

Câu 1: (4 điểm)

Trình bày qui trình tìm kiếm và lựa chọn đối tác gia công? Khi đánh giá đối tác gia công, khách hàng sẽ căn cứ dựa trên các thông tin nào? (G1.1/G1.3)

Trả lời:

Qui trình tìm kiếm và lựa chọn Công ty gia công (2đ)

Xác định nhu cầu cần gia công:

- Gia công hàng thành phẩm hay gia công công đoạn
- Số lượng, chủng loại sản phẩm, qui trình công nghệ cần thiết, tiêu chuẩn chất lượng thành phẩm cần đạt được
- Thời gian hoàn thành (ngày giao hàng)
- Mức giá cho phép
- Chuẩn bị mẫu, rập, vải may mẫu, NPL,... (nếu là hàng thành phẩm)
- Các tiêu chuẩn khác kèm theo.
- Ước tính tổng chi phí cho việc gia công ngoài

Tìm kiếm thông tin subcontractors:qua internet, quảng cáo, hội chợ thương mại, mối quan hệ kinh doanh trước đó, KH chỉ định,....

Liên hệ, gửi nhu cầu cần gia công và yêu cầu subcontractors cung cấp thông tin, báo giá gia công, thời gian giao hàng,... (ít nhất 2-3 đơn vị)

Xem xét, phân tích, đánh giá, so sánh nội lực của các subcontractors

Lựa chọn subcontractor chính thức

Lên lịch hẹn, trao đổi kỹ về giá, các điều khoản và kí hợp đồng gia công.

Yêu cầu làm mẫu để duyệt trước khi sản xuất

Duyệt mẫu, lên kế hoạch giao NPL

Theo dõi, giám sát tiến độ, chất lượng

Giải quyết các phát sinh

Yêu cầu giao hàng và thực hiện thanh lí hợp đồng, thanh toán

Khi đánh giá đối tác gia công, khách hàng sẽ căn cứ dựa trên các thông tin nào: (2đ)

- ***Thông tin khái quát về nhà máy:***

- Địa chỉ liên lạc, hình thức kinh doanh, năm thành lập.
- Những tiêu chuẩn quốc tế mà nhà máy được chứng nhận: ISO 9000/ISO 9001, SA 8000 (Hệ thống trách nhiệm Xã Hội), C-TPAT (Custom- Trade Partnership Against Terrorism: Hệ thống kiểm soát an ninh chống khủng bố).
- Khách hàng truyền thống và sản phẩm thế mạnh của nhà máy
- Qui mô của nhà máy: diện tích, số công nhân, sản lượng bình quân tính theo hàng tháng nhà máy sản xuất được, doanh thu hàng năm, hình thức gia

công(FOB/ CIF/ CMT), ...

- Đánh giá chi tiết:

- Những sản phẩm mà nhà máy có khả năng sản xuất đáp ứng phù hợp với yêu cầu VPĐD.
- Đánh giá bằng con số cụ thể về diện tích, qui mô của các phòng ban (kỹ thuật, may mẫu..), xưởng (kho nguyên phụ liệu, xưởng cắt, may, ủi, hoàn tất, đóng gói, thêu...).
- Số lượng công nhân viên của nhà máy (kể cả người quản lý).
- Qui trình sản xuất từ lúc nhận đơn hàng đến khi hoàn tất, tính khoa học, khâu tổ chức làm việc ở mỗi phân xưởng.
- Đánh giá bằng kế hoạch sản xuất của nhà máy.
- Môi trường làm việc, ánh sáng, cơ giới hóa, tự động hóa sản xuất bằng thiết bị máy móc , công suất làm việc của thiết bị máy móc Nhà máy có phòng thiết bị bảo trì máy móc theo định kỳ. Số lượng máy dự trữ có đủ đáp ứng.
- Số lượng công nhân, tay nghề của công nhân, số chuyên, số lượng máy móc mỗi chuyên. Việc kiểm tra đánh giá sản phẩm trên chuyên thực hiện bởi ai, kiểm tra bắt lỗi về gì (số đo, màu sắc,...).
- Công đoạn hoàn tất sản phẩm và đóng gói....

Câu 2: (3 điểm)

Theo bạn, việc kiểm tra hàng hóa trước khi xuất (kiểm final) có tầm quan trọng như thế nào đối với doanh nghiệp? Để công tác final hàng hóa được tiến hành thuận lợi, nhân viên quản lý đơn hàng cần chủ động xúc tiến công việc ra sao? (G1.3/G2.1/G4.3)

Trả lời:

Việc kiểm tra hàng hóa trước khi xuất (kiểm final) là công việc quan trọng trong toàn bộ chu trình sản xuất của một doanh nghiệp, bởi lẽ nó quyết định: **(1đ)**

- Hàng hóa có xuất đi được hay không.

- Từ đó còn ảnh hưởng đến uy tín doanh nghiệp, lịch trình sản xuất, quay vòng vốn của doanh nghiệp.

Để công tác final hàng hóa được tiến hành thuận lợi, nhân viên quản lý đơn hàng cần chủ động xúc tiến công việc : (2đ)

- **Chuẩn bị phương tiện đưa đón QC:** thời gian, địa điểm , số điện thoại liên hệ ...
- **Chuẩn bị về khu vực final:**
 - Có bàn rộng, có sào treo hàng, bố trí đèn đủ ánh sáng, mát mẻ, có đủ khoảng trống để khai thùng,...
 - Các vật dụng: thước dây, kéo bấm, sticker lỗi, máy chụp ảnh, ..
- **Chuẩn bị về tài liệu**
 - Packing list đóng hàng thực tế
 - QC file (PO, TLKT, bảng màu,..)
 - Bảng thông số inline của nhà máy hoặc các form thông số cần chuẩn bị trước theo yêu cầu Mẫu và góp ý mẫu KH đã duyệt
 - Các mẫu đã duyệt về in, thêu, tiêu chuẩn wash,....
 - Mẫu swatch hoặc các xác nhận email về tiêu chuẩn, qui cách NPL..
 - Các tài liệu khác..

- **Chuẩn bị hàng hóa ở khu vực hoàn thành:**
 - Hàng đóng thùng: xếp gọn gàng trên palette (nếu có) hoặc để thẳng hàng theo từng PO, theo thứ tự size.
 - Hàng treo: phân chia rõ ràng từng PO, từng account trên các thanh riêng biệt
 - Trên mỗi PO có bảng ghi chú rõ khách hàng, số lượng, số PO, ...
 - Shipping mark thùng quay ra phía ngoài
 - Chừa lối đi giữa các hàng để QC của KH dễ kiểm đếm và chọn thùng
 - Chuẩn bị xe để đẩy hàng
- **Sắp xếp nhân viên phụ trách:** thông thường là trưởng QC, và một số công nhân hoàn thành

- **Đăng kí lịch final:**

Tùy theo KH mà việc kiểm final hàng sẽ do QC của doanh nghiệp hoặc khách hàng hoặc do công ty kiểm định đứng ra thực hiện theo sự chỉ định của KH và quyết định toàn bộ lô hàng là PASS hay FAIL. Các đơn vị thực hiện Final phổ biến cho sản phẩm may mặc là BV (Bureau Veritas), SGS, ...

Trước khi kiểm tra final, nhà máy phải gửi cho doanh nghiệp bảng Packing List đóng hàng thực tế. Trong quá trình kiểm tra hàng trước khi xuất, nếu có vấn đề phát sinh (hàng bị lỗi, số lượng không đúng, quy cách gấp xếp không phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp hay của khách hàng ...). Lúc đó người quản lý đơn hàng sẽ phải liên hệ với khách hàng, văn phòng chính và nhà máy để dàn xếp và xử lý (Ví dụ: khi kiểm tra, phát hiện sai sót gì đó sẽ yêu cầu sửa lại, dời lịch xuất hàng hoặc thương lượng với khách hàng cho xuất...) tùy theo tình hình.

Trước khi đặt lịch final, nhân viên QLDH cần kiểm tra lại tiến độ thực tế sản xuất tại nhà máy rồi mới quyết định ngày chính xác và thường sắp xếp lịch trước 1-2 tuần. Khi KH đến final nếu nhà máy vẫn đóng gói không đủ chỉ tiêu thì quá trình Final có thể bị hủy và sau đó nhà máy phải chịu phí cho việc đặt lịch Final lần sau

Câu 3: (3 điểm)

“Mã hàng S#7091A theo lịch sẽ xuất 1500 sản phẩm vào ngày 6/4/2016 nhưng do nhà máy sản xuất không kịp tiến độ nên phải xuất hàng trễ hạn và xuất thiếu 35 sản phẩm”. Trong vai trò là nhân viên quản lý đơn hàng, bạn hãy viết mail tới khách hàng để giải quyết các vấn đề nêu trên (viết mail bằng tiếng Việt). (G2.1/G3.3/G4.5)

Trả lời:

Cấu trúc bài viết mail như sau:

Gửi tới ai (To:.....)
 CC cho ai (CC:.....)
 Tựa đề mail (Subject:.....)

0.75

đ

Dear Mr/Mrs...

- Nêu lý do (Mã hàng S#7091A theo lịch sẽ xuất 1500 sản phẩm vào ngày 6/4/2016 nhưng do nhà máy sản xuất không kịp tiến độ nên phải xuất hàng trễ hạn và xuất thiếu 35 sản phẩm.)

- Cần giải quyết 2 vấn đề: **(2đ)**

1. Xuất thiếu
2. Xuất trễ

- Nguyên nhân là từ phía nhà máy (nêu các nguyên nhân cho 2 vấn đề trên, ví dụ...)
- Biện pháp xử lý.
- Lời cam kết

Thông tin người viết mail (**0.25đ**)

Ví dụ về một bài viết sau:

To: khanhmy@gmail.com

CC: legiangfashion@gmail.com; hongngocfashion@gmail.com;

Subject: Xuất trễ và xuất thiếu 35sp của S#7091A

Dear Khanh My,

Chúng tôi rất buồn khi viết mail này tới chị về việc: “Mã hàng S#7091A theo lịch sẽ xuất 1500 sản phẩm vào ngày 6/4/2016 nhưng do nhà máy sản xuất không kịp tiến độ nên phải xuất hàng trễ hạn và xuất thiếu 35 sản phẩm.”

Có một vài trục trặc trong quá trình sản xuất mã hàng này và nguyên nhân là do nhà máy chúng tôi gặp sự cố về chập điện trong 1 ngày. Điều đó khiến cho một số máy cần được sửa chữa.

Mặc dù công ty chúng tôi đã nhanh chóng có các biện pháp xử lý kịp thời để dây chuyền sản xuất vận hành lại nhưng vẫn không đủ hàng giao vào ngày 6/4/2016, còn thiếu 35 sp nữa.

Chúng tôi xin được xuất trễ và 35 sp sẽ được hoàn thành sớm nhất để gửi cho bên chị. Rất xin lỗi về sự cố này. Chúng tôi mong nhận được sự thông cảm từ bên chị và rất mong được hợp tác lâu dài.

Trân trọng.

uyenvo@gmail.com

công ty TNHH fashion HaNa

Mobile: 098xxxxxx

- Liệt kê các chuẩn đầu ra:

G1.1: Trình bày được những quy tắc cơ bản trong văn hóa giao tiếp ứng xử, giao tiếp qua thư điện tử.

G1.3: Trình bày được qui trình làm việc cụ thể của nhân viên QLDH từ giai đoạn tiếp nhận thông tin, phát triển mẫu, may mẫu tiền sản xuất, tính toán chi phí và giá thành sản phẩm, theo dõi triển khai sản xuất đến thanh lý hợp đồng.

G2.1: Phân tích và đề xuất các giải pháp nhằm xử lý vấn đề nảy sinh trong toàn bộ quá trình quản lý đơn hàng.

G3.3: Giao tiếp hiệu quả và đọc hiểu chính xác các tài liệu liên quan trong lĩnh vực QLDH bằng tiếng Anh.

G4.3: Xác định các mục tiêu cần đạt được và lường trước các sự cố phát sinh trong quá trình theo dõi đơn hàng.

G4.5: Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình theo dõi của đơn hàng cho phù hợp điều kiện sản xuất của doanh nghiệp và yêu cầu của khách hàng.

