhà cửa, văn phòng phẩm và đồ giải trí, giúp siêu thị trở thành điểm mua sắm “một điểm đến – nhiều nhu cầu”.

+ **Bộ phận Thời trang (Softline)** tập trung vào các mặt hàng quần áo, giày dép và phụ kiện cho nhiều đối tượng khách hàng, từ người lớn đến trẻ em, qua đó tăng tính đa dạng và khả năng cạnh tranh của siêu thị.

2.1.5. Nguồn lực

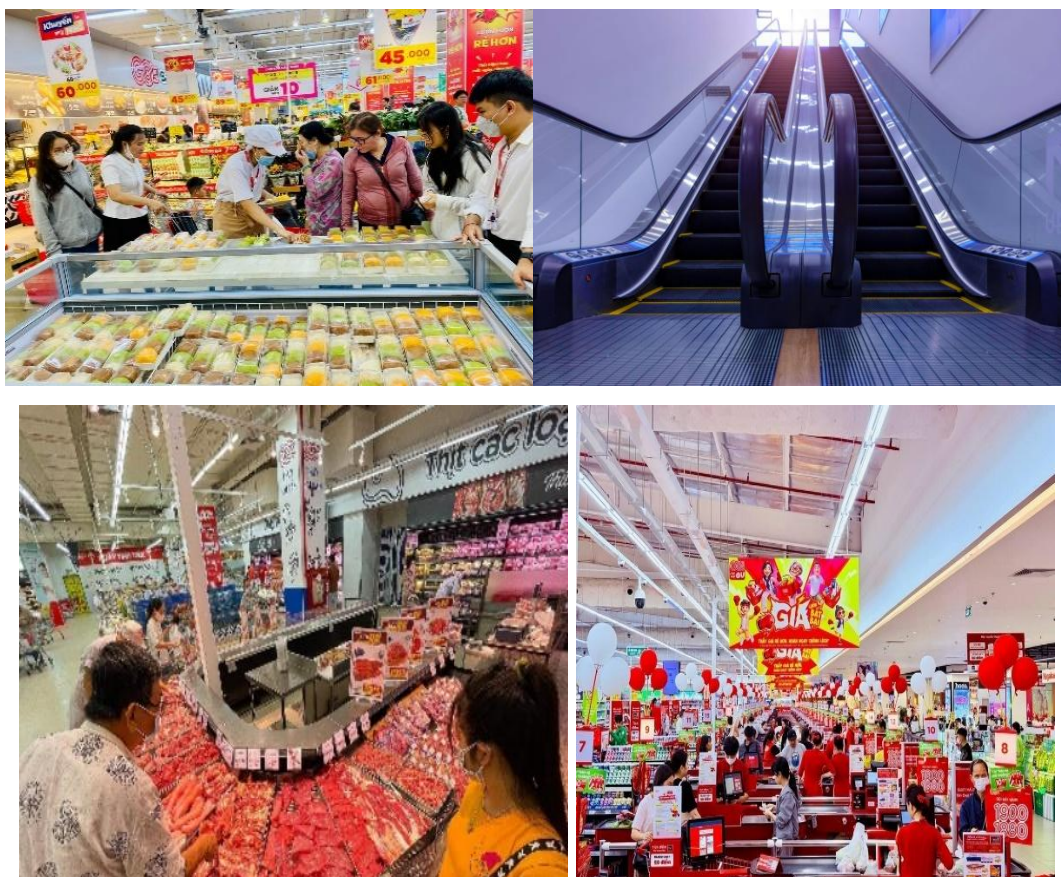
- Về cơ sở vật chất:

Siêu thị GO! Đà Nẵng có cơ sở vật chất hiện đại, rộng khoảng 20.000 m², tạo không gian mua sắm thoải mái với chỗ để xe đúng quy định. Hành lang tầng 1 được cho thuê kinh doanh, tăng thêm tiện ích cho khách hàng.



Hình 2.4. Không gian Siêu thị Go! Đà Nẵng

Hệ thống kỹ thuật gồm điều hòa, tủ lạnh, tủ đông, kệ bảo quản, thang cuốn, thang máy, hệ thống PCCC và camera giám sát tại cả siêu thị và kho giúp đảm bảo an toàn, thuận tiện trong vận hành và mua sắm. Siêu thị có 27 quầy tính tiền (gồm 4 quầy cho bán hàng online và thanh toán nhanh), trang bị hệ thống POS và máy quét mã vạch hiện đại. Màn hình Tivi cỡ lớn được lắp đặt để giới thiệu sản phẩm mới và khuyến mãi. Ngoài ra, siêu thị còn bố trí máy ATM (Vietcombank, SeABank...) để phục vụ khách hàng thuận tiện hơn.



Hình 2.5. Hệ thống kỹ thuật tại Siêu thị Go! Đà Nẵng

Bên cạnh việc đảm bảo chất lượng sản phẩm, GO! Đà Nẵng còn đẩy mạnh đầu tư vào hệ thống bán hàng đa kênh nhằm nâng cao trải nghiệm người tiêu dùng. Khách

hàng có thể lựa chọn mua hàng trực tiếp tại siêu thị hoặc thông qua các nền tảng trực tuyến tùy theo nhu cầu. Ngoài ra, hệ thống thanh toán điện tử linh hoạt như thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản... cũng góp phần tăng tính thuận tiện và an toàn trong quá trình giao dịch.

- Về lực lượng lao động:

Hiện tại, Siêu thị GO! Đà Nẵng có khoảng hơn 500 người lao động đang làm việc tại đây. Đội ngũ nhân viên bán hàng, quản lý, chăm sóc khách hàng, cùng với các nhân viên hỗ trợ khác như kế toán, giao nhận hàng, an ninh và bảo vệ, kỹ thuật đều đóng góp vào việc tạo ra một môi trường mua sắm chất lượng và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, các chương trình đào tạo và phát triển nhân sự liên tục giúp đội ngũ nhân viên ngày càng hoàn thiện kỹ năng và nâng cao năng suất làm việc.

Bảng 2.1. Nguồn nhân lực của Siêu thị Go! Đà Nẵng

Đơn vị tính: Người

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

Nguồn: Phòng Nhân sự

- Về nguồn lực tài chính:

Bảng 2.2. Tổng tài sản của Siêu thị Go! Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: đồng

TÀI SẢN	2023	2024	2025
A. TÀI SẢN NGẮN HẠN	259.020.303.234	286.030.877.842	312.487.394.218
Tiền & tương đương tiền	31.247.836.518	36.904.271.392	42.318.945.127
Phải thu ngắn hạn	54.836.219.407	61.493.728.615	68.742.193.406
Hàng tồn kho	163.472.518.694	176.904.382.517	189.563.418.792
TSNH khác	9.463.728.615	10.728.495.318	11.862.836.893
B. TÀI SẢN DÀI HẠN	169.681.959.679	185.031.711.649	198.936.507.644
TSCĐ hữu hình	148.372.836.519	160.947.382.614	172.483.692.318
TSCĐ vô hình	11.936.507.842	13.247.836.518	14.629.847.506
TSDH khác	9.372.615.318	10.836.492.517	11.822.967.820
TỔNG CỘNG TÀI SẢN	428.702.262.913	471.062.589.491	511.423.901.862

Nguồn: Phòng Kế toán

Xét về cơ cấu tăng trưởng của tài sản ngắn hạn, hàng tồn kho luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản ngắn hạn của siêu thị GO! Đà Nẵng. Trong giai đoạn 2023–2025, tỷ trọng hàng tồn kho dao động khoảng 60–63% tổng tài sản ngắn hạn. Điều này phù hợp với đặc điểm của ngành siêu thị bán lẻ vì doanh nghiệp cần dự trữ số lượng hàng hóa lớn để đáp ứng nhu cầu mua sắm thường xuyên của khách hàng. Bên cạnh đó, khoản tiền và tương đương tiền cũng tăng dần qua các năm, cho thấy khả năng thanh khoản của doanh nghiệp được cải thiện. Các khoản phải thu ngắn hạn tăng nhẹ phản ánh quy mô hoạt động kinh doanh ngày càng mở rộng và quan hệ tín dụng thương mại với khách hàng, đối tác ngày càng tăng.

Đối với tài sản dài hạn, tài sản cố định hữu hình chiếm tỷ trọng rất lớn, khoảng gần 87% tổng tài sản dài hạn trong cả ba năm. Điều này cho thấy GO! Đà Nẵng đầu tư

mạnh vào cơ sở vật chất, hệ thống kho bãi, quầy kệ, thiết bị bảo quản, máy móc và cơ sở hạ tầng phục vụ hoạt động bán lẻ. Tài sản cố định vô hình cũng tăng dần qua các năm, phản ánh doanh nghiệp ngày càng chú trọng đến hệ thống phần mềm quản lý, công nghệ vận hành và giá trị thương hiệu. Nhìn chung, cơ cấu tài sản của doanh nghiệp phù hợp với đặc điểm hoạt động của mô hình siêu thị hiện đại.

Bảng 2.3. Nguồn vốn của Siêu thị Go! Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: đồng

Nguồn vốn	2023	2024	2025
Nợ phải trả	242.300.970.368	273.150.421.524	301.784.563.419
Vốn chủ sở hữu	186.401.292.545	197.912.167.967	209.639.338.443
Vốn góp CSH	149.873.618.274	149.873.618.274	149.873.618.274
LNST chưa phân phối	36.527.674.271	48.038.549.693	59.765.720.169
TỔNG NGUỒN VỐN	428.702.262.913	471.062.589.491	511.423.901.862

Nguồn: Phòng Kế toán

Về cơ cấu nguồn vốn, nguồn tài trợ chủ yếu của GO! Đà Nẵng là nợ phải trả. Trong giai đoạn nghiên cứu, tỷ trọng nợ phải trả luôn chiếm trên 56% tổng nguồn vốn và có xu hướng tăng dần qua từng năm. Trong khi đó, tỷ trọng vốn chủ sở hữu giảm nhẹ từ 43,48% xuống còn khoảng 40,99% vào năm 2025. Điều này cho thấy doanh nghiệp đang ưu tiên sử dụng nguồn vốn vay và công nợ thương mại để tài trợ cho hoạt động kinh doanh thay vì tăng vốn chủ sở hữu. Tuy nhiên, vốn chủ sở hữu vẫn duy trì ở mức trên 40%, cho thấy doanh nghiệp vẫn đảm bảo được khả năng tự chủ tài chính ở mức tương đối ổn định.

Bảng 2.4. Tỷ lệ nợ của Siêu thị Go! Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025

Chỉ tiêu	2023	2024	2025
Tỷ lệ Nợ phải trả/ Tổng tài sản	56,52%	58,00%	59,01%
Tỷ lệ Nợ phải trả/ Vốn chủ sở hữu	129,99%	138,02%	143,95%

Tỷ lệ nợ phải trả trên tổng tài sản của siêu thị GO! Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng dần. Cụ thể, năm 2023 tỷ lệ này đạt 56,52%, năm 2024 tăng lên 58,00% và đến năm 2025 đạt 59,01%. Điều này cho thấy hơn một nửa tổng tài sản của doanh nghiệp được hình thành từ nguồn vốn vay và các khoản nợ phải trả. Tỷ lệ này

tăng liên tục phản ánh doanh nghiệp đang mở rộng quy mô hoạt động và sử dụng ngày càng nhiều nguồn vốn bên ngoài để tài trợ cho tài sản. Trong lĩnh vực bán lẻ và siêu thị, đây là hiện tượng khá phổ biến do doanh nghiệp cần lượng vốn lưu động lớn để duy trì hàng tồn kho, thanh toán nhà cung cấp và mở rộng hệ thống kinh doanh. Tuy nhiên, việc tỷ lệ nợ tăng cũng cho thấy áp lực thanh toán và rủi ro tài chính của doanh nghiệp đang tăng lên theo thời gian.

Tỷ lệ nợ phải trả trên vốn chủ sở hữu cũng có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2023, tỷ lệ này đạt khoảng 129,99%, năm 2024 là 138,02% và năm 2025 tăng lên 143,95%. Điều đó có nghĩa là vào năm 2025, cứ 100 đồng vốn chủ sở hữu thì doanh nghiệp sử dụng gần 144 đồng nợ phải trả để tài trợ cho hoạt động kinh doanh. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ sử dụng đòn bẩy tài chính của doanh nghiệp ở mức khá cao. Việc sử dụng nợ giúp doanh nghiệp có thêm nguồn lực để mở rộng hoạt động nhanh chóng, nhưng đồng thời cũng làm gia tăng chi phí tài chính và áp lực thanh toán trong tương lai nếu tình hình kinh doanh gặp khó khăn.

- So với các doanh nghiệp cùng ngành như AEON Mall, Co.opmart hay Lotte Mart, cơ cấu tài chính của GO! Đà Nẵng tương đối phù hợp với đặc điểm ngành bán lẻ hiện đại. Các doanh nghiệp bán lẻ thường có tỷ trọng hàng tồn kho cao và sử dụng nhiều nợ ngắn hạn để tài trợ vốn lưu động. Tỷ lệ nợ trên tổng tài sản của GO! Đà Nẵng dao động từ 56–59%, được xem là mức trung bình khá trong ngành bán lẻ. Điều này cho thấy doanh nghiệp đang tận dụng tương đối hiệu quả nguồn vốn bên ngoài để mở rộng hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, nếu tỷ lệ nợ tiếp tục tăng quá cao trong tương lai thì doanh nghiệp có thể đối mặt với rủi ro thanh toán và áp lực tài chính lớn hơn, đặc biệt trong bối cảnh thị trường bán lẻ cạnh tranh ngày càng gay gắt.

2.2. Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh của Siêu thị Go! Đà Nẵng

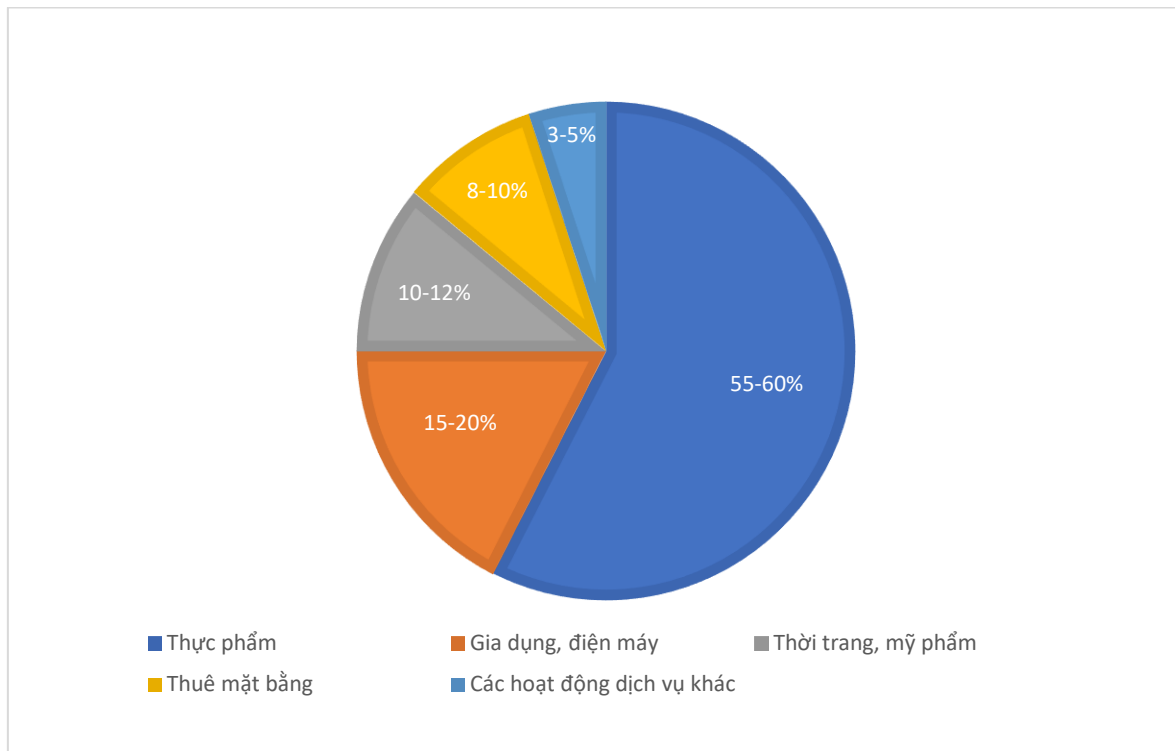
2.2.1. Phân tích kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.5. Báo cáo tài chính của siêu thị Go!Đà Nẵng năm 2023-2025*Đơn vị tính: đồng*

STT	Hạng mục	2023	2024	2025
1	Doanh thu thuần	310.250.729.900	327.447.818.855	346.657.733.011
2	Giá vốn hàng bán	247.761.268.886	263.048.269.803	75.003.994.622
3	Lợi nhuận gộp	62.489.461.014	64.399.549.052	71.653.738.839
4	Doanh thu tài chính	4.932.986.605	3.867.441.139	5.061.423.214
5	Chi phí tài chính	9.772.897.992	8.750.904.950	11.108.747.795
6	Chi phí bán hàng	22.648.303.283	22.123.074.312	24.647.534.169
7	Chi phí QLDN	14.678.895.880	15.885.591.141	16.107.248.412
8	Lợi nhuận từ HĐKD	20.322.350.464	21.507.419.788	24.851.631.227
9	Thu nhập khác	737.086.560	586.512.687	1.106.155.281
10	Chi phí khác	371.885.473	400.088.796	646.942.748
11	Lợi nhuận khác	365.201.087	186.423.891	459.212.533
12	Tổng lợi nhuận trước thuế	20.687.515.551	21.693.843.679	25.310.843.760
13	Thuế TNDN	4.137.510.310	4.338.768.736	5.062.168.752
14	Lợi nhuận sau thuế	16.550.041.241	17.355.074.944	20.248.675.008

Nguồn: Phòng Kế toán Siêu thị Go! Đà Nẵng

2.2.1.1. Phân tích doanh thu



Hình 2.6. Cơ cấu doanh thu các ngành nghề kinh doanh năm 2025

Doanh thu của GO! Đà Nẵng được hình thành từ nhiều nhóm hoạt động kinh doanh khác nhau, trong đó lĩnh vực bán lẻ hàng tiêu dùng và thực phẩm chiếm tỷ trọng lớn nhất. Với mô hình đại siêu thị kết hợp trung tâm thương mại.

Doanh thu năm 2024 tăng so với năm 2023 chủ yếu do nhu cầu mua sắm của người dân tăng lên sau giai đoạn thị trường dần phục hồi. GO! Đà Nẵng đã triển khai nhiều chương trình khuyến mãi, giảm giá và kích cầu tiêu dùng vào các dịp lễ, Tết nên thu hút được lượng lớn khách hàng đến mua sắm. Bên cạnh đó, nhóm hàng thực phẩm tươi sống, hàng tiêu dùng nhanh và đồ gia dụng tiếp tục duy trì mức tiêu thụ cao, góp phần làm doanh thu tăng trưởng ổn định. Ngoài ra, sự phát triển của dịch vụ thanh toán điện tử, bán hàng trực tuyến và giao hàng tận nơi cũng giúp doanh nghiệp mở rộng lượng khách hàng và tăng doanh số bán hàng.

Đối với năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng nhờ doanh nghiệp đẩy mạnh hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng dịch vụ. Siêu thị đã mở rộng danh mục hàng hóa, tăng cường các chương trình ưu đãi cho khách hàng thân thiết và cải thiện trải nghiệm mua sắm. Đồng thời, lượng khách du lịch đến Đà Nẵng tăng cũng góp phần làm nhu cầu mua sắm và sử dụng dịch vụ tại siêu thị cao hơn, đặc biệt ở nhóm thực phẩm, mỹ phẩm

và dịch vụ ăn uống.

- Nhóm hàng thực phẩm tươi sống, thực phẩm chế biến và hàng tiêu dùng nhanh chiếm khoảng 55% – 60% tổng doanh thu. Đây là nhóm ngành hàng chủ lực vì đáp ứng nhu cầu mua sắm hằng ngày của người dân. Các mặt hàng như rau củ, thịt cá, thực phẩm đông lạnh, bánh kẹo, nước giải khát và đồ dùng thiết yếu có tốc độ tiêu thụ cao và được nhập xuất liên tục.
- Nhóm hàng gia dụng, điện máy và đồ dùng sinh hoạt, chiếm khoảng 15% – 20% doanh thu. Nhóm này bao gồm các sản phẩm như nồi cơm điện, quạt, đồ dùng nhà bếp, thiết bị điện gia dụng và một số mặt hàng điện tử. Tuy không có tần suất mua cao như thực phẩm nhưng giá trị mỗi đơn hàng thường lớn hơn nên vẫn đóng góp đáng kể vào doanh thu chung của siêu thị.
- Nhóm hàng thời trang, mỹ phẩm và đồ dùng cá nhân chiếm khoảng 10% – 12% doanh thu. Đây là nhóm hàng phục vụ nhu cầu tiêu dùng và làm đẹp của khách hàng, đặc biệt là giới trẻ và khách du lịch. Các chương trình khuyến mãi, giảm giá theo mùa hoặc các dịp lễ lớn thường
- Ngoài hoạt động bán lẻ hàng hóa, GO! Đà Nẵng còn có nguồn thu từ hoạt động cho thuê mặt bằng, khu vui chơi và dịch vụ ăn uống trong trung tâm thương mại, chiếm khoảng 8% – 10% doanh thu. Các gian hàng ăn uống, thương hiệu thời trang, cửa hàng tiện ích hoặc khu vui chơi trẻ em góp phần thu hút lượng lớn khách đến mua sắm và sử dụng dịch vụ mỗi ngày.
- Các hoạt động dịch vụ hỗ trợ khác như giao hàng, thanh toán điện tử, bán hàng trực tuyến và chương trình khách hàng thân thiết cũng đóng góp khoảng 3% – 5% doanh thu. Mặc dù tỷ trọng chưa lớn nhưng đây là lĩnh vực có tiềm năng tăng trưởng mạnh trong bối cảnh xu hướng mua sắm hiện đại và thương mại điện tử ngày càng phát triển.

2.2.1.2. Phân tích lợi nhuận

Lợi nhuận gộp của siêu thị GO! Đà Nẵng có xu hướng tăng trưởng tích cực trong giai đoạn 2023–2025. Cụ thể, năm 2024 tăng khoảng 3,06% so với năm 2023 và đến năm 2025 tiếp tục tăng khoảng 11,27% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do doanh thu bán hàng tăng ổn định nhờ lượng khách đến mua sắm ngày càng nhiều, nhu cầu tiêu dùng phục hồi mạnh và siêu thị thường xuyên triển khai các chương trình khuyến mãi, giảm giá nhằm thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, siêu thị cũng kiểm soát

tương đối tốt giá vốn hàng bán thông qua việc nhập hàng với số lượng lớn, tối ưu nguồn cung và quản lý hàng tồn kho hiệu quả, từ đó giúp lợi nhuận gộp tăng lên.

Lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh tăng tương đối ổn định qua các năm. Năm 2024 tăng khoảng 5,83% so với năm 2023, trong khi năm 2025 tăng khoảng 15,55% so với năm 2024. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh cốt lõi của siêu thị ngày càng hiệu quả hơn. Nguyên nhân là doanh thu tăng nhanh hơn tốc độ tăng của các khoản chi phí như chi phí bán hàng và chi phí quản lý doanh nghiệp. Ngoài ra, GO! Đà Nẵng còn đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý bán hàng, quản lý kho và thanh toán, giúp tiết kiệm thời gian, giảm chi phí vận hành và nâng cao năng suất làm việc của nhân viên.

Lợi nhuận khác có sự biến động qua các năm. Năm 2024 giảm khoảng 48,95% so với năm 2023 do các khoản thu nhập khác giảm và chi phí phát sinh tăng lên. Tuy nhiên đến năm 2025, lợi nhuận khác tăng mạnh khoảng 146,32% so với năm 2024. Nguyên nhân có thể đến từ việc siêu thị tăng các khoản thu từ thanh lý tài sản, hỗ trợ từ nhà cung cấp hoặc các khoản thu nhập ngoài hoạt động kinh doanh chính. Tuy vậy, khoản mục này chiếm tỷ trọng không lớn nên không ảnh hưởng quá nhiều đến kết quả kinh doanh chung của doanh nghiệp.

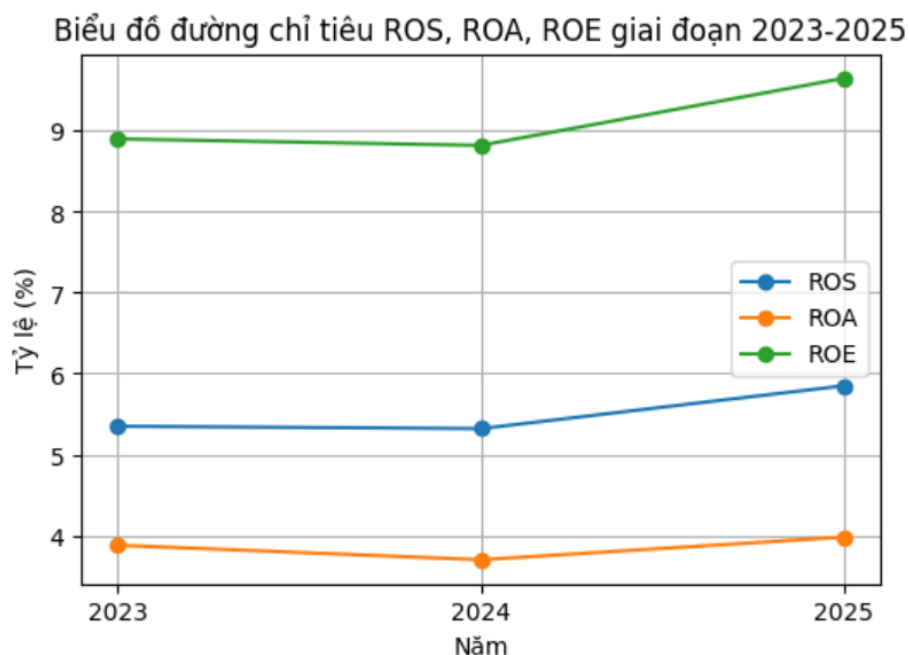
Tổng lợi nhuận trước thuế tăng liên tục qua các năm. Năm 2024 tăng khoảng 4,86% so với năm 2023 và năm 2025 tăng khoảng 16,67% so với năm 2024. Điều này phản ánh doanh nghiệp đang duy trì được khả năng sinh lời tốt và hoạt động kinh doanh ngày càng ổn định. Sự gia tăng này chủ yếu nhờ doanh thu thuần tăng trưởng đều, khả năng quản lý chi phí hiệu quả và sức mua của thị trường bán lẻ ngày càng phục hồi sau giai đoạn khó khăn của nền kinh tế.

Lợi nhuận sau thuế cũng có xu hướng tăng trưởng khả quan. Năm 2024 tăng khoảng 4,86% so với năm 2023 và năm 2025 tăng khoảng 16,67% so với năm 2024. Điều này cho thấy hiệu quả kinh doanh của siêu thị ngày càng được cải thiện. Nguyên nhân là nhờ doanh nghiệp mở rộng hoạt động kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, đa dạng hóa ngành hàng và triển khai nhiều chương trình marketing nhằm gia tăng doanh thu. Đồng thời, việc kiểm soát tốt chi phí và sử dụng nguồn vốn hợp lý cũng góp phần giúp lợi nhuận sau thuế tăng ổn định qua các năm.

2.2.1.3. Phân tích khả năng sinh lời ROA, ROE, ROS

Bảng 2.6. Các chỉ số tài chính quan trọng đo lường khả năng sinh lời giai đoạn 2023-2025

Chỉ số	2023	2024	2025
ROS	5,33%	5,30%	5,84%
ROA	3,86%	3,68%	3,96%
ROE	8,88%	8,77%	9,66%



Hình 2.7. Biểu đồ đường chỉ tiêu ROS,ROA,ROE giai đoạn 2023-2025

Tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu (ROS) của siêu thị năm 2023 đạt 5,33%, năm 2024 giảm nhẹ xuống còn 5,30%, tương ứng giảm khoảng 0,56%. Nguyên nhân là do trong năm 2024 chi phí bán hàng và chi phí quản lý doanh nghiệp tăng lên nhằm phục vụ cho hoạt động mở rộng kinh doanh, nâng cấp cơ sở vật chất và triển khai nhiều chương trình khuyến mãi để thu hút khách hàng. Tuy nhiên đến năm 2025, ROS tăng lên 5,84%, tương ứng tăng khoảng 10,19% so với năm 2024. Điều này cho thấy siêu thị đã kiểm soát chi phí hiệu quả hơn, đồng thời doanh thu tăng nhanh hơn tốc độ tăng chi phí, giúp khả năng tạo lợi nhuận trên doanh thu được cải thiện rõ rệt.

Tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản (ROA) năm 2023 đạt 3,86%, năm 2024 giảm xuống còn 3,68%, tương ứng giảm khoảng 4,66%. Nguyên nhân chủ yếu là do tổng tài sản của doanh nghiệp tăng nhanh hơn tốc độ tăng lợi nhuận, đặc biệt là tài sản phục vụ cho hoạt động kinh doanh như hàng tồn kho, cơ sở vật chất và trang thiết bị. Tuy nhiên đến năm 2025, ROA tăng lên 3,96%, tương ứng tăng khoảng 7,61% so với năm 2024.

Điều này cho thấy doanh nghiệp đã khai thác và sử dụng tài sản hiệu quả hơn, góp phần nâng cao khả năng tạo lợi nhuận từ nguồn tài sản hiện có.

Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE) năm 2023 đạt 8,88%, năm 2024 giảm nhẹ xuống còn 8,77%, tương ứng giảm khoảng 1,24%. Sự sụt giảm này chủ yếu do lợi nhuận sau thuế tăng chậm hơn tốc độ tăng của vốn chủ sở hữu. Tuy nhiên đến năm 2025, ROE tăng mạnh lên 9,66%, tương ứng tăng khoảng 10,15% so với năm 2024. Điều này phản ánh doanh nghiệp đã sử dụng nguồn vốn chủ sở hữu hiệu quả hơn, tạo ra nhiều lợi nhuận hơn cho chủ đầu tư và nâng cao hiệu quả tài chính của doanh nghiệp.

- Nhìn chung, các chỉ số ROS, ROA và ROE của GO! Đà Nẵng đều duy trì ở mức tương đối ổn định và có xu hướng tăng vào năm 2025. Điều này cho thấy siêu thị đang hoạt động hiệu quả, khả năng kiểm soát chi phí tốt hơn, sử dụng tài sản hợp lý và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn chủ sở hữu. Đây là dấu hiệu tích cực, phản ánh tiềm năng phát triển và khả năng sinh lời của doanh nghiệp trong thời gian tới.

2.2.2. Yếu tố ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh

2.2.2.1. Thị trường

Thị trường bán lẻ tại khu vực miền Trung, đặc biệt là thành phố Đà Nẵng, đang phát triển mạnh nhờ tốc độ đô thị hóa cao, thu nhập người dân ngày càng cải thiện và nhu cầu mua sắm hiện đại tăng lên. Đây là khu vực có tiềm năng lớn đối với các hệ thống đại siêu thị và trung tâm thương mại như GO! Đà Nẵng.

Tại miền Trung, Central Retail thông qua hệ thống GO! đã từng bước mở rộng mạng lưới bán lẻ nhằm khai thác thị trường tiêu dùng đông dân và lượng khách du lịch lớn. GO! Đà Nẵng hiện là một trong những đại siêu thị có quy mô lớn và lượng khách hàng ổn định tại khu vực trung tâm thành phố.

GO! Đà Nẵng sở hữu vị trí thuận lợi ngay trung tâm thành phố, gần các tuyến đường lớn và khu dân cư đông đúc nên dễ dàng thu hút khách hàng đến mua sắm. Bên cạnh đó, siêu thị còn tích hợp nhiều dịch vụ như khu ăn uống, thời trang, gia dụng và giải trí, tạo mô hình mua sắm “all in one”, đáp ứng đa dạng nhu cầu của người tiêu dùng.

Thị trường miền Trung cũng có mức độ cạnh tranh khá cao khi nhiều hệ thống bán lẻ lớn cùng hoạt động như Lotte Mart, Co.opmart và WinMart. Tuy nhiên, GO! Đà Nẵng vẫn duy trì được lợi thế cạnh tranh nhờ chính sách giá phù hợp, nguồn hàng phong phú và thường xuyên triển khai các chương trình khuyến mãi lớn. Ngoài ra, thương hiệu

GO! trước đây là Big C nên đã có độ nhận diện cao và tạo được thói quen mua sắm đối với nhiều khách hàng tại Đà Nẵng và các tỉnh lân cận.

Một đặc điểm nổi bật của thị trường miền Trung là nhu cầu tiêu dùng chịu ảnh hưởng mạnh từ ngành du lịch. Đà Nẵng là thành phố du lịch lớn nên lượng khách trong và ngoài nước đông đã góp phần thúc đẩy doanh thu bán lẻ, đặc biệt đối với các nhóm hàng thực phẩm, đặc sản, đồ gia dụng và hàng tiêu dùng nhanh. Điều này tạo điều kiện thuận lợi để GO! Đà Nẵng mở rộng hoạt động kinh doanh và gia tăng doanh thu.

Ngoài ra, xu hướng tiêu dùng hiện nay đang chuyển dần từ chợ truyền thống sang các siêu thị và trung tâm thương mại hiện đại do người tiêu dùng quan tâm nhiều hơn đến chất lượng sản phẩm, nguồn gốc hàng hóa và trải nghiệm mua sắm. Đây là cơ hội lớn để GO! Đà Nẵng tiếp tục phát triển thị phần tại khu vực miền Trung trong thời gian tới.

Tuy nhiên, thị trường miền Trung cũng tồn tại nhiều thách thức như áp lực cạnh tranh ngày càng lớn, sự phát triển mạnh của thương mại điện tử và xu hướng mua sắm online. Vì vậy, GO! Đà Nẵng cần tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm, đẩy mạnh chuyển đổi số và nâng cao trải nghiệm khách hàng để giữ vững vị thế cạnh tranh trên thị trường bán lẻ miền Trung.

2.2.2.2. Đối thủ cạnh tranh

Siêu thị GO! Đà Nẵng hoạt động trong môi trường bán lẻ cạnh tranh cao tại thành phố, khi có nhiều chuỗi siêu thị, trung tâm thương mại và cửa hàng bán lẻ cùng phục vụ nhu cầu tiêu dùng của người dân. Những đối thủ cạnh tranh trực tiếp và gián tiếp chính gồm:

- **Co.opmart Đà Nẵng:** Là một trong những chuỗi siêu thị lớn và lâu đời tại Việt Nam, Co.opmart cung cấp đa dạng hàng hóa từ thực phẩm tươi sống đến sản phẩm gia dụng và thời trang. Siêu thị này thu hút khách bởi tầm ảnh hưởng thương hiệu, cam kết hàng Việt chất lượng và mạng lưới khách hàng trung thành. Sự hiện diện của Co.opmart tạo áp lực cạnh tranh lớn về giá cả, chất lượng hàng hóa và dịch vụ mua sắm tại GO! Đà Nẵng.
- **Lotte Mart Đà Nẵng:** Là hệ thống siêu thị hiện đại có vốn đầu tư nước ngoài, Lotte Mart cung cấp nhiều sản phẩm phong phú, bao gồm hàng Hàn Quốc và quốc tế, kèm các dịch vụ tiện ích như ẩm thực, giải trí và mua sắm. Lotte Mart cạnh tranh trực tiếp với GO! ở phân khúc khách hàng gia đình và người

mua có nhu cầu đa dạng, đòi hỏi chất lượng và tiện ích cao hơn.

- **MM Mega Market Đà Nẵng:** Hoạt động theo mô hình bán buôn và bán lẻ, MM Mega Market thu hút đối tượng khách hàng cả hộ gia đình và doanh nghiệp nhỏ. Dù mô hình hơi khác so với siêu thị truyền thống, nhưng sự cạnh tranh về giá sỉ và lượng hàng lớn khiến GO! Đà Nẵng phải cân nhắc chiến lược giá và sản phẩm để giữ thị phần.
- **Các cửa hàng tiện lợi, mini mart khác:** Bao gồm các chuỗi như WinMart, cửa hàng thuận tiện 24/7, chợ truyền thống, cửa hàng tạp hóa địa phương. Mặc dù quy mô nhỏ hơn, nhưng những kênh này cạnh tranh ở tính tiện lợi và phục vụ nhu cầu mua nhanh, đặc biệt tại khu dân cư, giảm lưu lượng mua sắm tại siêu thị lớn.

Sự cạnh tranh gay gắt khiến GO! Đà Nẵng phải không ngừng cải tiến dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm và triển khai các chương trình khuyến mãi nhằm thu hút và giữ chân khách hàng. Đồng thời, siêu thị phải tối ưu hóa hoạt động kho giao nhận để giảm chi phí vận hành, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường bán lẻ.

2.2.2.3. Khách hàng

Tại siêu thị GO! Đà Nẵng, hoạt động kinh doanh được triển khai theo cả hai mô hình B2C (Business to Customer) và B2B (Business to Business). Tuy nhiên, doanh thu chủ yếu vẫn đến từ mô hình B2C do đặc thù của ngành bán lẻ hiện đại.

Bảng 2.7. Tỷ trọng doanh thu và đặc điểm hành vi theo nhóm khách hàng

Nhóm khách hàng	Tỷ trọng doanh thu ước tính	Đặc điểm hành vi tiêu dùng
B2C (khách hàng cá nhân)	85–90%	Mua sắm thường xuyên, giá trị đơn hàng nhỏ–trung bình; nhạy cảm với giá và khuyến mãi; ưu tiên thực phẩm tươi sống, hàng FMCG, hàng thiết yếu; quan tâm chất lượng, nguồn gốc và an toàn thực phẩm; chịu ảnh hưởng lớn từ chương trình giảm giá, tích điểm và truyền thông tại điểm bán
B2B (doanh nghiệp, tổ chức)	10–15%	Mua theo lô hoặc định kỳ; giá trị đơn hàng lớn; chú trọng giá sỉ, chiết khấu và điều kiện thanh toán; tập trung vào nhóm hàng thực phẩm, đồ uống, văn phòng phẩm, hàng tiêu dùng phục vụ hoạt động kinh doanh (nhà hàng, khách sạn, công ty, trường học...)

- Mô hình B2C là hoạt động bán hàng trực tiếp cho người tiêu dùng cá nhân. Đây là hoạt động kinh doanh chủ lực của GO! Đà Nẵng với các nhóm hàng như thực phẩm tươi sống, thực phẩm chế biến, đồ gia dụng, hóa mỹ phẩm, thời trang và hàng tiêu dùng nhanh. Khách hàng chủ yếu là hộ gia đình, nhân viên văn phòng, sinh viên và khách du lịch đến mua sắm trực tiếp tại siêu thị hoặc thông qua ứng dụng mua sắm online của GO!.
- Do đặc điểm là đại siêu thị bán lẻ nên doanh thu từ B2C thường chiếm khoảng 85% – 90% tổng doanh thu. Tỷ trọng này cao vì lượng khách hàng cá nhân rất lớn, tần suất mua sắm diễn ra hằng ngày và nhu cầu tiêu dùng tại Đà Nẵng ngày càng tăng cùng với sự phát triển của thương mại – dịch vụ và du lịch.
- Mô hình B2B tại GO! Đà Nẵng chủ yếu là cung cấp hàng hóa số lượng lớn cho các doanh nghiệp, nhà hàng, khách sạn, quán ăn, trường học hoặc các đơn vị tổ chức sự kiện. Các mặt hàng thường được mua theo hình thức này là thực phẩm, đồ uống, hóa phẩm và hàng tiêu dùng phục vụ hoạt động kinh doanh.

Tuy nhiên, do GO! Đà Nẵng hoạt động theo mô hình bán lẻ hiện đại nên doanh thu B2B chỉ chiếm khoảng 10% – 15% tổng doanh thu. Dù tỷ trọng không lớn nhưng đây vẫn là nhóm khách hàng quan trọng vì thường mua với số lượng lớn và có tính ổn định cao.

- ❖ Đối với thị trường miền Trung, đặc biệt tại Đà Nẵng – nơi ngành du lịch, khách sạn và dịch vụ phát triển mạnh – hoạt động B2B của GO! có xu hướng tăng trưởng tốt trong những năm gần đây. Nhiều nhà hàng, khách sạn và cơ sở lưu trú lựa chọn nhập hàng từ GO! nhờ nguồn hàng đa dạng, giá cả ổn định và đảm bảo chất lượng. Đồng thời, sự tăng trưởng mạnh của tổng mức bán lẻ và doanh thu dịch vụ tại Đà Nẵng cũng tạo điều kiện thuận lợi cho cả hai mô hình B2C và B2B phát triển.

2.2.2.4. Nhà cung cấp

Nhà cung cấp là một trong những yếu tố vi mô quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng đảm bảo nguồn hàng, chất lượng sản phẩm và hiệu quả kinh doanh của GO! Đà Nẵng. Siêu thị hiện đang hợp tác với nhiều nhà cung cấp trong nước và quốc tế, hình thành mạng lưới cung ứng đa dạng, ổn định và linh hoạt.

Bảng 2.8. Nhà cung cấp tiêu biểu của siêu thị Go! Đà Nẵng

Nhóm hàng	Nhà cung cấp tiêu biểu
Thực phẩm tươi sống	Vissan; CP Việt Nam; HTX nông nghiệp & đầu mối thủy sản miền Trung
Thực phẩm khô	Masan Consumer; Vinamilk; Nestlé
May mặc – giày dép	Canifa; Biti's
Mỹ phẩm – chăm sóc các nhân	Unilever Việt Nam; L'Oréal
Điện máy – gia dụng	Samsung; Panasonic

Mối quan hệ hợp tác lâu dài và ổn định với nhà cung cấp giúp GO! Đà Nẵng chủ động hơn trong việc lập kế hoạch nhập hàng, hạn chế tình trạng thiếu hụt hàng hóa, đặc biệt trong các dịp cao điểm mua sắm như lễ, Tết hoặc chương trình khuyến mãi lớn. Trong hoạt động kho giao nhận, sự phối hợp chặt chẽ giữa nhà cung cấp và siêu thị góp phần đảm bảo quá trình giao hàng diễn ra đúng tiến độ, đúng số lượng, đúng chủng loại và đạt yêu cầu về chất lượng.

Ngược lại, nếu nhà cung cấp giao hàng chậm, giao thiếu hoặc không đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng, hoạt động kinh doanh của siêu thị sẽ bị ảnh hưởng trực tiếp, làm gián đoạn nguồn cung và tác động tiêu cực đến trải nghiệm của khách hàng. Do đó, việc lựa chọn, đánh giá và duy trì mối quan hệ hiệu quả với nhà cung cấp đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động kinh doanh của GO! Đà Nẵng.

2.2.3. Phân tích thực trạng công tác quản lý kho tại Siêu thị Go! Đà Nẵng

2.2.3.1. Thực trạng về kho hàng

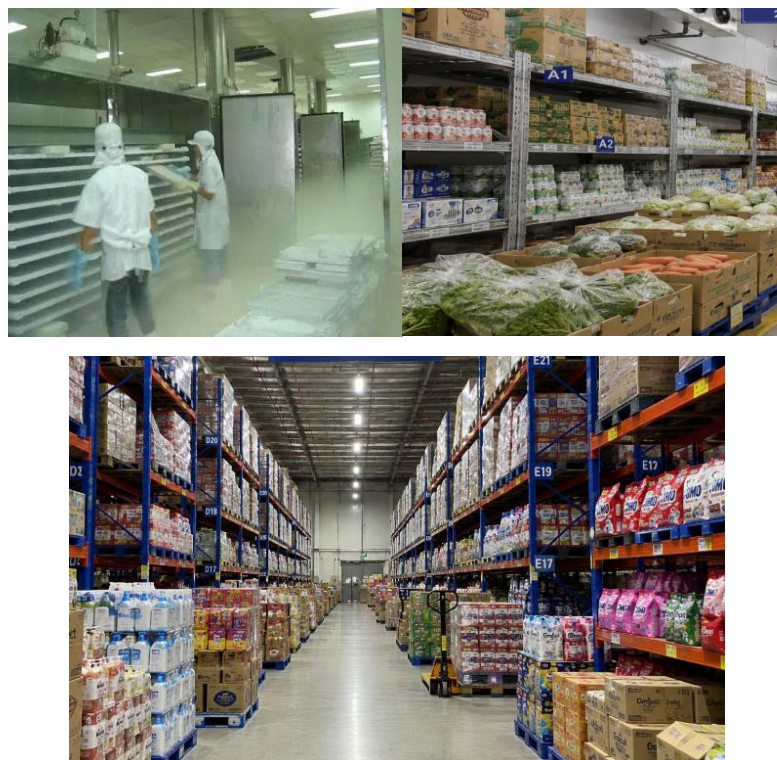
Kho hàng của siêu thị GO! Đà Nẵng được đầu tư với quy mô tương đối lớn nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trữ và luân chuyển hàng hóa cho toàn bộ hệ thống bán lẻ của siêu thị. Diện tích khu vực kho ước tính khoảng 3.000 – 4.000 m², được bố trí phía sau khu vực kinh doanh chính và liên kết trực tiếp với khu vực nhập hàng nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình vận chuyển, nhập kho và xuất hàng ra quầy bán.



Hình 2.8. Kho xuất nhập Siêu thị Go! Đà Nẵng

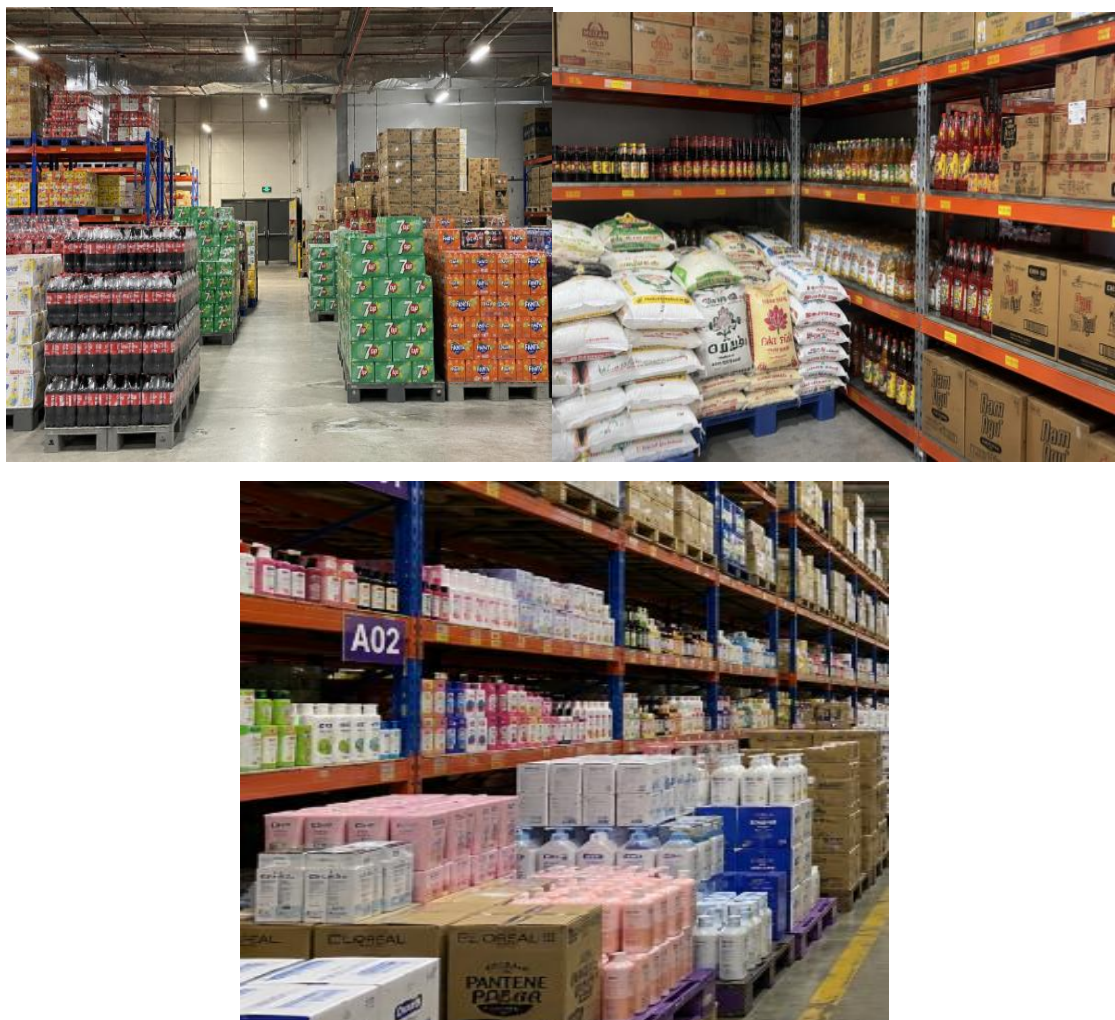
Do GO! Đà Nẵng kinh doanh nhiều nhóm ngành hàng khác nhau nên kho được chia thành nhiều khu vực riêng biệt để dễ quản lý và bảo quản hàng hóa. Cụ thể gồm:

- Tầng 1: Kho xuất nhập hàng
- Tầng 2:
 - + Kho đông lạnh: thịt cá, hải sản, kem, thực phẩm chế biến sẵn,..
 - + Kho mát: rau củ quả, trứng, sữa,...
 - + Kho hàng tiêu dùng nhanh: bột giặt, giấy vệ sinh, nước xả,..



Hình 2.9. Kho hàng đông lạnh, hàng mát, tiêu dùng nhanh

- Tầng 3:
- + Kho thực phẩm mặn, ngọt: nước mắm, đường, muối, gạo, đồ hộp, bánh kẹo
- + Kho nước: nước suối, nước ngọt, nước trái cây, bia
- + Kho hóa mỹ phẩm: sữa tắm, dầu gội, kem đánh răng, mỹ phẩm, các sản phẩm chăm sóc cá nhân



Hình 2.10. Kho hàng mặn, ngọt và nước

Tuy nhiên, vào các dịp cao điểm như lễ, Tết, cuối tuần hoặc mùa du lịch, lượng hàng nhập về tăng mạnh khiến không gian kho đôi lúc trở nên quá tải. Một số mặt hàng phải lưu trữ tạm thời tại khu vực trung chuyển hoặc hành lang kho, gây khó khăn cho việc di chuyển và sắp xếp hàng hóa. Điều này cho thấy mặc dù diện tích kho tương đối lớn nhưng vẫn chịu áp lực khi nhu cầu tiêu dùng tăng cao.

GO! Đà Nẵng đã ứng dụng phần mềm quản lý kho kết hợp với hệ thống mã vạch nhằm nâng cao hiệu quả quản lý hàng hóa và kiểm soát tồn kho, được liên kết trực tiếp với: hệ thống bán hàng tại quầy thu ngân, bộ phận kế toán, bộ phận mua hàng, hệ thống kiểm kê tồn kho

Tuy nhiên, hệ thống phần mềm vẫn còn một số hạn chế như:

- Phụ thuộc vào hệ thống mạng và đường truyền internet
- Khi hệ thống gặp lỗi sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ quá trình nhập xuất kho
- Một số nhân viên chưa thành thạo thiết bị công nghệ hiện đại
- Khối lượng dữ liệu lớn khiến hệ thống đôi lúc xử lý chậm vào giờ cao điểm

2.2.3.2. Thực trạng về nguồn nhân sự kho

Nhân sự kho tại siêu thị GO! Đà Nẵng giữ vai trò quan trọng trong toàn bộ hoạt động vận hành của siêu thị vì đây là bộ phận trực tiếp thực hiện các công việc liên quan đến nhập hàng, lưu trữ, bảo quản và xuất hàng ra quầy bán. Với khối lượng hàng hóa lớn và đa dạng ngành hàng, bộ phận kho phải hoạt động liên tục nhằm đảm bảo nguồn hàng luôn đầy đủ và đáp ứng kịp thời nhu cầu mua sắm của khách hàng.

Hiện nay, bộ phận kho của GO! Đà Nẵng có số lượng nhân viên tương đối đồng, được phân chia theo từng khu vực và chức năng cụ thể

Tuy nhiên, do đặc thù công việc tại kho khá nặng và áp lực cao nên bộ phận kho thường xuyên phải làm việc với cường độ lớn, đặc biệt vào các dịp lễ, Tết hoặc mùa cao điểm mua sắm. Khối lượng hàng hóa nhập về tăng mạnh khiến nhân viên phải tăng ca, làm việc liên tục để kịp thời xử lý hàng hóa và bổ sung hàng lên quầy bán. Điều này gây áp lực lớn cả về thể lực lẫn tinh thần đối với nhân viên kho.

Một số hạn chế trong thực trạng nhân sự kho tại GO! Đà Nẵng có thể kể đến như:

- Số lượng nhân viên đôi lúc chưa đáp ứng đủ khối lượng công việc vào giờ cao điểm
- Áp lực công việc lớn dễ dẫn đến sai sót trong kiểm kê hoặc nhập xuất hàng hóa
- Một số nhân viên mới chưa thành thạo quy trình làm việc và kỹ năng sử dụng thiết bị công nghệ
- Công việc mang tính lặp lại và đòi hỏi sức lao động cao nên tỷ lệ biến động nhân sự tương đối lớn
- Khả năng phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa thật sự đồng bộ, đặc biệt trong thời gian cao điểm

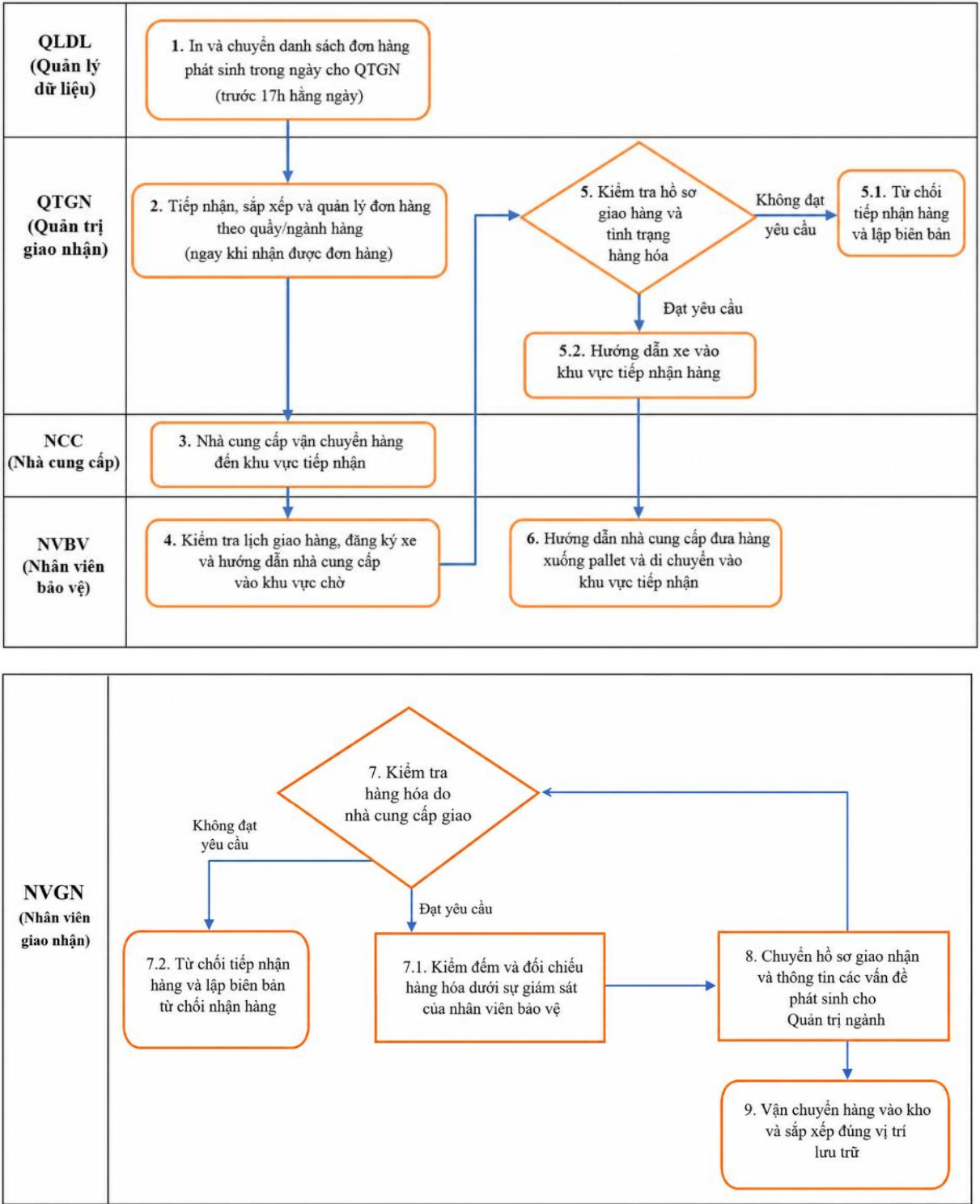
2.2.3.3. Thực trạng về công tác quản lý kho

Công tác quản lý kho hàng tại siêu thị GO! Đà Nẵng có vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động kinh doanh của siêu thị vì đây là bộ phận trực tiếp đảm nhận việc tiếp nhận, bảo quản, lưu trữ và cung ứng hàng hóa cho toàn bộ khu vực bán hàng. Với

số lượng hàng hóa lớn, đa dạng ngành hàng và tần suất luân chuyển liên tục mỗi ngày, công tác quản lý kho đòi hỏi tính chính xác, khoa học và phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận khác nhau.

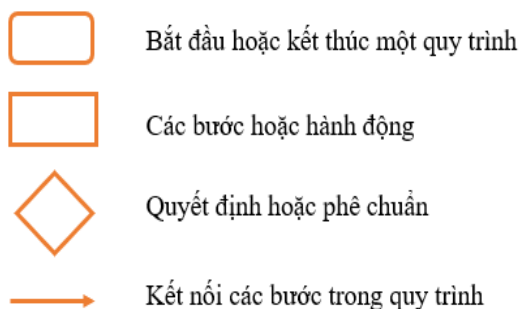
- Về nhập kho thì đối với nhóm thực phẩm tươi sống, đông lạnh và hàng dễ hư hỏng, quá trình kiểm tra được thực hiện nghiêm ngặt hơn nhằm đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm và chất lượng sản phẩm trước khi đưa ra bán. Tuy nhiên, vào các thời điểm cao điểm như lễ, Tết hoặc cuối tuần, lượng hàng nhập tăng mạnh khiến bộ phận kho chịu áp lực lớn. Tình trạng hàng hóa nhập cùng lúc với số lượng nhiều đôi khi gây ùn tắc tại khu vực tiếp nhận hàng, làm chậm quá trình kiểm tra và sắp xếp hàng hóa, sai lệch giữa số lượng thực tế và chứng từ giao hàng
- Về xuất kho thì quá trình được thực hiện thông qua hệ thống mã vạch và phần mềm quản lý giúp kiểm soát số lượng hàng hóa tương đối chính xác. Đối với các mặt hàng thực phẩm và hàng có hạn sử dụng ngắn, siêu thị áp dụng nguyên tắc FIFO (First In First Out) nhằm đảm bảo hàng nhập trước sẽ được xuất trước, hạn chế hàng tồn kho quá lâu. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm hoặc các chương trình khuyến mãi lớn, khối lượng xuất hàng tăng nhanh khiến nhân viên kho phải làm việc với cường độ cao để đảm bảo hàng hóa luôn đầy đủ trên quầy bán. Ngoài ra, do số lượng hàng hóa lớn và đa dạng nên đôi lúc vẫn xảy ra tình trạng chậm bổ sung hàng hoặc sai lệch dữ liệu xuất kho giữa thực tế và hệ thống.
- Về quá trình lưu kho hàng hóa được sắp xếp trên các kệ công nghiệp theo mã hàng, nhóm hàng và thời gian nhập kho. Những mặt hàng có tần suất xuất cao sẽ được bố trí ở vị trí thuận lợi để dễ dàng lấy hàng và giảm thời gian di chuyển cho nhân viên. Đối với thực phẩm đông lạnh và thực phẩm tươi sống, siêu thị sử dụng hệ thống kho lạnh và tủ đông chuyên dụng để bảo quản sản phẩm ở nhiệt độ phù hợp. công tác lưu trữ vẫn còn một số hạn chế như:
 - + Diện tích kho đôi lúc chưa đáp ứng đủ nhu cầu vào mùa cao điểm
 - + Một số mặt hàng tồn kho lâu gây chiếm diện tích lưu trữ
 - + Việc kiểm soát hạn sử dụng đối với hàng thực phẩm cần nhiều thời gian và nhân lực
 - + Tình trạng sắp xếp hàng hóa tạm thời khi lượng hàng nhập tăng cao gây khó khăn cho việc tìm kiếm hàng

2.3. Thực trạng về quy trình nhập kho hàng hoá tại bộ phận kho Siêu thị Go! Đà Nẵng



Hình 2.11. Sơ đồ về quy trình nhập kho hàng hóa tại Siêu thị Go! Đà Nẵng

Chú thích:



2.3.1. Giai đoạn 1: Trước khi giao hàng

Bước 1: In, đóng dấu mộc và chuyển đưa hàng phát sinh trong ngày cho quản trị giao nhận

- Nội dung công việc: Bộ phận quản lý dữ liệu tiến hành kiểm tra lượng hàng tồn kho trên hệ thống quản lý. Khi phát hiện lượng hàng tồn thấp hoặc không đủ đáp ứng nhu cầu bán hàng, bộ phận này sẽ phối hợp với trưởng quầy để lập đơn đặt hàng bổ sung. Sau khi hoàn tất, đơn hàng sẽ được in ra, đóng dấu Order Pool và ký xác nhận bởi trưởng quầy, trưởng bộ phận. Đối với những đơn hàng có giá trị từ 10 triệu đồng trở lên, cần bổ sung chữ ký của giám đốc cửa hàng trước khi chuyển cho bộ phận quản trị giao nhận xử lý tiếp theo.
 - Ai thực hiện: Bộ phận quản lý dữ liệu, trưởng quầy, trưởng bộ phận, giám đốc cửa hàng
 - Tương tác với: Bộ phận quản trị giao nhận, các quầy ngành hàng
 - Hồ sơ kèm theo: Phiếu đặt hàng (PO), đơn hàng có dấu và chữ ký xác nhận
- Đây là bước khá quan trọng vì ảnh hưởng trực tiếp đến kế hoạch nhập hàng của siêu thị. Công việc không quá khó nhưng yêu cầu tính chính xác và đúng thời gian quy định. Các lỗi thường gặp gồm sai số lượng đặt hàng, thiếu chữ ký xác nhận hoặc chuyển đơn trễ sau 17h.

HỘ KINH
Mã số:
Đi:

/aldata/cen509/gaia/deploy/DEFAULT/web/retail/reports/pscode10p_107_ORDERPOOL_251119142029_68027914

Page 1/1
19/11/25 14:20:29

PURCHASE NOTE

Order no.	Order date	Supplier code	Commercial contract	Ad. ch.
2547052219708	19/11/25 09:13	3001943	N0340107	1

Ordered by	Delivered to	Ordered from
CTY TNHH DV EB 80 163, DUONG PHAN DANG LUU PHUONG CAU KIEU HO CHI MINH Vietnam	GO! DA NANG TH T1-4 TLTTM VINH TRUNG, SO 255-257 D. HUNG VUONG, P. THANH KHE DA NANG Vietnam	CTY TNHH TM XNK PHAM GIA PHAT 124 Đường số 3, Phường 9 Quận Gò Vấp, TP.HCM HCM Vietnam

Article	Article desc.	OU type	LV	SKU/OU	OU Qty	Free quantity	Net purchase price	Unit	Total net purchase price	SO
8936093330286	TH15 SUON ONG CHAY LUA MACH AN NHIEN 150G	Pack	2	15	1.000	0.000	47 250.000	Cai	708 750.000	1
8936093330576	TH15 BO NUONG CHAY 150G	Pack	2	15	1.000	0.000	41 500.000	Cai	622 500.000	1
8936093330583	TH15 COT LET CHAY 150G	Pack	2	15	1.000	0.000	41 500.000	Cai	622 500.000	1
8936093330620	CA COM HOA CHUOI KHO TIEU CHAY 150G	Pack	1	25	1.000	0.000	30 000.000	Cai	750 000.000	1

KM: Ly ong hui: 15c x

TOTAL BF, TAX: 2 703 750.000

VAT: 8.00 % Base: 2 703 750.000 Amount: 216 300.000

TOTAL VAT AMOUNT: 216 300.000

After-tax total: 2 920 050.000

Asked delivery date	Delivery deadline	Total quantity
05/12/25 21:00	05/12/25 21:00	4.000

Note:

Delivery condition: free freight

Comment:

POOL DM FM FOM

GO! DA NANG SCANNING

NGUYỄN THỊ ANH ĐÀO VÕ NGỌC HUY CAO THỊ CHÍN NGUYỄN QUỐC KHANH

Aidata Solution

Hình 2.12. Phiếu đặt hàng

Bước 2. Tiếp nhận, sắp xếp và quản lý đơn hàng theo quầy, theo ngành hàng (ngay khi nhận được đơn hàng)

- Nội dung công việc: Sau khi tiếp nhận các đơn đặt hàng từ bộ phận quản lý dữ liệu, nhân viên quản trị giao nhận sẽ tiến hành phân loại và sắp xếp đơn hàng theo từng quầy, từng ngành hàng và theo trình tự thời gian. Việc sắp xếp này giúp thuận tiện cho quá trình nhận hàng và kiểm soát hàng hóa khi nhà cung cấp giao đến.
- Ai thực hiện: Nhân viên quản trị giao nhận

-
- The image shows a stack of Vietnamese customs and trade documents. The topmost document is a 'Hóa đơn mua bán hàng hóa' (Goods Purchase Invoice) for 'ĐÔNG LẠNH' (Dong Lanh) with invoice number '806'. It features a barcode, a QR code, and a signature. Below it, a 'Purchase Note' is visible, and to the right, a 'Phân tích' (Analysis) form is partially shown. The documents are in Vietnamese and contain various fields for product details, prices, and signatures.

2.3.2. Giai đoạn 2: Trong khi giao hàng

- Nội dung công việc: Nhà cung cấp vận chuyển hàng hóa đến kho giao nhận của siêu thị theo thời gian đã đăng ký trước. Hàng hóa có thể được giao trực tiếp hoặc thông qua đơn vị vận chuyển trung gian. Trước khi giao hàng, nhà cung cấp sẽ liên hệ với quản lý kho để đặt lịch giao nhằm hạn chế tình trạng ùn tắc.
- Ai thực hiện: Nhà cung cấp, đơn vị vận chuyển
- Tương tác với: Bộ phận quản trị giao nhận, quản lý kho
- Hồ sơ kèm theo: Hóa đơn, phiếu giao hàng, đơn đặt hàng liên quan

➤ Công việc phụ thuộc nhiều vào nhà cung cấp và tình hình vận chuyển. Một số khó khăn thường gặp là giao hàng trễ, sai lịch hẹn hoặc hàng hóa bị ảnh hưởng trong quá trình vận chuyển.

25
26
27
28
29
30
31
32



HÓA ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG (VAT INVOICE)

Ký hiệu (Serial): 1C251GP
Số (No.): 00015462

Ngày (Date): 21 tháng (month) 11 năm (year) 2025
(Mã số thuế (Tax code): 003DD536C/434142144B57BDC/8BD7B193C)
(Hóa đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử)

CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI XUẤT NHẬP KHẨU PHẠM GIA PHÁT
Mã số thuế (Tax code): 003DD536C
Địa chỉ (Address): 124 Đường số 3, Phường Thống Tây Hội, Thành Phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Điện thoại (Tel): (028) 8257 8088
Số tài khoản (Bank account): 0071000962147 - Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam- CN Quang Trung
113002682139 - Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- CN Thủ Đức

Họ tên người mua hàng (Buyer): GIAO HÀNG TẠI SIÊU THỊ GÓI ĐÁ NẶNG - PO 2547052219708
Tên đơn vị (Company's name): CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ EB
Mã số thuế (Tax code): 0105696842
Địa chỉ (Address): Số 163, Đường Phan Đăng Lưu, Phường Cầu Kiệu, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
Hình thức thanh toán (Payment method): TM/CK

STT (No)	Tên hàng hóa, dịch vụ (Name of goods and services)	Đơn vị tính (Unit)	Số lượng (Quantity)	Đơn giá (Unit price)	Thành tiền (Amount)
1	Sườn ống cháy lửa mạch 150g	Gói	15,00	47.250,00	708.750
2	Bò nướng cháy 150g	Cái	15,00	41.500,00	622.500
3	Ly ống hút 750ml (Hàng khuyến mãi không thu tiền)	Cái	15,00		
4	Cốc lết cháy 150g	Gói	15,00	41.500,00	622.500
5	Cà Com Hoa Chuối Kho Tiêu Chay 150g	Ly	25,00	30.000,00	750.000
Cộng tiền hàng (Total amount excl. VAT):					2.703.750
Thuế suất GTGT (VAT rate): 8%					Tiền thuế GTGT (VAT amount): 216.300
Tổng tiền thanh toán (Total amount):					2.920.050

Số tiền viết bằng chữ (Total amount in words): Hai triệu chín trăm hai mươi nghìn không trăm năm mươi đồng chẵn.

Người mua hàng (Buyer)
(Ký, ghi rõ họ, tên)
(Signature, full name)

Người bán hàng (Seller)
(Ký, ghi rõ họ, tên)
(Signature, full name)

Người chuyển đổi
(Ký, ghi rõ họ, tên)

Signature Valid
Ký bởi (Signed By): CÔNG TY TNHH
THƯƠNG MẠI XUẤT
NHẬP KHẨU PHẠM GIA
PHÁT
Ký ngày (Signing Date): 21/11/2025

Vũ Hoàng Diễm Ly
Ngày chuyển đổi: 21/11/2025

Tra cứu tại Website (Search in website): <https://www.mcinvoice.vn/tra-cuu> - Mã tra cứu hóa đơn (Invoice code): 0NHXHVMSR7R

(Cần kiểm tra, đối chiếu khi lập, giao, nhận hóa đơn) (You need to check invoice when issuing, delivering and receiving)
Phát hành bởi phần mềm MISA meInvoice - Công ty Cổ phần MISA (www.misa.vn) - MST 0101243150

PURCHASE NOTE									
Order No	Order Date	Supplier Code	Cam.Com Unit	Ad.Ch					
2025049506036	20/06/25 08:19	2250015	N12X0107	1					
Ordered By		Delivered To		For Buyer	By Supplier				
CTY TNHH DV EB 163 Phan Đăng Lưu Phường 1, Quận Phú Nhuận Hồ Chí Minh		GÓI ĐÁ NẶNG (BỘ) Đường Phan Đăng Lưu, Trung Đ. Thủ Đức, Hồ Chí Minh		GÓI ĐÁ NẶNG Đường Phan Đăng Lưu, Trung Đ. Thủ Đức, Hồ Chí Minh	CTY CỔ PHẦN ASCOON VIỆT NAM S. Tân Phú, Quận Tân Phú HCM				
Vietnam		Vietnam		Vietnam	Vietnam				
Article	Article Desc	Qty Type	LY	AKT/QT	QU Qty	Price Qty	Net Price	Unit	Total Net Purchase Price
8934563889847	TH10 BUN TUOI HANG NGA 200G	Pack	1	10	1	0	17.900	Cái	175.000
8934563889848	TH24 MÌ XAO TRUYEN THONG ZEPPIN 81G	Pack	1	24	1	0	10.690	Cái	254.400
8934563889849	TH24 MÌ THIT HAM TONKOTSU ZEPPIN 84G	Pack	1	24	1	0	10.880	Cái	260.400
8934563889850	TH25 MÌ LY MODERN LAU CHAM TUM 87GR	Pack	0	24	40	40	8.700	Cái	0.432.000
8934563889851	TH12 MÌ LY MINI DORAEMON HAI BUA PHO MAI 42GR	Pack	1	12	15	0	8.800	Cái	1.380.000
8934563889852	TH12 MÌ LY MINI DORAEMON HAI BUA PHO MAI 42GR	Pack	1	12	10	0	8.800	Cái	1.056.000
8934563889853	TH12 MÌ LY MINI DORAEMON HAI BUA PHO MAI 42GR	Pack	1	12	5	0	8.800	Cái	384.000
8934563889854	PHU TO HELLO BÒ VUI AUY	Pack	1	12	3	0	19.330	Cái	515.880
8934563889855	PHU TO HELLO BÒ VUI AUY	Pack	1	12	8	0	14.330	Cái	515.880
8934563889856	TH12 PHO DE NHAT DE LOI BO GAI GIEN CO THIT	Pack	1	12	4	0	22.000	Cái	1.080.000
8934563889857	PHO BO TAI LAN DE NHAT VI BO GAI	Pack	1	30	10	0	8.300	Cái	2.460.000
8934563889858	TH18 PHO TRON DE NHAT VI BO GAI	Pack	1	18	5	0	8.280	Cái	756.000
8934563889859	TH18 PHO TRON DE NHAT THAP CAM CAY 82G	Pack	1	18	10	0	8.780	Cái	1.476.000
8934563889860	TH18 PHO TRON DE NHAT THAP CAM CAY 82G	Pack	1	18	4	0	8.200	Cái	590.400
GALTY GROCERY (20)									17.510.000
TOTAL SP.TAX									17.519.960
VAT 8%									0
VAT 8%									1.491.597
VAT 10%									0
TOTAL VAT									1.491.597
TOTAL SP.TAX									19.021.557
Delivery Date To Store		20/06/25		Total Qty		112		Total Net Purchase Price	
								17.519.960	

Lưu Ý: + Nêu vui lòng giao hàng và xuất hóa đơn theo từng đơn hàng và theo từng nhóm hàng.

Hình 2.14. Hóa đơn giá trị gia tăng và đơn đặt hàng

Bước 4: Kiểm tra lịch giao hàng, đăng kí xe và hướng dẫn nhà cung cấp vào khu vực chờ

- Nội dung công việc: Khi xe hàng đến cổng kho, nhân viên bảo vệ sẽ tiếp nhận thông tin và kiểm tra lịch giao hàng đã đăng ký trước đó. Sau khi xác minh, bảo vệ sẽ ghi đầy đủ thông tin của nhà cung cấp vào sổ đăng ký như tên nhà cung cấp, loại hàng, thời gian giao nhận, biển số xe và số đơn hàng. Nhà cung cấp phải để lại giấy tờ tùy thân để nhận thẻ giao hàng trước khi được hướng dẫn vào khu vực giao nhận.
 - Ai thực hiện: Nhân viên bảo vệ kho
 - Tương tác với: Nhà cung cấp, bộ phận quản trị giao nhận
 - Hồ sơ kèm theo: Sổ đăng ký giao nhận, giấy tờ tùy thân, thẻ giao hàng
- Đây là bước kiểm soát ban đầu nhằm đảm bảo an ninh và trật tự trong khu vực kho. Công việc khá đơn giản nhưng dễ xảy ra ùn tắc vào giờ cao điểm hoặc sai sót khi ghi chép thủ công.



Hình 2.15. Nhà cung cấp giao hàng đến cửa kho

SỔ ĐĂNG KÝ KHO GIAO NHẬN																	
S.T.T	Ngày/t hàng	Người đại diện	Biên kiểm soát	Giấy tờ tùy thân	Số thẻ	Thời gian đăng ký	Tên nhà cung cấp	Số HĐ	Đơn hàng	MNC C	Mã quỹ	T/GN	T/G ra	S/L Nhập	S/L	Lý do	Ký tên
	18/7	Ng. Hùng Thước	cc	cc	01	10/30	Hàng 9827	1516	0202	0229							
								0577									
		Đan Văn Tuấn	cc	cc	01	10/30	TH	8725	3202	2323							
		Ng. Hùng Tuấn	cc	cc	02	10/30	rectle	9708	3450	9016							
								9711	3202	2608							
								9714	3202	2608							
								9712	3202	2608							
								9704	3202	2608							
								9709	3202	2608							
								9713	3202	2608							
								9706	3202	2608							
		Vũ Văn Tuấn	cc	cc	03	10/30	KIDO	7045	3830	2012							
								7044									
								7046									
								7043	2195								
							Mondelez	9150	5250	0217							
		Phan M. Tuấn	cc	cc	04	10/30	DKGH	2078	2201	2020							
								2079	2201	2020							
								2078	2201	2020							
								2078	2201	2020							
								2078	2201	2020							

Hình 2.16. Sổ đăng ký giao nhận hàng



Hình 2.17. Thẻ giao hàng

Bước 5: Kiểm tra hồ sơ giao hàng và tình trạng hàng hóa

- Nội dung công việc: Nhân viên quản trị giao nhận tiến hành kiểm tra toàn bộ hồ sơ giao hàng như hóa đơn, phiếu giao hàng và đối chiếu với đơn đặt hàng gốc đã được phê duyệt trước đó. Đồng thời, kiểm tra sơ bộ tình trạng hàng hóa, quy cách đóng gói và điều kiện vận chuyển trước khi cho phép xuống hàng.
- Ai thực hiện: Nhân viên quản trị giao nhận

- Tương tác với: Nhà cung cấp, bộ phận kho
- Hồ sơ kèm theo: Hóa đơn, phiếu giao hàng, đơn đặt hàng (PO)
- Đây là bước rất quan trọng vì ảnh hưởng trực tiếp đến độ chính xác của quá trình nhập kho. Công việc tương đối khó do phải kiểm tra nhiều thông tin cùng lúc. Lỗi thường gặp gồm sai mã hàng, thiếu chứng từ hoặc hàng không đúng quy cách.

Bước 6: Hướng dẫn nhà cung cấp đưa hàng xuống pallet và di chuyển vào khu tiếp nhận

- Nội dung công việc: Nhân viên kho kiểm tra số niêm phong xe, tình trạng sắp xếp hàng và quy cách đóng gói. Nếu hàng hóa đạt yêu cầu sẽ hướng dẫn nhà cung cấp đưa hàng vào khu vực tiếp nhận và tiến hành xuống hàng theo từng chủng loại.
- Ai thực hiện: Nhân viên kho, nhà cung cấp
- Tương tác với: Bộ phận giao nhận, nhà cung cấp
- Hồ sơ kèm theo: Phiếu giao nhận hàng hóa, hình ảnh hiện trạng (nếu có lỗi)
- Công việc có khối lượng lớn và yêu cầu phối hợp nhiều người. Những lỗi thường gặp là hàng hóa bị hư hỏng khi xuống hàng, sắp xếp sai khu vực hoặc không đúng quy định.



Hình 2.18. Tiếp nhận hàng hóa

2.3.3. Giai đoạn 3: Nhập hàng vào kho

Bước 7: Kiểm tra hàng hoá do nhà cung cấp giao

- Nội dung công việc: Nhân viên giao nhận tiến hành kiểm đếm số lượng, kiểm tra chất lượng, hạn sử dụng và đối chiếu với phiếu mua hàng. Nếu hàng hóa đạt yêu cầu sẽ ký xác nhận và đóng dấu. Trường hợp hàng hóa không đạt yêu cầu sẽ lập biên bản từ chối nhận hàng để gửi lại nhà cung cấp xử lý.
 - Ai thực hiện: Nhân viên giao nhận
 - Tương tác với: Nhà cung cấp, nhân viên kho
 - Hồ sơ kèm theo: Phiếu mua hàng, phiếu kiểm hàng, biên bản từ chối nhận hàng (nếu có)
- Đây là bước khó và yêu cầu độ chính xác rất cao vì ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hàng hóa nhập kho. Lỗi thường gặp là thiếu số lượng, sai mã hàng, hàng hư hỏng hoặc gần hết hạn sử dụng.



Hình 2.19. Nhân viên giao nhận kiểm tra số lượng, chất lượng, hạn sử dụng, đối chiếu với phiếu mua hàng

Bước 8: Chuyển Hồ sơ giao nhận và thông tin các vấn đề phát sinh cho quản trị giao nhận

- Nội dung công việc: Sau khi hoàn tất quá trình kiểm tra và nhận hàng, nhân viên nhập liệu sẽ cập nhật toàn bộ thông tin hàng hóa vào phần mềm G.O.L.D nhằm theo dõi số lượng tồn kho và phục vụ công tác quản lý.
 - Ai thực hiện: Nhân viên nhập liệu, bộ phận quản trị giao nhận
 - Tương tác với: Bộ phận kho, bộ phận kế toán
 - Hồ sơ kèm theo: Phiếu nhập kho, hồ sơ giao nhận, dữ liệu trên phần mềm G.O.L.D
- Công việc không quá khó nhưng đòi hỏi tính cẩn thận và chính xác cao. Các lỗi thường gặp là nhập sai số lượng, sai mã hàng hoặc cập nhật thiếu dữ liệu trên hệ thống.

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ CÔNG NGHỆ VIỆT HƯNG
Số 2, ngách 84/2 đường Trần Quang Diệu, Phường 6 Chợ Dừa,
Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Mẫu số: 01 - VT
(Ban hành theo Thông tư số 200/2014/TT-BTC
Ngày 22/12/2014 của Bộ Tài chính)

PHIẾU NHẬP KHO
Ngày 14 tháng 07 năm 2022 Nợ: 1561
Số: NK00012 Có: 331

- Họ và tên người giao: CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ TÂN AN PHÁT
- Theo hóa đơn số 1379 ngày 14 tháng 07 năm 2022 của CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ TÂN AN PHÁT
- Nhập tại kho: Kho NVL Địa điểm:

STT	Tên, nhãn hiệu, quy cách, phẩm chất vật tư, dụng cụ sản phẩm, hàng hóa	Mã số	Đơn vị tính	Số lượng		Đơn giá	Thành tiền
				Theo chứng từ	Thực nhập		
A	B	C	D	1	2	3	4
1	bulông liên kết M6x20	BULONG	Cái	200.00		165.00	33,000
2	Dây điện Cadvit 4.0 (1 cuộn 100m)	DAYDIEN	cuộn	5.00		1,507,000.00	7,535,000
3	Đèn báo CHINT	DENBAOCHI	Cái	70.00		20,500.00	1,435,000
4	Đèn báo pha phi 22 ND16-22A/2	DENBAOPHA	Cái	80.00		20,400.00	1,632,000
5	Đèn báo nguồn hiển thị điện áp AC 80-500V OX-AD16 22mm 50+	DENBAONGUON	Cái	45.00		50,000.00	2,250,000
Cộng							12,885,000

- Tổng số tiền (Viết bằng chữ): Mười hai triệu tám trăm tám mươi lăm nghìn đồng chẵn.
- Số chứng từ gốc kèm theo:

Người lập phiếu (Ký, họ tên) Người giao hàng (Ký, họ tên) Thủ kho (Ký, họ tên) Kế toán trưởng (Hoặc bộ phận có nhu cầu nhập) (Ký, họ tên)

Ngày 14 tháng 07 năm 2022

Hình 2.20. Phiếu nhập kho



Hình 2.21. Phần mềm nhập liệu G.O.L.D

Bước 9: Vận chuyển hàng vào kho và sắp xếp đúng vị trí lưu trữ

- Nội dung công việc: Sau khi cập nhật hệ thống, hàng hóa sẽ được vận chuyển đến khu vực lưu trữ hoặc quầy bán phù hợp. Nhân viên kho tiến hành sắp xếp hàng hóa theo đúng vị trí quy định nhằm thuận tiện cho việc quản lý và xuất kho sau này.
- Ai thực hiện: Nhân viên kho, nhân viên quầy hàng
- Tương tác với: Các quầy ngành hàng, bộ phận kho
- Hồ sơ kèm theo: Phiếu luân chuyển hàng hóa, phiếu nhập kho
- Công việc cần sự phối hợp nhanh chóng giữa các bộ phận để tránh ùn tắc hàng hóa trong kho. Các lỗi thường gặp là sắp xếp sai vị trí, thất lạc hàng hóa hoặc nhầm khu vực lưu trữ.

2.4. Đánh giá

2.4.1. Ưu điểm

Qua quá trình quan sát và phân tích thực tế, có thể nhận thấy quy trình nhập kho hàng hóa tại siêu thị GO! Đà Nẵng sở hữu nhiều ưu điểm nổi bật, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và vận hành kho.

- Thứ nhất, quy trình được chuẩn hóa và xây dựng rõ ràng, chi tiết

Quy trình được quy định rõ ràng từ tiếp nhận, kiểm tra, kiểm đếm đến cập nhật dữ liệu. Nhờ đó, nhân viên ở các bộ phận liên quan có thể dễ dàng nắm bắt và thực hiện thống nhất theo một quy chuẩn chung, hạn chế sai sót trong quá trình thao tác. Việc chuẩn hóa quy trình cũng giúp doanh nghiệp dễ dàng kiểm soát, đánh giá hiệu quả công việc và đào tạo nhân sự mới một cách nhanh chóng.

- Thứ hai, ứng dụng công nghệ hiện đại trong quản lý kho

Siêu thị đã triển khai hệ thống quản lý kho (WMS) kết hợp với công nghệ mã vạch trong toàn bộ quy trình nhập hàng. Nhờ đó, các thông tin như số lượng, mã hàng, lô hàng, hạn sử dụng và vị trí lưu trữ được ghi nhận một cách nhanh chóng và có độ chính xác cao. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp rút ngắn thời gian xử lý mà còn hỗ trợ hiệu quả trong công tác kiểm kê, đối chiếu số liệu và truy xuất nguồn gốc hàng hóa khi cần thiết. Đây là một trong những yếu tố quan trọng giúp nâng cao tính minh bạch và chuyên nghiệp trong quản lý kho.

- Thứ ba, đội ngũ nhân viên có kinh nghiệm và sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận

Nhân viên kho tại GO! Đà Nẵng có kinh nghiệm thực tế, am hiểu đặc điểm của từng nhóm hàng hóa như thực phẩm tươi sống, hàng tiêu dùng nhanh hay hàng phi thực phẩm. Bên cạnh đó, sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận như thu mua, kế toán, ngành hàng và nhà cung cấp giúp quá trình nhập kho diễn ra thuận lợi, hạn chế tình trạng chậm trễ hoặc sai lệch thông tin. Khi phát sinh các vấn đề như chênh lệch số lượng, sai quy cách hoặc hàng hóa không đạt chất lượng, các bộ phận có thể nhanh chóng trao đổi và đưa ra hướng xử lý phù hợp, đảm bảo tiến độ và chất lượng công việc.

- Thứ tư, cơ sở vật chất và trang thiết bị đáp ứng nhu cầu

Khu vực nhập kho được thiết kế tương đối khoa học, có sự phân tách rõ ràng giữa khu vực giao nhận, bốc dỡ và kiểm đếm hàng hóa. Cùng với xe nâng, pallet, giá kệ và máy quét mã vạch giúp nâng cao năng suất, giảm sức lao động và tăng độ chính xác trong nhập kho. Luồng di chuyển của phương tiện vận chuyển được tổ chức riêng biệt, hạn chế tối đa sự giao thoa với khu vực mua sắm của khách hàng. Cách bố trí này không chỉ giúp tăng hiệu quả làm việc mà còn đảm bảo an toàn lao động, giảm thiểu rủi ro va chạm và nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động vận hành của siêu thị.

2.4.2. Nhược điểm

Mặc dù quy trình nhập kho tại siêu thị GO! Đà Nẵng đã được xây dựng tương đối bài bản và có nhiều ưu điểm, tuy nhiên trong quá trình vận hành thực tế vẫn còn tồn tại một số nhược điểm nhất định, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động và chất lượng quản lý kho.

- Thứ nhất, mức độ thủ công trong một số khâu còn cao, làm giảm hiệu quả và tăng rủi ro sai sót

Hiện nay, một số công đoạn như kiểm đếm hàng hóa, đối chiếu số lượng thực tế với chứng từ và ghi nhận thông tin ban đầu vẫn được thực hiện thủ công, chủ yếu dựa vào quan sát và ghi chép trên giấy trước khi nhập vào hệ thống WMS. Quy trình hai bước (ghi chép thủ công rồi nhập lại hệ thống) không chỉ làm tăng thời gian xử lý mà còn tiềm ẩn nguy cơ sai lệch dữ liệu do lỗi con người. Đặc biệt, khi khối lượng hàng hóa lớn, đa dạng về chủng loại và quy cách đóng gói, việc kiểm đếm thủ công càng dễ xảy ra nhầm lẫn, ảnh hưởng đến độ chính xác của số liệu tồn kho.

- Thứ hai, tình trạng đọng hàng tại khu vực nhập hàng trong giờ cao điểm vẫn chưa được khắc phục triệt để

Trong các khung giờ cao điểm, thường là buổi sáng và đầu giờ chiều, nhiều nhà

cung cấp tập trung giao hàng cùng lúc, dẫn đến quá tải tại khu vực tiếp nhận. Điều này khiến quá trình bốc dỡ, kiểm tra và nhập kho bị chậm trễ, kéo dài thời gian chờ đợi của nhà cung cấp và làm giảm hiệu suất hoạt động chung của bộ phận kho. Tình trạng này nếu diễn ra thường xuyên không chỉ ảnh hưởng đến tiến độ nhập hàng mà còn có thể làm tăng chi phí vận hành và gây áp lực lớn cho nhân viên.

- **Thứ ba, nguồn nhân lực chưa được bố trí linh hoạt theo nhu cầu thực tế**

Trong một số ca làm việc, đặc biệt là vào các thời điểm cao điểm như lễ, Tết hoặc các chương trình khuyến mãi lớn, số lượng nhân viên kho chưa đáp ứng được khối lượng hàng hóa cần tiếp nhận. Bên cạnh đó, một bộ phận nhân viên mới hoặc lao động thời vụ chưa được đào tạo đầy đủ về quy trình và kỹ năng sử dụng hệ thống WMS, dẫn đến thao tác còn chậm và dễ xảy ra sai sót. Việc phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân cũng làm cho hiệu quả công việc giữa các nhân viên không đồng đều.

- **Thứ tư, thời gian xử lý nhập kho trong một số trường hợp còn kéo dài**

Do quy trình bao gồm nhiều bước kiểm tra và xác nhận, khi phát sinh sai sót về chứng từ hoặc chênh lệch hàng hóa, thời gian xử lý có thể bị kéo dài đáng kể. Điều này ảnh hưởng đến tốc độ luân chuyển hàng hóa từ khu vực tiếp nhận vào kho, làm giảm hiệu quả sử dụng không gian và nguồn lực.

2.4.3. Nguyên nhân

2.4.3.1. Nguyên nhân chủ quan

Nguyên nhân chủ quan là những yếu tố xuất phát từ nội bộ siêu thị, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả thực hiện quy trình nhập kho tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng. Đây là những yếu tố liên quan đến con người, cơ sở vật chất, phương pháp quản lý và việc tổ chức thực hiện quy trình nhập kho trong doanh nghiệp.

- Khối lượng hàng hóa nhập kho tại GO! Đà Nẵng mỗi ngày rất lớn và đa dạng về chủng loại. Siêu thị kinh doanh nhiều nhóm hàng khác nhau như thực phẩm tươi sống, thực phẩm khô, hóa mỹ phẩm, đồ gia dụng, thời trang,... nên quá trình tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa thường mất nhiều thời gian. Đặc biệt vào các dịp lễ, Tết hoặc chương trình khuyến mãi lớn, số lượng hàng nhập tăng mạnh khiến nhân viên kho phải làm việc với cường độ cao, dễ xảy ra sai sót trong kiểm đếm và xử lý hàng hóa.
- Trình độ chuyên môn và kinh nghiệm của nhân viên kho chưa thật sự đồng đều cũng là một nguyên nhân ảnh hưởng đến quy trình nhập kho. Một số nhân viên

mới hoặc nhân viên thời vụ chưa nắm vững quy trình nghiệp vụ, kỹ năng kiểm tra hàng hóa và sử dụng phần mềm quản lý kho còn hạn chế. Điều này có thể dẫn đến tình trạng nhập sai số lượng, sai mã hàng hoặc cập nhật dữ liệu chưa chính xác lên hệ thống.

- Công tác phối hợp giữa các bộ phận liên quan như quản lý dữ liệu, giao nhận, kho, kế toán và quầy hàng đôi khi chưa thực sự chặt chẽ. Trong một số trường hợp, thông tin giữa các bộ phận chưa được truyền đạt đầy đủ hoặc chưa kịp thời, dẫn đến việc xử lý đơn hàng bị chậm, ảnh hưởng đến tiến độ nhập kho và sắp xếp hàng hóa.
- Một số công đoạn trong quy trình nhập kho hiện nay vẫn còn thực hiện thủ công như ghi chép thông tin, đối chiếu chứng từ hoặc kiểm đếm bằng tay. Việc phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công không chỉ làm mất nhiều thời gian mà còn dễ phát sinh sai sót trong quá trình làm việc, đặc biệt khi lượng hàng hóa lớn hoặc nhân viên làm việc trong thời gian cao điểm.
- Cơ sở vật chất và diện tích kho đôi lúc chưa đáp ứng hoàn toàn nhu cầu lưu trữ hàng hóa, nhất là trong những giai đoạn lượng hàng nhập tăng cao. Một số khu vực trong kho còn bố trí chưa thật sự tối ưu, gây khó khăn cho việc di chuyển, sắp xếp và kiểm soát hàng hóa. Điều này ảnh hưởng đến tốc độ xử lý hàng nhập cũng như hiệu quả vận hành chung của kho.
- Việc ứng dụng công nghệ trong quản lý kho tuy đã được triển khai nhưng vẫn còn một số hạn chế. Hệ thống phần mềm quản lý đôi khi xảy ra lỗi hoặc cập nhật chưa đồng bộ với thực tế, dẫn đến chênh lệch dữ liệu tồn kho. Ngoài ra, việc sử dụng mã vạch và thiết bị quét chưa được áp dụng đồng bộ ở tất cả các khâu nên hiệu quả tự động hóa chưa thật sự cao.
- Ý thức và trách nhiệm của một số nhân viên trong quá trình làm việc chưa thật sự cao. Một số trường hợp còn chủ quan trong kiểm tra hàng hóa, chưa tuân thủ đầy đủ quy trình hoặc chưa thực hiện nghiêm túc các quy định về bảo quản và sắp xếp hàng hóa trong kho, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng quản lý kho và hiệu quả nhập hàng.

2.4.3.2. Nguyên nhân khách quan

Bên cạnh các nguyên nhân chủ quan từ nội bộ doanh nghiệp, quy trình nhập kho tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng còn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khách quan

từ môi trường bên ngoài.

- Số lượng nhà cung cấp của siêu thị rất lớn và đa dạng. Mỗi nhà cung cấp có quy trình giao hàng, phương tiện vận chuyển và thời gian giao nhận khác nhau, khiến bộ phận kho gặp khó khăn trong việc kiểm soát và sắp xếp lịch nhận hàng. Một số nhà cung cấp chưa tuân thủ nghiêm túc thời gian giao hàng đã đăng ký, dẫn đến tình trạng giao hàng dồn vào cùng một thời điểm gây ùn tắc tại khu vực tiếp nhận hàng hóa.
- Chất lượng hàng hóa từ phía nhà cung cấp đôi khi chưa đảm bảo đúng yêu cầu của siêu thị. Một số lô hàng có thể gặp tình trạng sai mã hàng, thiếu số lượng, bao bì hư hỏng hoặc hạn sử dụng ngắn. Khi xảy ra các vấn đề này, bộ phận kho phải mất thêm thời gian để kiểm tra, lập biên bản và xử lý với nhà cung cấp, làm ảnh hưởng đến tiến độ nhập kho.
- Hoạt động vận chuyển hàng hóa cũng chịu tác động từ nhiều yếu tố bên ngoài như thời tiết, giao thông hoặc sự cố kỹ thuật của phương tiện vận chuyển. Những yếu tố này có thể khiến hàng hóa giao đến chậm hơn dự kiến, ảnh hưởng đến kế hoạch tiếp nhận và bố trí nhân sự của bộ phận kho.
- Nhu cầu tiêu dùng của khách hàng trên thị trường thường xuyên biến động, đặc biệt vào các dịp lễ, Tết hoặc các chương trình khuyến mãi lớn. Khi nhu cầu tăng cao, siêu thị phải nhập hàng với số lượng lớn trong thời gian ngắn để đáp ứng nhu cầu mua sắm. Điều này làm gia tăng áp lực cho bộ phận kho trong việc tiếp nhận, kiểm tra và lưu trữ hàng hóa.
- Sự cạnh tranh ngày càng mạnh trong lĩnh vực bán lẻ cũng là một yếu tố tác động đến quy trình nhập kho. Để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh, siêu thị thường xuyên bổ sung các mặt hàng mới hoặc thay đổi danh mục sản phẩm. Điều này khiến công tác quản lý và kiểm tra hàng hóa trở nên phức tạp hơn.
- Ngoài ra, các quy định pháp lý liên quan đến nguồn gốc xuất xứ, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa ngày càng chặt chẽ cũng làm cho quy trình nhập kho phải thực hiện nhiều bước kiểm tra hơn. Điều này tuy giúp nâng cao chất lượng hàng hóa nhưng cũng làm tăng thời gian xử lý và áp lực công việc cho bộ phận kho.

- Bên cạnh đó, sự phát triển nhanh của thương mại điện tử và xu hướng mua sắm hiện đại khiến yêu cầu về tốc độ cung ứng hàng hóa ngày càng cao. Điều này buộc bộ phận kho phải xử lý hàng hóa nhanh chóng và chính xác hơn để đảm bảo đáp ứng nhu cầu bán hàng và phục vụ khách hàng kịp thời.

CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH NHẬP KHO HÀNG HOÁ TẠI BỘ PHẬN KHO SIÊU THỊ GO! ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng và mục tiêu

3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh

a. Môi trường vĩ mô

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang hội nhập ngày càng sâu rộng với kinh tế thế giới, ngành bán lẻ hiện đại nói chung và hoạt động kinh doanh của siêu thị GO! Đà Nẵng nói riêng chịu ảnh hưởng mạnh mẽ từ nhiều yếu tố thuộc môi trường vĩ mô như kinh tế, chính trị – pháp luật, xã hội, công nghệ và tự nhiên. Những yếu tố này vừa tạo ra cơ hội phát triển, vừa đặt ra nhiều thách thức đối với hoạt động kinh doanh và quản lý kho hàng của siêu thị trong thời gian tới.

Trước hết, về yếu tố kinh tế, nền kinh tế Việt Nam trong những năm gần đây duy trì tốc độ tăng trưởng tương đối ổn định, thu nhập bình quân đầu người ngày càng được cải thiện, mức sống của người dân được nâng cao. Điều này kéo theo nhu cầu tiêu dùng hàng hóa và mua sắm tại các hệ thống siêu thị hiện đại ngày càng tăng. Theo dự báo của Bộ Công Thương, thị trường bán lẻ Việt Nam tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng tích cực trong giai đoạn 2025–2030 nhờ dân số đông, cơ cấu dân số trẻ và xu hướng tiêu dùng hiện đại. Đây là điều kiện thuận lợi để GO! Đà Nẵng mở rộng hoạt động kinh doanh, gia tăng doanh thu và phát triển thêm nhiều nhóm ngành hàng mới nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng đa dạng của khách hàng.

Ngoài ra, thành phố Đà Nẵng được xem là trung tâm kinh tế, thương mại và du lịch lớn của khu vực miền Trung nên nhu cầu tiêu dùng hàng hóa luôn ở mức cao. Sự phát triển mạnh của du lịch, dịch vụ và tốc độ đô thị hóa nhanh giúp lượng khách hàng đến mua sắm tại các trung tâm thương mại và siêu thị hiện đại ngày càng tăng. Trong tương lai, khi đời sống người dân tiếp tục được cải thiện, nhu cầu mua sắm các mặt hàng chất lượng cao, thực phẩm sạch, hàng nhập khẩu và sản phẩm tiện lợi sẽ còn tăng mạnh, tạo cơ hội cho GO! Đà Nẵng mở rộng quy mô kinh doanh và nâng cao doanh thu.

Tuy nhiên, môi trường kinh tế cũng tiềm ẩn nhiều khó khăn như lạm phát, biến động giá cả hàng hóa, chi phí vận chuyển và logistics ngày càng tăng. Giá nguyên vật liệu đầu vào, đặc biệt là thực phẩm tươi sống, hàng tiêu dùng nhanh và các mặt hàng nhập khẩu thường xuyên biến động khiến chi phí nhập hàng và lưu kho tăng lên đáng kể. Điều này gây áp lực lớn đến hoạt động quản lý chi phí, dự trữ hàng hóa và xây dựng

chính sách giá bán phù hợp của siêu thị.

Về yếu tố chính trị – pháp luật, Việt Nam được đánh giá là quốc gia có môi trường chính trị ổn định, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đầu tư và kinh doanh của các doanh nghiệp bán lẻ. Nhà nước ngày càng quan tâm phát triển hệ thống phân phối hiện đại và khuyến khích doanh nghiệp ứng dụng công nghệ trong quản lý bán lẻ. Các chính sách về kiểm soát chất lượng hàng hóa, an toàn vệ sinh thực phẩm, truy xuất nguồn gốc sản phẩm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày càng được siết chặt. Điều này buộc GO! Đà Nẵng phải nâng cao chất lượng kiểm tra hàng hóa đầu vào, quản lý chặt chẽ quy trình nhập kho và bảo quản hàng hóa nhằm đảm bảo tuân thủ đúng quy định pháp luật cũng như nâng cao uy tín thương hiệu đối với khách hàng.

Bên cạnh đó, các chính sách thúc đẩy chuyển đổi số và phát triển thương mại điện tử của Nhà nước cũng tạo điều kiện cho các doanh nghiệp bán lẻ hiện đại đầu tư hệ thống quản lý thông minh, ứng dụng phần mềm quản lý kho WMS, thanh toán điện tử và bán hàng đa kênh. Trong tương lai, đây sẽ là xu hướng phát triển tất yếu giúp GO! Đà Nẵng nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý kho và tối ưu hóa chuỗi cung ứng.

Về yếu tố xã hội, quy mô dân số lớn cùng với cơ cấu dân số trẻ tại Việt Nam là một trong những yếu tố thúc đẩy mạnh sự phát triển của ngành bán lẻ hiện đại. Người tiêu dùng hiện nay không chỉ quan tâm đến giá cả mà còn chú trọng nhiều hơn đến chất lượng sản phẩm, nguồn gốc xuất xứ, mức độ an toàn thực phẩm và trải nghiệm mua sắm. Xu hướng tiêu dùng xanh, sử dụng sản phẩm thân thiện với môi trường và lựa chọn các địa điểm mua sắm hiện đại ngày càng phổ biến. Điều này tạo cơ hội cho GO! Đà Nẵng phát triển các mặt hàng hữu cơ, sản phẩm sạch, sản phẩm nhập khẩu chất lượng cao và cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng.

Ngoài ra, hành vi tiêu dùng cũng đang thay đổi nhanh chóng dưới tác động của công nghệ số. Người tiêu dùng ngày càng ưu tiên sự tiện lợi, nhanh chóng và hiện đại trong quá trình mua sắm. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, đặt hàng trực tuyến, giao hàng tận nơi và tích điểm thành viên đang trở thành xu hướng phổ biến. Vì vậy, trong thời gian tới, GO! Đà Nẵng cần tiếp tục đầu tư phát triển hệ thống bán hàng trực tuyến, ứng dụng công nghệ trong chăm sóc khách hàng và nâng cao trải nghiệm mua sắm để giữ chân khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Về yếu tố công nghệ, sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ và chuyển đổi số đang tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh bán lẻ. Các siêu thị hiện đại

hiện nay ngày càng ứng dụng nhiều công nghệ như mã vạch, máy quét PDA, phần mềm WMS, hệ thống ERP, dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) nhằm nâng cao hiệu quả quản lý kho và tối ưu hoạt động vận hành. Việc áp dụng công nghệ giúp doanh nghiệp kiểm soát tốt tồn kho, giảm thất thoát hàng hóa, rút ngắn thời gian nhập – xuất hàng và nâng cao độ chính xác trong quản lý dữ liệu. Trong tương lai, GO! Đà Nẵng cần đẩy mạnh đầu tư công nghệ để hiện đại hóa hoạt động quản lý kho, nâng cao năng suất lao động và giảm thiểu sai sót trong quá trình vận hành.

Bên cạnh các cơ hội, môi trường vĩ mô cũng đặt ra nhiều thách thức như tốc độ thay đổi của công nghệ ngày càng nhanh, áp lực đầu tư lớn và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng. Nếu không đổi mới kịp thời, siêu thị sẽ gặp khó khăn trong việc cạnh tranh với các đối thủ lớn và các nền tảng thương mại điện tử hiện đại.

b. Môi trường ngành

Hiện nay, ngành bán lẻ Việt Nam được đánh giá là một trong những ngành có tốc độ phát triển nhanh và mức độ cạnh tranh rất cao. Tại thị trường Đà Nẵng, GO! Đà Nẵng phải cạnh tranh trực tiếp với nhiều hệ thống siêu thị lớn như Co.opmart, Lotte Mart, WinMart cùng nhiều cửa hàng tiện lợi, minimart và sàn thương mại điện tử. Các doanh nghiệp liên tục triển khai chương trình khuyến mãi, giảm giá, nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng hệ thống phân phối nhằm thu hút khách hàng. Điều này tạo áp lực cạnh tranh rất lớn đối với GO! Đà Nẵng trong việc duy trì thị phần và giữ chân khách hàng.

Ngoài ra, sự phát triển mạnh của thương mại điện tử đang làm thay đổi đáng kể mô hình cạnh tranh trong ngành bán lẻ. Các nền tảng mua sắm trực tuyến ngày càng phát triển với nhiều ưu điểm như giá cả cạnh tranh, giao hàng nhanh và đa dạng sản phẩm. Điều này khiến các siêu thị truyền thống phải liên tục đổi mới để thích nghi với xu hướng tiêu dùng hiện đại. Trong tương lai, mô hình bán hàng đa kênh kết hợp giữa mua sắm trực tiếp và trực tuyến sẽ trở thành xu hướng tất yếu của ngành bán lẻ.

Bên cạnh áp lực cạnh tranh, khách hàng ngày nay cũng có yêu cầu ngày càng cao về chất lượng hàng hóa và dịch vụ. Người tiêu dùng không chỉ quan tâm đến giá rẻ mà còn chú trọng đến sự đa dạng hàng hóa, chất lượng phục vụ, tốc độ thanh toán và trải nghiệm mua sắm. Do đó, GO! Đà Nẵng cần nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, cải thiện không gian mua sắm, tối ưu quy trình nhập kho và đảm bảo hàng hóa luôn đầy đủ, chất lượng tốt để đáp ứng nhu cầu thị trường.

Ngoài ra, mối quan hệ với nhà cung cấp cũng ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của siêu thị. Việc giá cả hàng hóa đầu vào thường xuyên biến động khiến công tác dự báo nhu cầu và quản lý tồn kho trở nên khó khăn hơn. Nếu lượng hàng nhập quá nhiều sẽ làm tăng chi phí lưu kho và nguy cơ hàng tồn, trong khi nhập thiếu hàng sẽ ảnh hưởng đến doanh thu và mức độ hài lòng của khách hàng. Vì vậy, GO! Đà Nẵng cần xây dựng mối quan hệ hợp tác ổn định với các nhà cung cấp, nâng cao khả năng dự báo nhu cầu và tối ưu hoạt động quản lý kho nhằm giảm thiểu chi phí và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Trong thời gian tới, ngành bán lẻ được dự báo sẽ tiếp tục phát triển theo hướng hiện đại hóa, tự động hóa và chuyển đổi số mạnh mẽ. Các doanh nghiệp bán lẻ sẽ tăng cường đầu tư vào công nghệ quản lý kho, dữ liệu khách hàng, thanh toán thông minh và tự động hóa quy trình vận hành nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh. Đây vừa là cơ hội vừa là thách thức đối với GO! Đà Nẵng trong việc hoàn thiện hoạt động quản lý kho, nâng cao hiệu quả kinh doanh và phát triển bền vững trong tương lai.

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

a. Định hướng phát triển chiến lược

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, mức sống của người dân không ngừng được nâng cao và xu hướng tiêu dùng hiện đại ngày càng phổ biến, ngành bán lẻ tại Việt Nam đang có sự cạnh tranh rất mạnh mẽ giữa các hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại và các nền tảng thương mại điện tử. Trước tình hình đó, GO! Đà Nẵng định hướng phát triển theo hướng hiện đại, bền vững và lấy khách hàng làm trung tâm nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng thị phần và khẳng định vị thế trên thị trường bán lẻ khu vực miền Trung. Trong thời gian tới, siêu thị sẽ tập trung phát triển toàn diện nhiều mặt như nâng cấp cơ sở hạ tầng, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, mở rộng thị trường tiêu thụ và xây dựng chiến lược cạnh tranh phù hợp với xu hướng phát triển của ngành bán lẻ hiện đại. Đây được xem là những định hướng quan trọng giúp GO! Đà Nẵng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và phát triển ổn định trong tương lai.

- Định hướng phát triển cơ sở hạ tầng

Trong những năm tới, GO! Đà Nẵng định hướng tiếp tục đầu tư mạnh vào cơ sở hạ tầng nhằm đáp ứng nhu cầu mua sắm ngày càng cao của khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Siêu thị sẽ chú trọng cải tạo và nâng cấp không gian mua sắm theo hướng hiện đại, rộng rãi và khoa học hơn nhằm tạo cảm giác thoải mái, thuận

tiện cho khách hàng khi tham quan và mua sắm.

Các khu vực trưng bày sản phẩm sẽ được bố trí hợp lý, đảm bảo tính thẩm mỹ và giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm hàng hóa. Đồng thời, siêu thị cũng định hướng mở rộng thêm các khu vực tiện ích như khu ẩm thực, khu vui chơi trẻ em, khu nghỉ chân và các dịch vụ hỗ trợ khách hàng nhằm nâng cao trải nghiệm mua sắm và gia tăng thời gian khách hàng lưu lại tại siêu thị. Đây là xu hướng phát triển phổ biến của các trung tâm bán lẻ hiện đại hiện nay nhằm tạo sự khác biệt và thu hút khách hàng.

Bên cạnh đó, GO! Đà Nẵng sẽ tiếp tục đầu tư các trang thiết bị hiện đại phục vụ hoạt động kinh doanh như hệ thống thanh toán tự động, quầy thanh toán không dùng tiền mặt, màn hình quảng cáo điện tử, hệ thống điều hòa và chiếu sáng tiết kiệm năng lượng. Việc hiện đại hóa cơ sở vật chất không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ mà còn góp phần tối ưu hóa hoạt động vận hành, tiết kiệm chi phí và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của siêu thị.

Ngoài ra, siêu thị cũng định hướng đẩy mạnh đầu tư vào hạ tầng công nghệ thông tin nhằm phục vụ quá trình chuyển đổi số trong hoạt động bán lẻ. Các phần mềm quản lý bán hàng, hệ thống dữ liệu khách hàng, ứng dụng mua sắm trực tuyến và các nền tảng chăm sóc khách hàng sẽ tiếp tục được nâng cấp nhằm đáp ứng xu hướng mua sắm hiện đại. Trong tương lai, GO! Đà Nẵng hướng đến xây dựng mô hình siêu thị hiện đại, ứng dụng công nghệ mạnh mẽ nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và mang lại trải nghiệm mua sắm tiện lợi cho khách hàng.

Ngoài việc nâng cấp cơ sở vật chất bên trong, siêu thị cũng chú trọng cải thiện khu vực bãi đỗ xe, hệ thống an ninh, phòng cháy chữa cháy và các tiện ích phục vụ khách hàng nhằm đảm bảo an toàn và tạo sự thuận tiện trong quá trình mua sắm. Việc đầu tư đồng bộ cơ sở hạ tầng sẽ góp phần giúp GO! Đà Nẵng nâng cao năng lực cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của thị trường.

- Định hướng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên

Nguồn nhân lực được xem là yếu tố cốt lõi quyết định chất lượng hoạt động và sự phát triển bền vững của siêu thị. Vì vậy, trong thời gian tới, GO! Đà Nẵng định hướng tiếp tục nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên cả về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Siêu thị sẽ tăng cường tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ cho nhân viên ở

nhiều bộ phận khác nhau như bán hàng, thu ngân, chăm sóc khách hàng và quản lý. Nội dung đào tạo không chỉ tập trung vào kiến thức chuyên môn mà còn chú trọng kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng chăm sóc khách hàng. Điều này nhằm giúp nhân viên nâng cao khả năng phục vụ và tạo sự hài lòng cho khách hàng khi đến mua sắm tại siêu thị.

Bên cạnh đó, GO! Đà Nẵng cũng định hướng xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thân thiện và có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc. Siêu thị sẽ chú trọng xây dựng văn hóa doanh nghiệp tích cực, tạo môi trường làm việc năng động và đoàn kết nhằm giúp nhân viên gắn bó lâu dài với doanh nghiệp. Các chính sách khen thưởng, hỗ trợ phúc lợi và cơ hội thăng tiến cũng sẽ được quan tâm nhằm tạo động lực làm việc cho nhân viên.

Ngoài ra, trước xu hướng chuyển đổi số mạnh mẽ của ngành bán lẻ, GO! Đà Nẵng cũng định hướng nâng cao khả năng ứng dụng công nghệ của đội ngũ nhân viên. Nhân viên sẽ được đào tạo sử dụng các phần mềm quản lý bán hàng, thanh toán điện tử và các thiết bị công nghệ hiện đại nhằm nâng cao hiệu quả làm việc và đáp ứng yêu cầu đổi mới của doanh nghiệp trong tương lai.

Trong thời gian tới, siêu thị cũng chú trọng tuyển dụng thêm nguồn nhân lực trẻ, năng động và có trình độ nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh. Việc xây dựng đội ngũ nhân viên chất lượng cao sẽ là nền tảng quan trọng giúp GO! Đà Nẵng nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

- Định hướng mở rộng thị trường

Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng tăng và xu hướng mua sắm hiện đại ngày càng phổ biến, GO! Đà Nẵng định hướng tiếp tục mở rộng thị trường nhằm gia tăng doanh thu và nâng cao thị phần tại khu vực miền Trung.

Trước hết, siêu thị sẽ tiếp tục đa dạng hóa ngành hàng nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng ngày càng phong phú của khách hàng. Ngoài các mặt hàng thiết yếu phục vụ nhu cầu hàng ngày, GO! Đà Nẵng sẽ chú trọng phát triển các sản phẩm cao cấp, thực phẩm sạch, hàng nhập khẩu, sản phẩm hữu cơ và các mặt hàng thân thiện với môi trường nhằm phù hợp với xu hướng tiêu dùng hiện đại.

Bên cạnh đó, siêu thị cũng định hướng mở rộng tập khách hàng thông qua việc triển khai nhiều chương trình khuyến mãi, chăm sóc khách hàng và các hoạt động marketing nhằm thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ. Các chương trình

ưu đãi dành cho khách hàng thân thiết, tích điểm thành viên và giảm giá theo mùa sẽ tiếp tục được đẩy mạnh nhằm nâng cao sự hài lòng và gia tăng mức độ gắn kết của khách hàng đối với thương hiệu GO!.

Ngoài hoạt động bán hàng trực tiếp, GO! Đà Nẵng cũng định hướng phát triển mạnh các kênh bán hàng trực tuyến và mô hình bán hàng đa kênh. Trong tương lai, khách hàng không chỉ mua sắm trực tiếp tại siêu thị mà còn có thể đặt hàng qua website, ứng dụng điện thoại hoặc các nền tảng thương mại điện tử. Điều này sẽ giúp siêu thị mở rộng phạm vi phục vụ khách hàng, nâng cao doanh thu và thích nghi với xu hướng mua sắm hiện đại.

- Định hướng xây dựng chiến lược cạnh tranh

Trong điều kiện thị trường bán lẻ ngày càng cạnh tranh mạnh mẽ, GO! Đà Nẵng định hướng xây dựng chiến lược cạnh tranh dựa trên chất lượng dịch vụ, giá cả hợp lý, đa dạng hàng hóa và ứng dụng công nghệ hiện đại nhằm tạo lợi thế cạnh tranh bền vững.

Một trong những định hướng quan trọng của siêu thị là duy trì chính sách giá cạnh tranh nhằm đáp ứng nhu cầu mua sắm của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. GO! Đà Nẵng sẽ tiếp tục triển khai nhiều chương trình khuyến mãi, giảm giá và ưu đãi hấp dẫn nhằm thu hút khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ trên thị trường.

Bên cạnh đó, siêu thị cũng chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng nhằm tạo sự khác biệt so với các hệ thống bán lẻ khác. Việc cải thiện thái độ phục vụ, nâng cao trải nghiệm mua sắm và tăng cường các hoạt động chăm sóc khách hàng sẽ giúp GO! Đà Nẵng xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và tạo niềm tin đối với người tiêu dùng.

GO! Đà Nẵng định hướng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và khả năng cạnh tranh. Các hoạt động phân tích dữ liệu khách hàng, marketing trực tuyến, thanh toán thông minh và chăm sóc khách hàng tự động sẽ tiếp tục được phát triển nhằm đáp ứng xu hướng chuyển đổi số của ngành bán lẻ hiện đại.

Trong tương lai, GO! Đà Nẵng hướng đến xây dựng hình ảnh là trung tâm mua sắm hiện đại, tiện lợi và thân thiện với khách hàng. Với các định hướng phát triển phù hợp và chiến lược cạnh tranh hiệu quả, siêu thị có điều kiện thuận lợi để tiếp tục mở rộng hoạt động kinh doanh, nâng cao vị thế trên thị trường và phát triển bền vững trong thời gian tới.

b. Mục tiêu cụ thể trong giai đoạn tới

GO! Đà Nẵng trong thời gian tới đặt mục tiêu tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng doanh thu ổn định nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và củng cố vị thế trên thị trường bán lẻ khu vực miền Trung. Căn cứ vào kết quả kinh doanh giai đoạn 2023–2025, tốc độ tăng trưởng doanh thu năm 2024 so với năm 2023 đạt khoảng 5,54%, trong khi năm 2025 so với năm 2024 tiếp tục tăng khoảng 5,87%. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của siêu thị đang duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm. Trong thời gian tới, GO! Đà Nẵng đặt mục tiêu duy trì tốc độ tăng trưởng doanh thu bình quân khoảng 8%-10%/năm, phấn đấu đưa doanh thu đạt khoảng 375-380 tỷ đồng vào năm 2026 và trên 400 tỷ đồng vào năm 2027. Đồng thời, siêu thị cũng hướng đến mục tiêu mở rộng thị phần bán lẻ tại khu vực Đà Nẵng lên khoảng 13%-15% trong thời gian tới thông qua việc nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hóa ngành hàng.

Đặc biệt, GO! Đà Nẵng sẽ tập trung phát triển các nhóm hàng có nhu cầu tiêu thụ cao như thực phẩm tươi sống, hàng tiêu dùng nhanh, sản phẩm nhập khẩu, thực phẩm sạch và các mặt hàng thân thiện với môi trường nhằm đáp ứng xu hướng tiêu dùng hiện đại của khách hàng. Song song với đó, siêu thị tiếp tục mở rộng các chương trình chăm sóc khách hàng, khuyến mãi và nâng cao trải nghiệm mua sắm để gia tăng lượng khách hàng trung thành cũng như mức chi tiêu bình quân của khách hàng khi mua sắm tại siêu thị.

Hoạt động bán hàng trực tiếp, GO! Đà Nẵng cũng đặt mục tiêu tăng trưởng doanh thu thông qua việc phát triển mô hình bán hàng đa kênh. Trong thời gian tới, siêu thị sẽ đẩy mạnh hoạt động bán hàng trực tuyến, giao hàng tận nơi và ứng dụng công nghệ vào quá trình mua sắm nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng. Việc kết hợp giữa bán hàng trực tiếp và bán hàng online không chỉ giúp siêu thị tiếp cận được nhiều nhóm khách hàng hơn mà còn góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh trước sự phát triển nhanh của thương mại điện tử hiện nay.

Ngoài mục tiêu tăng trưởng doanh thu, GO! Đà Nẵng cũng hướng đến mục tiêu nâng cao lợi nhuận thông qua việc tối ưu hóa hoạt động kinh doanh và sử dụng hiệu quả các nguồn lực. Theo số liệu giai đoạn 2023–2025, tốc độ tăng trưởng lợi nhuận sau thuế năm 2024 so với năm 2023 đạt khoảng 4,86%, trong khi năm 2025 so với năm 2024 tăng mạnh khoảng 16,67%. Điều này cho thấy hiệu quả hoạt động kinh doanh của siêu thị ngày càng được cải thiện, đặc biệt trong năm 2025 khi khả năng kiểm soát chi phí và

hiệu quả bán hàng được nâng cao rõ rệt. Trong thời gian tới, siêu thị đặt mục tiêu tăng trưởng lợi nhuận sau thuế khoảng 10%-12% mỗi năm, hướng tới mức lợi nhuận khoảng 22-23 tỷ đồng vào năm 2026 và khoảng 25 tỷ đồng vào năm 2027.

Để đạt được mục tiêu này, GO! Đà Nẵng sẽ chú trọng kiểm soát chi phí vận hành, tiết kiệm điện năng, nâng cao năng suất lao động và tăng cường ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý nhằm giảm thiểu các chi phí không cần thiết. Đồng thời, siêu thị cũng tiếp tục hợp tác chặt chẽ với các nhà cung cấp nhằm đảm bảo nguồn hàng ổn định, chất lượng tốt và giá cả hợp lý để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, GO! Đà Nẵng cũng đặt mục tiêu cải thiện tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu từ khoảng 5,84% năm 2025 lên trên 6% trong những năm tới nhằm đảm bảo sự phát triển ổn định và bền vững.

GO! Đà Nẵng không chỉ tập trung vào mục tiêu tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận ngắn hạn mà còn chú trọng xây dựng uy tín thương hiệu, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và phát triển hoạt động kinh doanh theo hướng bền vững. Đây sẽ là nền tảng quan trọng giúp GO! Đà Nẵng tiếp tục nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường bán lẻ trong thời gian tới.

3.1.3. Mục tiêu phát triển hoạt động quản lý kho trong tương lai

- Mục tiêu phát triển về phần mềm và công nghệ quản lý kho

Trong thời gian tới, siêu thị hướng đến việc nâng cấp hệ thống phần mềm quản lý kho theo hướng đồng bộ và liên kết chặt chẽ với các bộ phận khác như bán hàng, kế toán, thu mua và chăm sóc khách hàng. Việc đồng bộ dữ liệu sẽ giúp thông tin về số lượng hàng tồn kho, tình trạng nhập – xuất hàng hóa và doanh thu bán hàng được cập nhật liên tục, hỗ trợ nhà quản lý đưa ra quyết định nhanh chóng và chính xác hơn.

Ngoài ra, siêu thị cũng đặt mục tiêu áp dụng mạnh mẽ các thiết bị công nghệ hỗ trợ như máy quét mã vạch, PDA cầm tay, hệ thống kiểm kê tự động và phần mềm cảnh báo tồn kho để giảm thiểu sai sót trong quá trình thao tác thủ công. Các thiết bị này sẽ giúp nhân viên dễ dàng kiểm tra số lượng hàng hóa, xác định vị trí lưu trữ và theo dõi thời hạn sử dụng của sản phẩm, đặc biệt đối với nhóm hàng thực phẩm tươi sống và hàng đông lạnh. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ còn giúp rút ngắn thời gian nhập kho, kiểm kê và xuất kho, từ đó nâng cao năng suất làm việc của nhân viên kho.

Trong tương lai, siêu thị cũng hướng đến xây dựng hệ thống quản lý kho thông minh theo xu hướng chuyển đổi số trong ngành bán lẻ. Mục tiêu lâu dài là tạo ra một

quy trình quản lý kho hiện đại, minh bạch, chính xác và tiết kiệm chi phí vận hành, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của siêu thị trên thị trường.

- Mục tiêu phát triển về diện tích và cơ sở vật chất kho hàng

Cùng với sự gia tăng về nhu cầu tiêu dùng và quy mô kinh doanh, siêu thị đặt mục tiêu mở rộng và tối ưu hóa diện tích kho hàng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu lưu trữ hàng hóa trong tương lai. Hiện nay, lượng hàng hóa nhập về mỗi ngày khá lớn, đặc biệt vào các dịp lễ, Tết hoặc chương trình khuyến mãi, vì vậy việc nâng cấp không gian kho là yêu cầu cần thiết để hạn chế tình trạng quá tải và đảm bảo quá trình lưu trữ diễn ra hiệu quả.

Trong thời gian tới, siêu thị định hướng sắp xếp lại không gian kho theo hướng khoa học và chuyên nghiệp hơn. Các khu vực lưu trữ sẽ được phân chia rõ ràng theo từng nhóm hàng như thực phẩm khô, thực phẩm tươi sống, hàng đông lạnh, hóa mỹ phẩm và hàng tiêu dùng nhanh nhằm thuận tiện cho việc kiểm soát, bảo quản và xuất nhập hàng hóa. Đồng thời, siêu thị cũng sẽ đầu tư thêm hệ thống kệ chứa hàng có chiều cao phù hợp, xe nâng, xe đẩy và các thiết bị hỗ trợ vận chuyển để tận dụng tối đa diện tích sử dụng trong kho. Siêu thị còn chú trọng cải thiện điều kiện bảo quản hàng hóa thông qua việc nâng cấp hệ thống chiếu sáng, thông gió, điều hòa nhiệt độ và kho lạnh nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm trong suốt quá trình lưu trữ. Đối với những mặt hàng có yêu cầu bảo quản đặc biệt, siêu thị sẽ xây dựng khu vực lưu trữ riêng để hạn chế hư hỏng và thất thoát hàng hóa.

Mục tiêu trong tương lai không chỉ dừng lại ở việc mở rộng diện tích kho mà còn hướng đến xây dựng môi trường lưu trữ hàng hóa hiện đại, an toàn và khoa học. Điều này sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý kho, giảm chi phí phát sinh và đảm bảo hoạt động cung ứng hàng hóa cho siêu thị luôn diễn ra ổn định.

- Mục tiêu phát triển về nguồn nhân lực kho

Bên cạnh việc đầu tư cơ sở vật chất và công nghệ, GO! cũng xác định nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng quyết định hiệu quả hoạt động quản lý kho. Vì vậy, trong thời gian tới, siêu thị đặt mục tiêu nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên kho cả về chuyên môn nghiệp vụ lẫn kỹ năng làm việc thực tế nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của hoạt động kinh doanh bán lẻ hiện đại.

Siêu thị sẽ bổ sung thêm nhân sự cho bộ phận kho trong các giai đoạn cao điểm

như lễ, Tết hoặc mùa khuyến mãi để đảm bảo tiến độ nhập, sắp xếp và xuất hàng hóa diễn ra nhanh chóng, hạn chế tình trạng quá tải công việc. Đồng thời, việc phân công nhiệm vụ sẽ được thực hiện rõ ràng hơn để nâng cao tinh thần trách nhiệm và hiệu quả phối hợp giữa các nhân viên trong quá trình làm việc.

Ngoài ra, siêu thị cũng chú trọng tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ cho nhân viên kho về kỹ năng quản lý hàng hóa, sử dụng phần mềm quản lý kho, kỹ năng kiểm kê, bảo quản hàng hóa và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Đặc biệt, khi áp dụng các phần mềm và thiết bị công nghệ mới, nhân viên sẽ được hướng dẫn cụ thể để nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc hiện đại.

Việc nâng cao trình độ chuyên môn, siêu thị còn hướng đến xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn và có tính kỷ luật cao. Các chính sách khen thưởng, đánh giá hiệu quả công việc và chế độ phúc lợi cũng sẽ được cải thiện nhằm tạo động lực làm việc cho nhân viên. Mục tiêu lâu dài là xây dựng đội ngũ nhân sự kho có chuyên môn vững vàng, tinh thần trách nhiệm cao và khả năng thích ứng tốt với sự thay đổi của công nghệ cũng như nhu cầu phát triển của siêu thị trong tương lai.

3.2. Những giải pháp hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hoá tại bộ phận kho Siêu thị Go! Đà Nẵng

3.2.1. Giải pháp giảm hoàn thiện bộ chứng từ

Để hạn chế tình trạng sai sót và thiếu đồng bộ trong chứng từ giao hàng từ nhà cung cấp, siêu thị cần hoàn thiện bộ chứng từ nhập kho theo hướng thống nhất và đầy đủ thông tin. Hiện nay, một số chứng từ vẫn xảy ra sai mã hàng, sai đơn vị tính hoặc thiếu thông tin về lô sản xuất, hạn sử dụng, khiến nhân viên mất nhiều thời gian kiểm tra và đối chiếu trước khi nhập kho. Vì vậy, việc chuẩn hóa bộ chứng từ là giải pháp cần thiết nhằm nâng cao tính chính xác và rút ngắn thời gian xử lý.

- Cách thức thực hiện giải pháp:

Siêu thị cần xây dựng mẫu bộ chứng từ nhập kho thống nhất áp dụng cho tất cả nhà cung cấp, bao gồm đơn đặt hàng (PO), phiếu giao hàng, hóa đơn và các chứng từ liên quan. Đồng thời, quy định rõ các thông tin bắt buộc như mã hàng, tên hàng, số lượng, đơn vị tính, số lô, hạn sử dụng và đơn giá. Trước khi giao hàng, nhà cung cấp cần kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của chứng từ; phía siêu thị cũng thực hiện kiểm tra sơ bộ trước khi tiếp nhận nhằm phát hiện và xử lý kịp thời các sai sót.

- Kết quả đạt được của giải pháp:

Việc hoàn thiện bộ chứng từ giúp giảm sai sót trong quá trình kiểm tra và nhập kho, rút ngắn thời gian đối chiếu chứng từ, nâng cao độ chính xác của dữ liệu trên hệ thống WMS và tăng hiệu quả phối hợp giữa siêu thị với nhà cung cấp. Đồng thời, quy trình nhập kho sẽ diễn ra nhanh chóng, thuận lợi và chuyên nghiệp hơn.

3.2.2. Giải pháp tăng cường phối hợp giữa các bộ phận trong quy trình nhập kho

Để quy trình nhập kho diễn ra hiệu quả, cần tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận như Quản trị giao nhận, ngành hàng, kho, kế toán và nhà cung cấp. Hiện nay, việc trao đổi thông tin đôi khi chưa kịp thời, đặc biệt khi có thay đổi về đơn hàng hoặc phát sinh sai lệch chứng từ, dẫn đến chậm trễ trong quá trình tiếp nhận và xử lý hàng hóa. Vì vậy, việc nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận là cần thiết nhằm đảm bảo quy trình nhập kho diễn ra liên tục và chính xác.

- Cách thức thực hiện giải pháp:

Siêu thị cần quy định rõ trách nhiệm của từng bộ phận trong từng khâu của quy trình nhập kho, đồng thời xây dựng cơ chế trao đổi thông tin nhanh thông qua hệ thống WMS, email hoặc nhóm liên lạc nội bộ. Tổ chức họp định kỳ giữa các bộ phận để đánh giá những vướng mắc trong quá trình thực hiện và thống nhất biện pháp xử lý. Đối với các trường hợp phát sinh như sai lệch chứng từ, thiếu hàng hoặc hàng không đạt chất lượng, các bộ phận cần phối hợp xử lý ngay, tránh làm gián đoạn quy trình nhập kho.

- Kết quả đạt được của giải pháp:

Việc tăng cường phối hợp giữa các bộ phận giúp thông tin được trao đổi nhanh chóng và chính xác, rút ngắn thời gian xử lý các vấn đề phát sinh, giảm sai sót trong quá trình nhập kho và nâng cao hiệu quả quản lý kho. Đồng thời, quy trình nhập kho sẽ được thực hiện đồng bộ, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả hoạt động của siêu thị.

3.2.3. Giải pháp đào tạo và nâng cao năng lực nhân viên kho

Để nâng cao hiệu quả quy trình nhập kho, siêu thị cần chú trọng đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên kho. Mặc dù nhân viên đã có kinh nghiệm thực tế, nhưng vẫn có thể xảy ra sai sót trong kiểm đếm, kiểm tra chứng từ hoặc sử dụng hệ thống WMS, đặc biệt đối với nhân viên mới và lao động thời vụ. Vì vậy, việc đào tạo thường xuyên là cần thiết nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn và đảm bảo quy trình được thực hiện thống nhất.

- Cách thức thực hiện giải pháp:

Siêu thị cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ về quy trình nhập kho, kỹ năng kiểm đếm hàng hóa, kiểm tra chứng từ và sử dụng hệ thống WMS. Đồng thời, xây dựng tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ, bố trí nhân viên có kinh nghiệm hướng dẫn nhân viên mới trong thời gian thử việc và tổ chức đánh giá định kỳ để kịp thời bổ sung kiến thức, kỹ năng còn thiếu.

- Kết quả đạt được của giải pháp:

Việc đào tạo thường xuyên giúp nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng làm việc của nhân viên, giảm sai sót trong quá trình nhập kho, rút ngắn thời gian xử lý hàng hóa và nâng cao hiệu quả quản lý kho. Đồng thời, đội ngũ nhân viên sẽ làm việc chuyên nghiệp hơn, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của siêu thị.

3.2.4. Giải pháp tăng cường kiểm tra và giám sát quy trình nhập kho

Để hạn chế sai sót và đảm bảo quy trình nhập kho được thực hiện đúng quy định, siêu thị cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong toàn bộ quá trình tiếp nhận hàng hóa. Việc kiểm tra thường xuyên không chỉ giúp phát hiện kịp thời các sai sót trong kiểm đếm, nhập liệu và chứng từ mà còn góp phần nâng cao ý thức tuân thủ quy trình của nhân viên, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý kho.

- Cách thức thực hiện giải pháp:

Siêu thị cần xây dựng kế hoạch kiểm tra định kỳ và kiểm tra đột xuất đối với các khâu trong quy trình nhập kho. Đồng thời, phân công rõ trách nhiệm của từng bộ phận trong việc giám sát, đối chiếu số liệu giữa chứng từ, hàng hóa thực tế và dữ liệu trên hệ thống WMS. Bên cạnh đó, cần xây dựng các chỉ tiêu đánh giá (KPI) như thời gian nhập kho, tỷ lệ sai sót chứng từ, tỷ lệ chênh lệch kiểm đếm và tỷ lệ nhập kho đúng thời gian để theo dõi và đánh giá hiệu quả thực hiện. Các trường hợp sai sót cần được ghi nhận, phân tích nguyên nhân và có biện pháp khắc phục kịp thời.

- Kết quả đạt được của giải pháp:

Việc tăng cường kiểm tra và giám sát giúp quy trình nhập kho được thực hiện thống nhất, giảm sai sót trong kiểm đếm và nhập liệu, nâng cao tính chính xác của dữ liệu tồn kho. Đồng thời, siêu thị có thể kịp thời phát hiện những tồn tại trong quy trình để cải tiến, nâng cao hiệu quả quản lý kho và chất lượng hoạt động nhập hàng.

3.3. Điều kiện và cách thức để thực hiện giải pháp

Để các giải pháp hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hóa tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng có thể triển khai hiệu quả trong thực tế, cần có sự chuẩn bị kỹ lưỡng về

nguồn lực, cơ sở hạ tầng cũng như phương thức tổ chức thực hiện. Việc triển khai không chỉ dừng lại ở việc đề xuất giải pháp mà còn phải đảm bảo tính khả thi, đồng bộ và bền vững trong quá trình áp dụng. Do đó, siêu thị cần xây dựng các điều kiện cần thiết và lựa chọn phương pháp triển khai phù hợp nhằm hạn chế rủi ro và tối đa hóa hiệu quả đạt được.

3.3.1. Điều kiện về nguồn nhân lực

Nhân sự là yếu tố quyết định sự thành bại của mọi cuộc cải cách quy trình. Siêu thị cần đảm bảo một đội ngũ nhân viên không chỉ đủ về số lượng để duy trì vận hành mà còn phải có sự chuyển biến mạnh mẽ về tư duy làm việc.

Trước hết, siêu thị cần đảm bảo số lượng nhân viên kho phù hợp với khối lượng công việc thực tế, tránh tình trạng thiếu hụt nhân sự gây quá tải trong quá trình triển khai các quy trình mới. Việc bố trí nhân sự cần hợp lý theo từng khu vực chức năng trong kho, đảm bảo mỗi công đoạn đều có người phụ trách rõ ràng.

Bên cạnh số lượng, chất lượng nguồn nhân lực cũng cần được đặc biệt chú trọng. Nhân viên kho cần được đào tạo bài bản về quy trình nhập kho chuẩn hóa (SOP), kỹ năng kiểm tra hàng hóa, sử dụng thiết bị công nghệ như máy quét mã vạch, cũng như khả năng xử lý tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Quan trọng hơn, nhân viên cần có tinh thần hợp tác, thái độ cầu thị và sẵn sàng thay đổi để thích nghi với các cải tiến mới, thay vì duy trì thói quen làm việc cũ mang tính thủ công. Đối với đội ngũ quản lý cấp trung như tổ trưởng, giám sát kho, cần được trang bị thêm các kỹ năng quản trị như quản lý nhân sự, điều phối công việc và đặc biệt là kỹ năng quản trị sự thay đổi (change management). Đây là lực lượng nòng cốt đóng vai trò truyền đạt, hướng dẫn và giám sát việc thực hiện các giải pháp, đồng thời xử lý kịp thời các khó khăn phát sinh trong giai đoạn đầu triển khai.

Ngoài ra, siêu thị cũng cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc rõ ràng, gắn với các chỉ tiêu KPI cụ thể như tốc độ nhập hàng, độ chính xác kiểm đếm, tỷ lệ sai sót,... để tạo động lực cho nhân viên và đảm bảo việc thực hiện giải pháp đi đúng hướng.

3.3.2. Điều kiện về cơ sở vật chất và trang thiết bị

Cơ sở vật chất là nền tảng hỗ trợ trực tiếp cho việc triển khai các giải pháp cải tiến. Do đó, siêu thị cần tiến hành rà soát tổng thể hệ thống kho hiện tại để xác định các hạng mục cần nâng cấp hoặc thay thế. Trước hết, hệ thống kệ chứa hàng cần được kiểm tra định kỳ về độ an toàn, khả năng chịu tải và mức độ phù hợp với từng loại hàng hóa.

Những khu vực xuống cấp cần được sửa chữa hoặc thay mới nhằm đảm bảo an toàn lao động và hiệu quả lưu trữ.

Cần tiến hành sắp xếp lại mặt bằng kho theo hướng khoa học và tối ưu hơn. Các vật dụng không cần thiết cần được loại bỏ để giải phóng không gian, tạo điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng mô hình phân loại hàng hóa theo phương pháp ABC. Đồng thời, hệ thống vạch kẻ phân khu, biển báo và chỉ dẫn trong kho cần được thiết kế lại rõ ràng, dễ quan sát, giúp nhân viên dễ dàng nhận biết và thực hiện đúng quy trình.

Ngoài ra, việc đầu tư và bảo trì các thiết bị hỗ trợ như xe nâng, pallet, máy quét mã vạch, băng chuyền,... là rất cần thiết nhằm giảm thiểu sức lao động thủ công và tăng tốc độ xử lý hàng hóa. Các thiết bị này cần được kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ để đảm bảo hoạt động ổn định, tránh gián đoạn trong quá trình nhập kho. Không thể bỏ qua yếu tố an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy. Siêu thị cần đảm bảo đầy đủ trang bị bảo hộ lao động cho nhân viên, đồng thời duy trì hệ thống PCCC luôn trong trạng thái sẵn sàng nhằm giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận hành kho.

3.3.3. Điều kiện về hệ thống công nghệ thông tin

Trong bối cảnh hiện đại, công nghệ thông tin đóng vai trò là “xương sống” giúp kết nối và đồng bộ hóa hoạt động giữa các bộ phận. Vì vậy, siêu thị cần đảm bảo hệ thống hạ tầng công nghệ đủ mạnh để hỗ trợ các giải pháp đã đề ra.

Hệ thống mạng nội bộ, đặc biệt là Wi-Fi trong khu vực kho, cần được đảm bảo phủ sóng ổn định và liên tục để các thiết bị cầm tay như máy quét mã vạch có thể hoạt động hiệu quả mà không bị gián đoạn. Điều này giúp dữ liệu được cập nhật theo thời gian thực, nâng cao độ chính xác và giảm thiểu sai sót.

Phần mềm quản lý kho (WMS) cần được nâng cấp hoặc cấu hình lại để phù hợp với quy trình mới. Hệ thống này cần có khả năng tích hợp với hệ thống ERP của toàn siêu thị nhằm đảm bảo sự liên thông dữ liệu giữa các bộ phận như kho, kế toán, mua hàng,... Đồng thời, cần xây dựng các biểu mẫu điện tử thống nhất để giảm thiểu việc sử dụng giấy tờ thủ công.

Vấn đề bảo mật dữ liệu và sao lưu thông tin cũng cần được chú trọng. Siêu thị cần có phương án dự phòng trong trường hợp hệ thống gặp sự cố nhằm đảm bảo hoạt động nhập kho không bị gián đoạn và dữ liệu không bị mất mát.

3.3.4. Cách thức tổ chức và triển khai thực hiện

Để các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý và hoàn thiện quy trình nhập kho

hàng hóa tại GO! được triển khai hiệu quả, siêu thị cần xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể theo từng giai đoạn, đảm bảo phù hợp với điều kiện thực tế của bộ phận kho và khả năng vận hành của doanh nghiệp. Việc triển khai cần được thực hiện đồng bộ giữa công nghệ, cơ sở vật chất và nguồn nhân lực nhằm tạo sự liên kết chặt chẽ trong toàn bộ quy trình quản lý kho.

Trước hết, siêu thị cần tiến hành rà soát và đánh giá toàn bộ quy trình nhập kho hiện tại để xác định rõ những hạn chế còn tồn tại trong quá trình tiếp nhận, kiểm tra, nhập liệu và lưu trữ hàng hóa. Bộ phận quản lý cần thu thập số liệu liên quan đến thời gian xử lý nhập kho, tỷ lệ sai sót chứng từ, mức độ chênh lệch tồn kho và hiệu quả sử dụng diện tích kho để làm cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến phù hợp. Sau khi đánh giá thực trạng, siêu thị cần xác định các hạng mục ưu tiên thực hiện trước như nâng cấp phần mềm quản lý kho, cải thiện khu vực tiếp nhận hàng hoặc đào tạo nhân viên nhằm đảm bảo quá trình triển khai diễn ra hiệu quả và tiết kiệm chi phí.

Một trong những cách thức quan trọng là từng bước nâng cấp và ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý kho. Siêu thị cần tiến hành nâng cấp hệ thống WMS theo hướng đồng bộ dữ liệu với các bộ phận bán hàng, kế toán và thu mua để đảm bảo thông tin được cập nhật chính xác và theo thời gian thực. Đồng thời, cần triển khai sử dụng đồng bộ các thiết bị hỗ trợ như máy quét mã vạch, PDA cầm tay và phần mềm kiểm kê tự động nhằm giảm bớt thao tác thủ công và nâng cao độ chính xác trong quá trình nhập hàng. Đối với các công nghệ mới như RFID hoặc hệ thống theo dõi tồn kho tự động, siêu thị có thể áp dụng thử nghiệm ở một số nhóm hàng trước khi triển khai trên diện rộng nhằm đánh giá hiệu quả và khả năng vận hành thực tế.

Bên cạnh việc nâng cấp công nghệ, siêu thị cần thực hiện cải tạo và sắp xếp lại khu vực kho hàng theo hướng khoa học hơn. Các khu vực tiếp nhận hàng, kiểm tra hàng hóa, lưu trữ và xuất kho cần được phân chia rõ ràng để tránh chồng chéo trong quá trình làm việc. Đồng thời, cần bố trí lối đi vận chuyển hợp lý, đầu tư thêm kệ chứa hàng, xe nâng và thiết bị bảo quản nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng diện tích kho. Đối với những thời điểm có lượng hàng hóa lớn như lễ, Tết hoặc chương trình khuyến mãi, siêu thị cần chủ động xây dựng phương án điều phối hàng hóa và phân chia khu vực lưu trữ tạm thời để hạn chế tình trạng ứ đọng tại khu vực tiếp nhận.

Ngoài ra, công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cũng cần được thực hiện thường xuyên và có kế hoạch cụ thể. Siêu thị cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ cho

nhân viên kho về quy trình nhập hàng, kỹ năng kiểm kê, sử dụng hệ thống WMS và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Đối với nhân viên mới hoặc lao động thời vụ, cần có giai đoạn hướng dẫn thực tế trước khi giao việc chính thức nhằm giúp nhân viên nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc và hạn chế sai sót. Bên cạnh đào tạo chuyên môn, siêu thị cũng cần nâng cao ý thức trách nhiệm và tinh thần phối hợp làm việc nhóm cho nhân viên để đảm bảo quy trình nhập kho được thực hiện nhanh chóng và chính xác hơn.

Để hạn chế tình trạng đọng hàng hóa trong giờ cao điểm, siêu thị cần xây dựng kế hoạch tiếp nhận hàng khoa học bằng cách phân chia thời gian giao hàng cụ thể cho từng nhà cung cấp. Bộ phận kho và bộ phận thu mua cần phối hợp chặt chẽ với các nhà cung cấp để thống nhất lịch giao hàng, hạn chế tình trạng nhiều xe giao hàng cùng lúc gây quá tải khu vực tiếp nhận. Đồng thời, siêu thị có thể áp dụng hình thức gửi trước chứng từ điện tử để nhân viên kho kiểm tra và đối chiếu thông tin trước khi hàng được giao đến, giúp rút ngắn thời gian xử lý và hạn chế sai sót trong quá trình nhập kho.

Trong quá trình thực hiện các giải pháp, bộ phận quản lý cần thường xuyên kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu quả triển khai nhằm kịp thời điều chỉnh các vấn đề chưa phù hợp. Các chỉ tiêu như thời gian nhập kho, tỷ lệ sai sót chứng từ, độ chính xác tồn kho và năng suất làm việc của nhân viên cần được theo dõi định kỳ để đánh giá hiệu quả của từng giải pháp. Đồng thời, siêu thị cần tổ chức các buổi họp đánh giá giữa các bộ phận liên quan để trao đổi khó khăn, đề xuất hướng xử lý và nâng cao khả năng phối hợp trong công việc.

Ngoài ra, việc thực hiện các giải pháp cần được triển khai theo lộ trình phù hợp thay vì áp dụng đồng loạt trong thời gian ngắn. Siêu thị nên ưu tiên thực hiện các giải pháp mang tính cấp thiết và có khả năng đem lại hiệu quả cao trước, sau đó mới tiếp tục mở rộng sang các hạng mục khác. Cách triển khai theo từng giai đoạn sẽ giúp siêu thị dễ dàng kiểm soát chi phí đầu tư, hạn chế rủi ro phát sinh và đảm bảo hoạt động quản lý kho luôn duy trì ổn định trong suốt quá trình cải tiến và hiện đại hóa.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển, cùng với sự cạnh tranh gay gắt trong lĩnh vực bán lẻ, việc nâng cao hiệu quả quản lý chuỗi cung ứng nói chung và quy trình nhập kho hàng hóa nói riêng đóng vai trò hết sức quan trọng đối với sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. Đối với siêu thị GO! Đà Nẵng, quy trình nhập kho không chỉ là một khâu kỹ thuật đơn thuần mà còn là mắt xích quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hàng hóa, chi phí vận hành và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Trên cơ sở hệ thống hóa những vấn đề lý luận liên quan đến quản lý kho và quy trình nhập kho hàng hóa trong chương 1, khóa luận đã xây dựng nền tảng khoa học để phân tích và đánh giá thực trạng tại đơn vị. Sang chương 2, thông qua việc thu thập và xử lý dữ liệu thực tế tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng, đề tài đã làm rõ quy trình nhập kho hiện hành, đồng thời chỉ ra những kết quả đạt được cũng như những tồn tại, hạn chế còn gặp phải như: quy trình chưa được chuẩn hóa hoàn toàn, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự hiệu quả, mức độ ứng dụng công nghệ còn chưa đồng bộ và cơ sở vật chất kho vẫn còn những điểm chưa tối ưu.

Từ những phân tích đó, chương 3 đã đề xuất một hệ thống giải pháp mang tính toàn diện nhằm hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hóa tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng. Các giải pháp tập trung vào các nội dung trọng tâm như: chuẩn hóa quy trình nhập kho theo hướng khoa học và đồng bộ; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; cải thiện sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan; và tối ưu hóa cơ sở vật chất cũng như bố trí kho hàng. Đồng thời, khóa luận cũng đã xác định rõ các điều kiện cần thiết và phương thức triển khai theo chu trình PDCA nhằm đảm bảo tính khả thi và hiệu quả trong thực tế.

Có thể thấy rằng, việc áp dụng đồng bộ các giải pháp nêu trên không chỉ giúp nâng cao tốc độ và độ chính xác của quy trình nhập kho mà còn góp phần giảm thiểu chi phí, hạn chế rủi ro và nâng cao năng lực quản lý của doanh nghiệp. Qua đó, siêu thị GO! Đà Nẵng sẽ có điều kiện nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, tăng cường khả năng cạnh tranh và từng bước khẳng định vị thế trên thị trường bán lẻ khu vực.

Tuy nhiên, do hạn chế về thời gian nghiên cứu, phạm vi tiếp cận và nguồn dữ liệu, khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Một số giải pháp đề xuất mang tính định hướng và cần được tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện khi áp dụng vào thực

tiền. Đây cũng là hướng mở cho các nghiên cứu tiếp theo có thể đi sâu hơn vào việc đo lường hiệu quả sau khi triển khai hoặc mở rộng phạm vi sang các khâu khác trong chuỗi cung ứng như xuất kho, vận chuyển và phân phối.

Tóm lại, khóa luận đã hoàn thành mục tiêu đề ra là phân tích, đánh giá và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình nhập kho hàng hóa tại bộ phận kho siêu thị GO! Đà Nẵng. Những kết quả nghiên cứu không chỉ có ý nghĩa về mặt lý luận mà còn mang giá trị thực tiễn, góp phần hỗ trợ doanh nghiệp trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động và phát triển bền vững trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Ke-toan-Kiem-toan/Luat-ke-toan-2015-298369.aspx>
- <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Luat-Thuong-mai-2005-36-2005-QH11-2633.aspx>
- <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Luat-Hai-quan-2014-238637.aspx>
- <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thue-Phi-Le-Phi/Luat-quan-ly-thue-2019-387595.aspx>
- <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Luat-an-toan-thuc-pham-2010-108074.aspx>
- Nguyễn Thông Thái (2010), *Quản trị Logistics kinh doanh*, Nhà xuất bản Thống kê.
- Đoàn Thị Hồng Vân (2010), *Quản trị Logistics*, Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.
- Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP), *Supply Chain Management Definitions and Glossary*.
- Giáo trình *Quản trị Logistics*, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
- Quy trình nhập kho: <https://amis.misa.vn/220543/quy-trinh-nhap-kho/>
- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023 – 2025 của Phòng Kế toán Siêu thị GO! Đà Nẵng.
- Báo cáo tài chính nội bộ giai đoạn 2023 – 2025 của phòng Kế toán Siêu thị Go! Đà Nẵng.
- Website chính thức : <https://go-vietnam.vn/store/go-da-nang-16.html>