

ĐÁP ÁN ĐỀ 01

Câu 1 (3 điểm): Quản lý đơn hàng ngành may là gì? Hãy chia sẻ kỹ hơn về các nhiệm vụ của nhân viên quản lý đơn hàng may theo **Hình 1** dưới đây:

Hình 1: nhiệm vụ của nhân viên quản lý đơn hàng ngành may



Đáp án:

Ý 1: Quản lý đơn hàng ngành may là gì? (1,0 điểm)

Quản lý đơn hàng ngành may là chuỗi công tác thực hiện thông qua quá trình làm việc với khách hàng bắt đầu từ giai đoạn thương mại, phát triển mẫu sản phẩm, tìm kiếm nguồn cung cấp nguyên phụ liệu, triển khai và kiểm soát toàn bộ đơn hàng, cho đến khi hoàn thành sản phẩm theo đúng yêu cầu chất lượng, số lượng và đúng thời gian giao hàng đã ký kết trên hợp đồng với giá cả đã thỏa thuận.

Ý 2: Các nhiệm vụ của nhân viên quản lý đơn hàng may theo **Hình 1** (2,0 điểm)

Stt	Nhiệm vụ	điểm
1.	Planning and control (Lập Kế hoạch và kiểm soát sản xuất): lập kế hoạch sản xuất sản xuất, Đôn đốc bộ phận sản xuất, đơn vị gia công thực hiện kế hoạch. Lập báo cáo và thông báo thường xuyên về tình hình sản xuất cho trường nhóm và Khách hàng. Phối hợp cùng bộ phận QC (Quality control) tiến hành kiểm tra sản phẩm trong quá trình sản xuất và trước khi xuất hàng,...	0.25
2.	Market knowledge (triển khai nhiệm vụ của nhân viên marketing) gồm: Phát triển doanh số, mở rộng khách hàng và thị trường; Cập nhật thông tin khách hàng và chăm sóc khách hàng; Tham gia triển khai các chương trình khảo sát, thu thập thông tin thị trường; Báo cáo công việc kinh doanh cho lãnh đạo, ...	0.25
3.	Product development (phát triển sản phẩm): Cân đối nhu cầu đơn hàng; Nhận tài liệu kỹ thuật, mẫu, rập,... từ khách hàng; Phân tích đơn hàng, lập định mức nguyên phụ liệu. Phát triển mẫu; Chiết tính giá thành sản phẩm, giá bán trình trường nhóm duyệt. Chủ động tìm kiếm, mở rộng thị trường các sản phẩm của công ty. Quản lý, phục vụ khách hàng tiềm năng của công ty. Trục tiếp làm việc với khách hàng và triển khai hợp đồng,...	0.25
4.	Production Authorization (Bảng Phê duyệt mẫu cho quá trình sản xuất - PA) là văn bản hoặc quyết định nội bộ do bộ phận quản lý đơn hàng/ merchandiser phát hành. Trong đó, xác nhận rằng tất cả điều kiện sản xuất	0.25

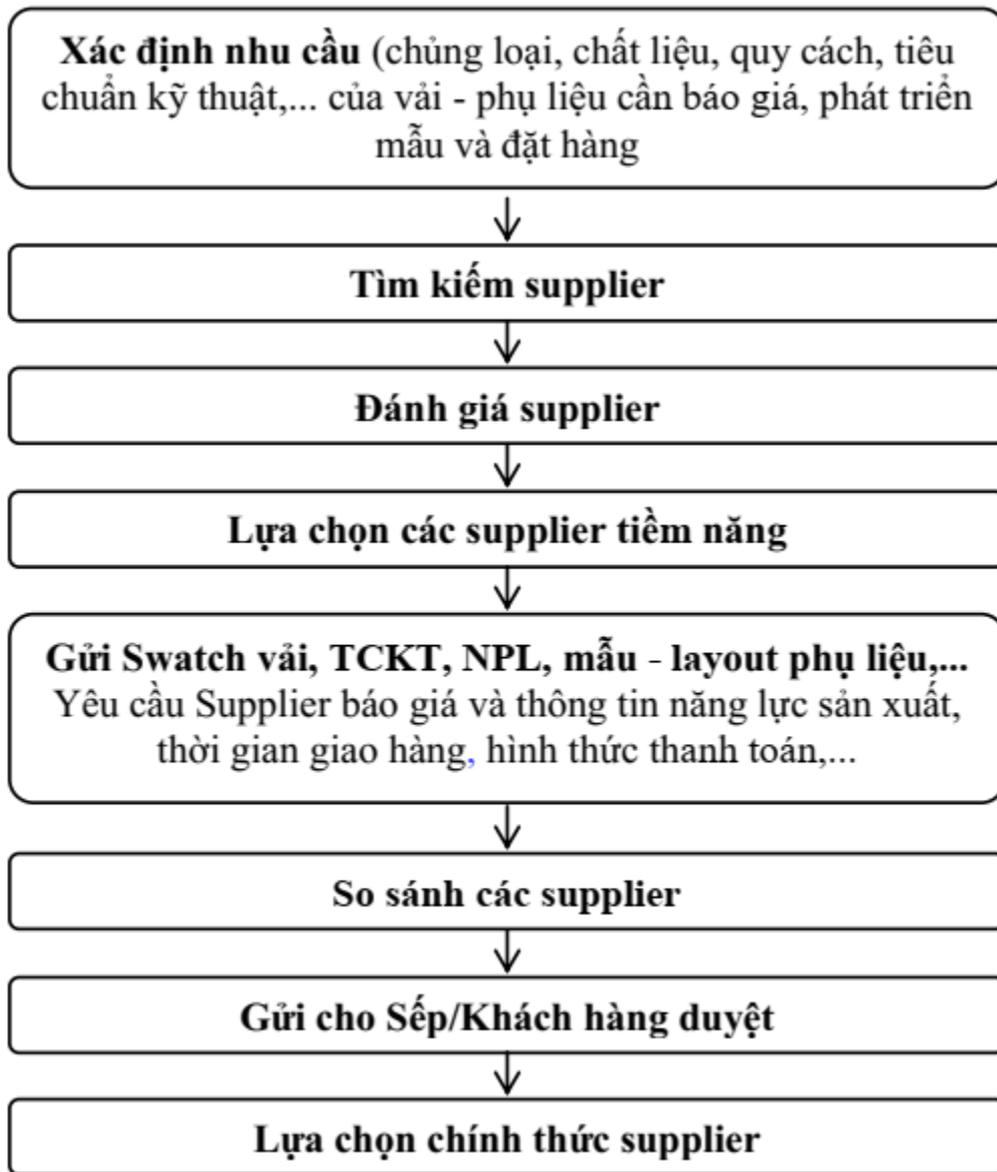
Stt	Nhiệm vụ	điểm
	đã sẵn sàng: mẫu đã được khách hàng duyệt, nguyên phụ liệu đã nhập kho, kế hoạch sản xuất và chi phí đã được thông qua. Chỉ khi có PA và cuộc họp PP (Pre-Production meeting) đã triển khai, chuyen may mới được phép bắt đầu sản xuất hàng loạt.	
5.	Interface with Sale & Marketing: Hỗ trợ công việc cùng các nhân viên trong nhóm sale và marketing trong bộ phận; Liên lạc với khách hàng để giải quyết những trở ngại trong quá trình kinh doanh. Làm cầu nối giữa các bộ phận trong công ty, đơn vị gia công với khách hàng để xử lý các sự cố trong sản xuất. Chủ động thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với các bộ phận, đảm bảo luồng thông tin luôn xuyên suốt trong quá trình thực hiện các đơn hàng.	0.25
6.	Sourcing (tìm kiếm nhà cung cấp): Liên hệ với khách hàng và yêu cầu cung cấp các thông tin cần thiết cho báo giá và làm mẫu nguyên phụ liệu (NPL); Mua NPL; Thực hiện thanh toán; Nếu có sự cố hàng về không kịp, phải báo ngay cho đơn vị sản xuất biết để thay đổi kế hoạch và tìm giải pháp thay thế; Giải quyết những vấn đề phát sinh về NPL trong quá trình sản xuất. Làm thủ tục thanh lý về nguyên phụ liệu đối với đơn vị gia công và yêu cầu bộ phận xuất nhập khẩu làm thủ tục thanh lý NPL đối với hàng xuất,...	0.25
7.	Interface with Manufacturing (làm việc với nhà máy sản xuất): phân chia, điều chuyển các đơn hàng cho các chuyên sản xuất một cách hợp lý. Chuyển giao nhanh chóng, kịp thời tài liệu kỹ thuật, rập mẫu, mẫu chuẩn, bảng màu và các thông tin về đơn hàng đến các bộ phận có liên quan trong nhà máy. Phối hợp cùng bộ phận QC tiến hành kiểm tra sản phẩm trước khi xuất hàng. Lên kế hoạch xuất hàng. Báo cáo tình hình sản xuất cho khách hàng, theo dõi thống kê số liệu sản xuất từ khi bắt đầu cho tới khi xuất hàng. Phối hợp với nhà máy xử lý mọi vấn đề phát sinh về chất lượng hàng.	0.25
8.	Material Management (Quản lý nguyên phụ liệu): Tiếp nhận vật tư và kiểm tra số lượng, chất lượng NPL. Làm việc với khách hàng để xử lý trong quá trình kiểm tra NPL. Theo dõi nguyên phụ liệu về đồng bộ, báo khách hàng về sự cố của nguyên phụ liệu. Theo dõi cân đối NPL tại nhà máy. Lên kế hoạch cắt cho các đơn hàng. Giải quyết những vấn đề phát sinh về NPL trong quá trình sản xuất.	0.25

Câu 2 (2 điểm): Hãy trình bày Quy trình tìm kiếm và lựa chọn nhà cung cấp? Có phải khi nào doanh nghiệp cũng cần phải tìm kiếm và lựa chọn nhà cung cấp hay không? giải thích?

Ý 1: Quy trình tìm kiếm và lựa chọn nhà cung cấp: vẽ lại sơ đồ (1,0 điểm)(Xem trang sau)

Ý 2: Có phải khi nào doanh nghiệp cũng cần tìm kiếm và lựa chọn nhà cung cấp hay không? giải thích?

- Không phải khi nào doanh nghiệp cũng cần tìm kiếm và lựa chọn nhà cung cấp (0,25 điểm), nếu doanh nghiệp gặp các trường hợp sau:
 - + Nhà cung cấp do khách hàng chỉ định: lúc này Doanh nghiệp chỉ thực hiện đúng theo yêu cầu của nhà cung cấp về việc chọn nhà cung cấp, không được quyền thay đổi. (0,25 điểm)
 - + Các nhà cung cấp truyền thống/ổn định (đã có uy tín nhiều năm cung ứng NPL cho doanh nghiệp với chất lượng, giá cả và thời gian giao hàng được đảm bảo). Lúc này, doanh nghiệp sẽ duy trì hợp tác lâu dài với các nhà cung cấp truyền thống này. (0,25 điểm)
 - + Các đơn hàng lặp lại: với đơn hàng tái sản xuất (repeat order), nguyên liệu giống hệt mẫu cũ, doanh nghiệp thường đặt hàng lại nhà cung cấp đã có. (0,25 điểm)



Hình 2: Quy trình tìm kiếm và lựa chọn nhà cung cấp

Câu 3 (3 điểm): Đơn hàng áo jacket 5000 sản phẩm. Trên tài liệu kỹ thuật và sản phẩm mẫu (khách hàng đã duyệt) qui định: “in logo trang trí trên mặt phải tay trái, cách đầu vai 15cm”. Nhưng trong quá trình triển khai sản xuất, có sự nhầm lẫn, dẫn đến công nhân in lệch vị trí gần 1000 sản phẩm. Nhân viên quản lý đơn hàng sẽ giải quyết tình huống này như thế nào với khách hàng, để giảm thiểu chi phí xử lý vấn đề này sinh trên?

Đáp án

Nội dung 1: (2.0 điểm) **Trao đổi với KH:** Nhân viên Quản lý đơn hàng (QLĐH) cần viết email xin lỗi và thương lượng với Khách hàng (KH) về lỗi in sai vị trí nêu trên với mục đích là muốn KH chấp nhận thông số vị trí in mới (0.75 điểm). Chụp hình làm cơ sở thuyết phục KH (0.25 điểm).

- + Trường hợp 1: KH không đồng ý và doanh nghiệp không đủ NPL cắt lại, NPL ko đặt được nữa, thì cần viết email xin thuyết phục KH tha thiết hơn nữa, may ra KH chấp nhận. (0.25 điểm)
- + Trường hợp 2: KH không đồng ý, có đủ NPL: cắt lại, may lại dù là chi phí tăng cao, nhưng đảm bảo uy tín của doanh nghiệp (0.25 điểm)

+ Trường hợp 3: KH đồng ý với vị trí in mới. Xin KH xác nhận đồng ý cho 1.000sp. Và xin ý kiến về 4.000sp còn lại được in như thế nào, theo vị trí cũ hay thay đổi theo sai lệch của 1.000 sp trước (0.25 điểm)

⇒ Tóm lại trong 3 Phương án trên, Phương án 3 ít chi phí nhất là thuyết phục KH, không phải tái chế hàng → nên cố gắng hướng KH theo phương án này. (0.25 điểm)

Nội dung 2: Xem xét nguyên nhân sai hỏng và đánh giá tổn thất của DN (1.0 điểm)

+ Xem xét nguyên nhân sai hỏng, qui trách nhiệm và yêu cầu bồi thường nếu nhà máy bị tổn thất vì KH không đồng ý, phải cắt lại (TH 2). (0.5 điểm)

+ Nếu doanh nghiệp không đủ NPL để cắt lại (TH1), tổn thất sẽ càng lớn hơn. Do đó, đòi hỏi nhân viên Mer càng cần phải cố gắng thể hiện khả năng thuyết phục KH nhiều hơn. (0.5 điểm)

Câu 4 (2 điểm): Dịch đoạn tài liệu (về nhiệm vụ của Nhân viên quản lý đơn hàng) dưới đây ra tiếng Việt (chỉ cần đánh số, không cần viết lại đề bài)

1. After receiving a **PO** from Sales, input the order into the **ERP system**.
2. Communicate with **Head Office, Buyers, Suppliers, and Factories** to resolve all matters from development to shipment.
3. Process **sample development** and coordinate with related departments.
4. Transfer orders to production (**Spinning, Knitting, Dyeing, Sewing**).
5. Create **purchase orders** for materials/accessories.
6. Work with **factories and the Planning team** to follow up on sample progress, quality inspections, and order schedules.
7. Monitor and resolve any issues related to **order progress**.
8. Follow up on **delivery schedules and customer payments**.

Đáp án:

STT	Dịch sang tiếng Việt	Điểm
1.	Sau khi nhận được đơn đặt hàng từ các bộ phận Bán hàng, nhập thông tin của đơn hàng vào hệ thống ERP.	0.25
2.	Liên lạc với Trụ sở chính, Các Khách hàng, Các Nhà cung cấp và Các Nhà máy để giải quyết mọi vấn đề từ khâu phát triển mẫu đến khâu giao hàng.	0.25
3.	Triển khai việc phát triển mẫu và phối hợp với các bộ phận liên quan.	0.25
4.	Chuyển các đơn hàng đến bộ phận sản xuất (Dệt, Dệt kim, Nhuộm, May).	0.25
5.	Tạo đơn đặt hàng mua nguyên phụ liệu	0.25
6.	Làm việc với các nhà máy và Nhóm Kế hoạch để theo dõi tiến độ mẫu, kiểm tra chất lượng và tiến độ thực hiện đơn hàng.	0.25
7.	Giám sát và giải quyết mọi vấn đề liên quan đến tiến độ thực hiện đơn hàng.	0.25
8.	Theo dõi tiến độ giao hàng và thanh toán của khách hàng.	0.25

Ngày 16 tháng 1 năm 2026

GV biên soạn

ThS. Trần Thanh Hương