

Câu 1: (3 điểm)

Công tác theo dõi và phát triển mẫu trong ngành May có ý nghĩa quan trọng như thế nào? Hãy nêu chi tiết về thông tin các loại mẫu thường được phát triển của các đơn hàng trong ngành may ?

• **Trả lời:**

- **Công tác theo dõi và phát triển mẫu trong ngành May có ý nghĩa quan trọng: (0.75đ)**

* ***Đối với khách hàng***

- Thông qua chất lượng mẫu khách hàng đánh giá được năng lực , trình độ tay nghề của nhà máy , quyết định số lượng đơn hàng sẽ gửi **(0.25đ)**
- Là cơ sở để khách hàng xem xét sự phù hợp về chất liệu vải và thiết kế sản phẩm, về thông số, về giá thành sản phẩm **(0.25đ)**

* ***Đối với nhà máy***

- Thuyết phục khách hàng lựa chọn nhà máy để sản xuất đơn hàng vì khách hàng chỉ đặt đơn hàng sau khi họ hài lòng về chất lượng mẫu, thời gian giao mẫu nhanh chóng đúng hạn với báo giá hợp lý theo kèm **(0.25đ)**
- Dựa vào mẫu để có quy trình may sản phẩm, xác định được định mức thời gian hoàn thành sản phẩm (bấm giờ) , mức độ khó dễ của sản phẩm, tay nghề công nhân, điều kiện máy móc, cử giá hỗ trợ ... **(0.25đ)**
- Tính toán năng suất và giá gia công sản phẩm trước khi ký hợp đồng. **(0.125đ)**
- Tính được định mức vải, định mức chỉ sử dụng. **(0.125đ)**

- **Chi tiết về thông tin các loại mẫu thường được phát triển của các đơn hàng trong ngành may: (2.25đ – 0.16đ/1dòng)**

ST T	TÊN LOẠI MẪU	SỐ LƯỢNG	SIZE	NPL SỬ DỤNG	MỤC ĐÍCH
1	Mẫu Proto/Developed	2sp trở lên	Chuẩn	Thay thế	Thể hiện ý tưởng của nhà Thiết kế, chuyển từ mẫu mỹ thuật sang mẫu kỹ thuật để xem xét cấu trúc sản phẩm và để doanh nghiệp quyết định có nên tham gia quá trình gia công đơn hàng hay

					không.
2	Mẫu Prototype (mẫu First)	2sp trở lên	Chuẩn	Thay thế	Xem xét sự hài hòa, cân xứng trong cấu trúc sản phẩm, độ vừa vặn của mẫu.
3	Mẫu Prototype lần 2 (mẫu second)	2sp trở lên	Chuẩn	Một phần đúng/ một phần thay thế	Kiểm tra về chất liệu, màu sắc NPL, kiểu dáng và độ vừa vặn của sp.
4	Mẫu Fit	2sp trở lên	Chuẩn	Một phần đúng/ một phần thay thế	Kiểm tra về thông số sp
5	Mẫu selection	2sp trở lên	Chuẩn	Một phần đúng/ một phần thay thế	Kiểm tra về thông số và màu sắc.
6	Mẫu SMS (salemen sample)	2sp trở lên	Chuẩn	Các NPL gần đúng trừ phụ liệu bao gói	Là mẫu trưng bày tại các showroom hoặc hội chợ triển lãm nhằm thu hút thị hiếu, đo lường phản ứng từ người tiêu dùng để dự đoán sức mua
7	Mẫu Photo shot	2sp trở lên	Chuẩn	Các NPL gần đúng trừ phụ liệu bao gói	Chụp hình quảng cáo/trình diễn thời trang.
8	Mẫu Sizeset	2sp trở lên	Size nhỏ nhất - Chuẩn- Size lớn nhất	Các NPL gần đúng trừ phụ liệu bao gói	Kiểm tra sự hợp lý về thông số và bước nhảy giữa các size.

9	Mẫu Pre-product (mẫu PP)	2sp trở lên	Chuẩn	Các NPL gần đúng trừ phụ liệu bao gói	Mẫu duyệt để dùng cho sản xuất đại trà
10	Mẫu Test	2sp trở lên	Chuẩn	Các NPL đúng	Kiểm tra tính chất lý hóa của vật liệu như: độ bền kéo, độ bền màu, độ bền giặt.... Mẫu có thể được thực hiện đồng thời với mẫu sizeset.
11	Mẫu Wash	2sp trở lên	Chuẩn	Các NPL đúng	Mẫu dành riêng cho các mặt hàng chất liệu Denim, Kaki..để duyệt chất lượng wash, kiểu wash, thông số và độ co giãn vật liệu. Mẫu có thể được thực hiện đồng thời với mẫu sizeset hoặc mẫu PP
12	Mẫu Shadeband	2sp trở lên theo từng Lot màu	Chuẩn	Các NPL đúng	Kiểm tra ánh màu cho từng lot vải nhận về để duyệt khoảng ánh màu của các lô hàng xuất.
13	Mẫu TOP	2sp trở lên	Chuẩn	Các NPL đúng	Mẫu được chọn ra từ hàng đang sản xuất trên chuyên để khách hàng đánh giá chất lượng xem có đúng với mẫu PP đã duyệt hay không.
14	Mẫu shipment	2sp trở lên	Chuẩn	Các NPL đúng	Mẫu được lấy từ xưởng hoàn thành dùng để lưu trữ cho mùa sau hoặc đối chứng khi có vấn đề xảy ra hoặc treo tại phòng trưng bày.

Câu 2: (3 điểm)

Nhân viên quản lý đơn hàng đóng vai trò như thế nào trong công tác Triển khai, theo dõi chất lượng sản phẩm giai đoạn sản xuất đơn hàng?

• **Trả lời:**

- **Vai trò của Nhân viên quản lý đơn hàng trong công tác Triển khai, theo dõi chất lượng sản phẩm giai đoạn sản xuất đơn hàng:**

Công tác Theo dõi tiến độ sản xuất được bắt đầu từ cuộc Họp triển khai sản xuất ĐH, bám sát tiến độ thực hiện các công đoạn sản xuất và giải quyết mọi sự cố phát sinh đến khi đơn hàng được sản xuất xong. Vì thế nhân viên quản lý đơn hàng giữ vai trò:

Theo dõi Kế hoạch sản xuất (KHSX) của nhà máy– Production Plan (1đ)

KHSX của nhà máy thiết lập biểu thời gian cụ thể cho kế hoạch thực hiện tất cả các đơn hàng. Đó là nguồn dữ liệu cần thiết giúp merchandiser rà soát lại toàn bộ công tác chuẩn bị cho ĐH đã sẵn sàng hay chưa trước khi triển khai ĐH, cụ thể là

- Sự chuẩn bị về vải –phụ liệu cung cấp cho sản xuất
- Sự chuẩn bị về công tác kiểm nghiệm NPL nhằm đảm bảo NPL đúng tiêu chuẩn chất lượng
- Sự chuẩn bị về tiến độ thực hiện mẫu phát triển đến khi nhận được mẫu duyệt PP
- Sự chuẩn bị về công tác phát triển mẫu in - thêu – wash tại các subcontractors
- Sự chuẩn bị của bộ phận kỹ thuật về rập, sơ đồ, định mức cho sản xuất
- Sự chuẩn bị của bộ phận bảo trì về máy móc thiết bị chuyên dùng nếu có
- Sự chuẩn bị cho các đơn hàng khác kế tiếp

Trong quá trình sản xuất, cán bộ theo dõi đơn hàng phải theo dõi tiến độ, quá trình sản xuất (thông qua báo cáo tiến độ sản xuất Daily production Report) và theo dõi chất lượng sản xuất trong chuyên(thông qua Daily Inspection Report) và giải quyết kịp thời các sự cố xảy ra, đảm bảo tiến độ sản xuất.

Họp triển khai sản xuất đơn hàng (PP meeting) (1đ)

- Là yêu cầu bắt buộc trước khi tiến hành sản xuất bất kì đơn hàng nào và được thực hiện chỉ sau khi khâu chuẩn bị đã hoàn tất về mọi thứ.

Theo dõi Tiến độ sản xuất đơn hàng (WIP-work in progress) (1đ)

Tiến độ sản xuất ĐH là biểu hiện bằng số liệu cụ thể theo từng ngày tình trạng thực hiện đơn hàng ở các công đoạn sản xuất thông qua:

- Số lượng cắt bán thành phẩm
- Tiến độ thực hiện in / thêu (nếu có)
- Số lượng bán thành phẩm vào chuyên (input)
- Số lượng thành phẩm ra chuyên (output)
- Tiến độ các công đoạn phụ trợ : khuy nút, khâu móc, kết hoa ...
- Tiến độ wash sản phẩm (nếu có)
- Số lượng thành phẩm ủi
- Số lượng hàng được kiểm chất lượng
- Số lượng đóng gói
-

Câu 3: (2 điểm)

Hãy xử lý tình huống sau: **“Sau khi thương lượng xong về giá, về định mức nguyên phụ liệu và ngày giao hàng. Bộ phận kỹ thuật nhà máy phát hiện ra là tính sai định mức. Trong đó:**

- Định mức cũ: 1m/sp.
- Định mức mới: 1.2m/sp”.

Trong vai trò là nhân viên quản lý đơn hàng, bạn hãy thương lượng lại với khách hàng về tình huống trên.

- **Trả lời:**

Với tình huống nêu trên thì trong vai trò là nhân viên quản lý đơn hàng bạn cần phải:

- Trước tiên, liên hệ lại với bộ phận kỹ thuật để xác minh lại thông tin trên
- Và yêu cầu gửi sơ đồ mini để thấy rõ định mức tăng là do nguyên nhân nào.
- Gửi mail tới khách hàng để làm minh chứng nhà máy không gian lận.
- Thuyết phục khách hàng chấp nhận bởi lẽ việc định mức tăng hơn so với định mức ký kết là một khó khăn lớn cho nhà máy về chi phí.

* **Bạn có thể thương lượng như sau:**

“Dear Anh/chị...,

Hôm nay chúng tôi viết mail này kính gửi tới anh/chị ..về việc định mức của mã hàng ABC.

Sau ngày chúng ta thống nhất với nhau về giá của NPL với định mức sử dụng là 1m/sp thì chúng tôi có xem lại và thấy rằng phía công ty chúng tôi đã tính toán nhầm do là giá thiếu một chi tiết. Chúng tôi đã giá lại (có gửi kèm sơ đồ mini cho anh/chị xem) và thấy định mức cần là 1.2m/sp.

Chúng tôi rất lấy làm tiếc về sự cố này. Kính nhờ quý anh/chị kiểm tra lại giúp và mong anh/chị chấp thuận định mức mới này. Vì là giá thu mua nguyên liệu đợt này rất cao nên chúng tôi mong anh/chị bớt chút thời gian xem xét và cân nhắc. Chúng ta có thể thỏa thuận lại và ký lại định mức mới.

Chúng ta đã làm việc cùng nhau thời gian dài và sự cố nảy sinh là điều không ai mong muốn.

Mong nhận được sự hồi âm sớm từ anh/chị.

Trân trọng.”

Câu 4: (2 điểm)

Trong vai trò là nhân viên quản lý đơn hàng, bạn hãy viết mail thông báo cho khách hàng về vấn đề sau: **“nhận về bị lũng, khác ánh màu, hẹp khổ vải, lỗi sợi...”**.

(Mail được viết bằng tiếng Việt và được trình bày theo bố cục).

• **Trả lời:**

To: hoa@garments.com, thanh@garments.com,

CC: tu@fashion.com

Subject: **Chất lượng vải của mã hàng S#YK861**

0.75đ

Dear Mr.../Ms....,

Hôm nay tôi viết mail Chất lượng vải của mã hàng S#YK861 này để phản hồi cho anh/chị về Chất lượng vải của mã hàng S#YK861 nhận về bị lũng, khác ánh màu, hẹp khổ vải, lỗi sợi..

Chúng tôi cũng gửi Biên bản kiểm tra chất lượng vải có trong file đính kèm và hình ảnh cụ thể của từng loại lỗi trên.

Như phía anh/chị cũng biết, chất lượng sản phẩm là yếu tố quyết định hàng đầu của mỗi công ty. Và chất lượng vải là yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng của sản phẩm. Không những vậy với đợt vải bị lỗi này đã gây ảnh hưởng đến tiến độ sản xuất của công

ty. Chúng tôi đã bị thiếu vải cho đợt cắt tiếp theo và vì thế không thể giao hàng đúng hẹn được. **(nêu vấn đề và hệ lụy từ vấn đề gây ra cho nhà máy)0.5đ**

Kính mong anh/chị xem xét và đặt bù vải cho bên chúng tôi càng sớm càng tốt nhé.

Có lẽ chúng ta cũng cần phải thống nhất lại ngày giao hàng cho đơn hàng này.

(hướng giải quyết cho vấn đề)0.5đ

Trân trọng.

From Ms.Ha-Senior Mer, Fashion Company

Mobilphone: 09xxxxxxxx



0.25đ