

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**  
**TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: ĐẠI HỌC**  
**NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**1. Tên học phần:**

Tiếng Việt: Quản trị cung ứng dịch vụ  
Tiếng Anh: Supply chain management

**Mã số học phần:** ĐHCQ0171

**Số tín chỉ học phần:** 3 (3, 0)

**Số tiết học phần:** 45 tiết

Lý thuyết: 41 tiết; Thảo luận 02 tiết, Kiểm tra 02 tiết; Thực hành/TN: 0 tiết  
Tự học: 105 giờ

**2. Đơn vị quản lý học phần**

2.1. Giảng viên giảng dạy:

- 1. ThS. Ngô Thị Lan Hương
- 2. ThS. Đặng Thị Thu Giang
- 3. ThS. Trần Thị Thanh Hương
- 4. ThS. Trần Thị Thu Lan
- 5. ThS. Bùi Thị Thúy Hằng
- 6. ThS. Trần Hoàng Tùng

2.2. Bộ môn: Quản trị kinh doanh

2.3. Khoa: Kinh tế

**3. Điều kiện học học phần**

Học phần tiên quyết: Học sau học phần Kinh tế vi mô, Quản trị học, Kỹ năng quản trị.

**4. Mục tiêu của học phần:**

Học phần này trang bị cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản về quản trị cung ứng nhằm thiết lập, thực hiện hệ thống chuỗi cung ứng có thể áp dụng cho các loại tổ chức khác nhau trong xã hội. Sau khi học xong học phần, sinh viên: Nắm bắt các lý thuyết sử dụng trong công tác quản lý chuỗi cung ứng để áp dụng trong thực hành nghề nghiệp, hiểu được các khái niệm, định nghĩa, quan điểm, giá trị, mục đích & phương pháp quản lý chuỗi cung ứng và biết tiếp cận các kỹ thuật, công nghệ thiết kế & xây dựng hệ thống quản lý chuỗi cung ứng.

4.1. Kiến thức:



4.1.1. Hiểu được những khái niệm cơ bản Quản trị cung ứng dịch vụ, các đặc điểm hoạt động giao vận tích hợp, quản trị chuỗi cung ứng, hệ thống vận chuyển trong cung ứng dịch vụ.

4.1.2. Giải thích được sự ảnh hưởng của môi trường và nguồn lực Quản trị cung ứng dịch vụ tới hoạt động của doanh nghiệp, cách thức quản lý các công cụ hỗ trợ quá trình Quản trị cung ứng dịch vụ.

4.1.3. Vận dụng phân tích sự ảnh hưởng của môi trường kinh doanh và nguồn lực để đánh giá các quyết định về các công cụ quản lý trong quá trình vận hành quản trị cung ứng dịch vụ.

4.1.4. Vận dụng phân tích các kiến thức về Quản trị cung ứng dịch vụ trong thực tiễn hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp thông qua việc giải quyết các tình huống.

4.1.5. Vận dụng phân tích đánh giá, đo lường, kiểm tra hiệu quả hoạt động vận hành cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp.

#### 4.2. Kỹ năng:

4.2.1. Hình thành kỹ năng, năng lực nghiên cứu tài liệu: Phân tích, tổng hợp, so sánh, khái quát hoá.

4.2.2. Rèn luyện kỹ năng mềm như kỹ năng xử lý và giải quyết vấn đề, dẫn dắt khởi nghiệp, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng làm việc độc lập,...

4.2.3. Rèn kỹ năng lập luận, thảo luận nhóm, thuyết trình trước công chúng;

4.2.4. Rèn kỹ năng phát triển năng lực đánh giá và tự đánh giá kết quả công việc.

### 5. Chuẩn đầu ra học phần

Sau khi hoàn thành việc học học phần này, sinh viên có thể:

1. Hiểu biết tổng quan kiến thức cơ bản về Quản trị cung ứng dịch vụ: Khái niệm cung ứng dịch vụ trong doanh nghiệp, thực hiện các phân tích về môi trường, quản trị hoạt động kho bãi trong chuỗi cung ứng, đóng gói và xếp dỡ hàng hóa và nguồn lực quản trị.

2. Phân tích, tổng hợp, so sánh, khái quát các vấn đề về kiến thức Quản trị cung ứng dịch vụ và có khả năng tự định hướng, đưa ra kết luận chuyên môn để có thể bảo vệ quan điểm cá nhân trong quản trị các hoạt động của doanh nghiệp.

3. Vận dụng được các kiến thức đã học liên quan đến Quản trị cung ứng dịch vụ để khởi nghiệp và quản trị tốt một doanh nghiệp trong môi trường trong nước và quốc tế.

4. Hình thành các kỹ năng mềm như kỹ năng xử lý và giải quyết vấn đề, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng làm việc độc lập trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với tổ chức

5. Hình thành kỹ năng xã hội cơ bản trong hoạt động chuyên môn để lập luận, phản biện vấn đề, minh chứng xác thực, thuyết phục trong phân tích lý thuyết và giải quyết tình huống thực tiễn



6. Vận dụng xây dựng kế hoạch, điều phối quản lý các nguồn lực trong lĩnh vực Quản trị cung ứng dịch vụ, đồng thời đánh giá và cải tiến chất lượng, nâng cao hiệu quả và hiệu suất hoạt động của doanh nghiệp.

### 6. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần cung cấp các khái niệm, định nghĩa, quan điểm, giá trị, mục đích, phương pháp và các kỹ thuật, công nghệ thiết kế & xây dựng hệ thống quản lý chuỗi cung ứng để người học có được cái nhìn tổng quát trước khi đi vào chuyên sâu. Điểm trọng yếu ở đây là giúp sinh viên có cái nhìn mới, hiểu quản lý chuỗi cung ứng như một nghề chuyên môn và có vai trò rất quan trọng trong giai đoạn phát triển kinh tế hiện nay.

### 7. Cấu trúc nội dung học phần

Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	Lý thuyết	TH/TN	
<b>Mở đầu</b>					
<b>Chương 1.</b>	<b>Tổng quan về chuỗi cung ứng</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	
1.1	Quá trình phát triển chuỗi cung ứng				4.1.1,
1.2	Tổng quan mô hình chuỗi cung ứng				4.1.2
1.3	Quản trị tích hợp và quy trình chuỗi cung ứng				4.2.1
1.4	Sự phản hồi				
1.5	Sự phức tạp về tài chính				
1.6	Toàn cầu hóa và quản trị chuỗi cung ứng				
1.7	Hệ thống vận chuyển				
<b>Chương 2.</b>	<b>Hoạt động giao vận tích hợp</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	
2.1	Tầm quan trọng của giao vận kinh doanh				4.1.1,
2.2	Xác định giá trị giao vận				4.1.4,
2.3	Hoạt động giao vận				4.2.1
2.4	Hoạt động giao vận tích hợp				
2.5	Mục tiêu của việc tích hợp hoạt động giao vận				
2.6	Cấu trúc hệ thống giao vận				
2.7	Cấu trúc linh hoạt				
2.8	Đông bộ hóa chuỗi cung ứng				
<b>Chương 3.</b>	<b>Lập kế hoạch chuỗi cung ứng tổng hợp</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	
3.1	Lập kế hoạch chuỗi cung ứng				4.1.4,
3.2	Ứng dụng lập kế hoạch chuỗi cung				4.2.1



Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	Lý thuyết	TH/TN	
	ứng				4.2.3,
3.3	Lập kế hoạch tác nghiệp và bán hàng				4.2.4,
3.4	Kết hợp lập kế hoạch, dự báo và cung cấp bổ sung				
3.5	Dự báo				
<b>Chương 4.</b>	<b>Quản trị dự trữ trong chuỗi cung ứng</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	
4.1	Khái niệm và chức năng				4.1.3,
4.2	Chi phí dự trữ				4.1.4,
4.3	Lập kế hoạch dự trữ				4.2.1
4.4	Quản trị sự bất ổn				4.2.3,
4.5	Chính sách dự trữ				4.2.4,
4.6	Thực hành dự trữ				
<b>Chương 5.</b>	<b>Quản trị hoạt động vận chuyển và kho bãi trong chuỗi cung ứng</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	
5.1	Quản trị hoạt động vận chuyển trong chuỗi cung ứng				4.1.1,
					4.1.4,
5.2	Quản trị hoạt động kho bãi trong chuỗi cung ứng				4.2.1
					4.2.3,
					4.2.4,
<b>Chương 6.</b>	<b>Đóng gói và xếp dỡ hàng hóa trong chuỗi cung ứng</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	
6.1	Hoạt động đóng gói				4.1.1,
					4.1.4,
6.2	Xếp dỡ hàng				4.2.1
					4.2.3,
6.3	Xếp dỡ hàng tự động				4.2.4,
6.4	Các vấn đề về môi trường				
6.5	Xử lý hàng bị trả lại				
<b>Chương 7.</b>	<b>Đo lường hiệu quả hoạt động và tài chính</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	
7.1	Mục tiêu của hệ thống đo lường				4.1.5,
					4.1.4,
7.2	Đánh giá hoạt động				4.2.1
7.3	Đánh giá tài chính				4.2.3,



Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	Lý thuyết	TH/TN	
	Ôn tập và Thảo luận	2	2	0	4.2.4,
	Kiểm tra giữa kỳ	2	2	0	

### 8. Phương pháp giảng dạy

- Giảng dạy lý thuyết kết hợp thảo luận theo nhóm, hỏi đáp

### 9. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Có mặt tối thiểu 70% số tiết học lý thuyết.
- Tham gia và hoàn thành đầy đủ các buổi thảo luận, bài tập nhóm/bài tập và được đánh giá kết quả thực hiện.
- Tham dự kiểm tra giữa học kỳ.
- Chủ động chuẩn bị các nội dung và thực hiện giờ tự học theo mục 12
- Thực hiện các hoạt động khác theo yêu cầu của giảng viên.
- Tham gia thi kết thúc học phần.

### 10. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên

#### 10.1. Cách đánh giá

Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm chuyên cần	Số tiết sinh viên tham dự học/tổng số tiết quy định. Ý thức, thái độ học tập trên lớp, ý thức chuẩn bị bài, làm bài tập ... của sinh viên.	10%	Sinh viên không tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp thì không được dự thi kết thúc học phần
2	Điểm quá trình	Làm bài kiểm tra tự luận	30%	
3	Điểm thi kết thúc học phần	Trắc nghiệm + tự luận (90 phút)	60%	

#### 10.2. Cách tính điểm:

Điểm học phần bao gồm điểm kiểm tra thường xuyên trong quá trình học tập; điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; điểm chuyên cần; điểm thi giữa học phần; điểm tiểu luận và điểm thi kết thúc học phần thực hiện theo công thức sau:

$$\boxed{\text{Điểm học phần}} = \boxed{\text{Điểm chuyên cần} \times 0.1} + \boxed{\text{Điểm quá trình} \times 0.3} + \boxed{\text{Điểm thi kết thúc học phần} \times 0.6}$$

Điểm học phân tính theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy chế đào tạo của Nhà trường.

## 11. Tài liệu học tập:

### 11.1. Tài liệu chính:

[1] Giáo trình “Quản trị chuỗi cung ứng”, NXB ĐH Kinh tế Quốc Dân, 2015.

### 11.2. Tài liệu tham khảo:

[1] “Hỏi đáp chuỗi cung ứng hàng XK Việt Nam”, NXB Công Thương, 2020.

## 12. Hướng dẫn tự học của học phần

Chương	Nội dung	LT (tiết)	BT (tiết)	TH (tiết)	Sinh viên cần chuẩn bị
1	Tổng quan về chuỗi cung ứng	18			Tài liệu [1] và [1]
2	Hoạt động giao vận tích hợp	15			Tài liệu [1] và [1]
3	Lập kế hoạch chuỗi cung ứng tổng hợp	12			Tài liệu [1] và [1]
4	Quản trị dự trữ trong chuỗi cung ứng	20			Tài liệu [1] và [1]
5	Quản trị hoạt động vận chuyển và kho bãi trong chuỗi cung ứng	20			Tài liệu [1] và [1]
6	Đóng gói và xếp dỡ hàng hóa trong chuỗi cung ứng	10			Tài liệu [1] và [1]
7	Đo lường hiệu quả hoạt động và tài chính	10			Tài liệu [1] và [1]

Quảng Ninh, ngày 01 tháng 12 năm 2022



HIỆU TRƯỞNG

TS. Hoàng Hùng Thắng

P.TRƯỞNG BỘ MÔN

ThS. Đặng Thị Thu Giang

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

ThS. Ngô Thị Lan Hương