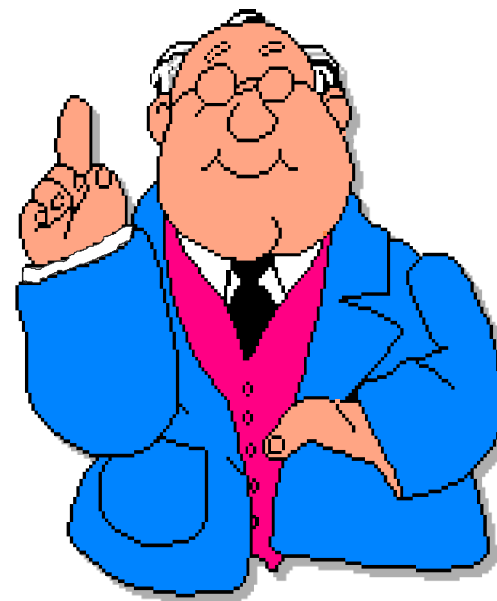

MÔN HỌC

QUẢN TRỊ SẢN XUẤT & DỊCH VỤ

**Production and Operation Management
(P/OM)**

Quy định chung

- Cách tính điểm môn học
- Cách điểm danh
- Cách dạy và học
- Cấm thi



Giáo trình:

- Sách Quản trị SX & dịch vụ, GS.TS
Đồng Thị Thanh Phương



****Tài liệu tham khảo (References)***

- Quản trị sản xuất và tác nghiệp, TS. Trần Đức Lộc, NXB Tài chính, 2008
- Quản trị sản xuất và tác nghiệp, TS. Trương Đức lực, NXB ĐH KT quốc dân, 2011
- Introduction to Management Science, Bernard W. Taylor III, Prentice Hall International, Inc, 1999
- Các tài liệu khác: theo hướng dẫn của giáo viên

Mục tiêu của môn học

(Course Objectives)

Môn học nhằm trang bị cho SV những kiến cơ bản nhất thức về:

- Quản lý hệ thống (quá trình) SX và cung cấp d/vụ.
- Rèn luyện một số kỹ năng cơ bản về quản trị tác nghiệp, góp phần đào tạo những nhà quản trị vững về lý thuyết, thạo về thực hành.

CHƯƠNG

CHƯƠNG TRÌNH HỌC

1: Giới thiệu chung về quản trị sản xuất và dịch vụ

2: Dự báo

3: QĐ về SP, DV, công suất, công nghệ và thiết bị

4: Định vị doanh nghiệp

5: Bố trí mặt bằng

6: Những chiến lược hoạch định tổng hợp

7: Hoạch định lịch trình sản xuất

8: Quản trị hàng tồn kho

9: Hoạch định nhu cầu vật tư

10: Lý thuyết xếp hàng và ứng dụng trong các DN d/vụ

CHƯƠNG I

GIỚI THIỆU CHUNG VỀ QUẢN TRỊ SẢN XUẤT & DỊCH VỤ

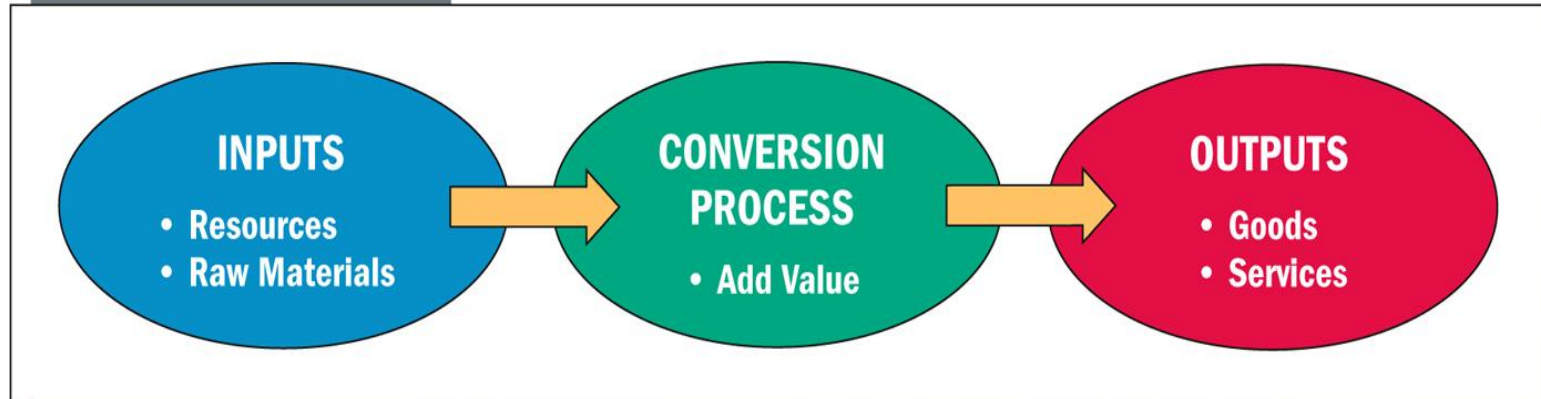
NỘI DUNG CHƯƠNG 1

1. Khái niệm, mục tiêu, vai trò của Quản trị SX & DV
2. Nội dung chủ yếu của Quản trị SX & DV
3. Quá trình phát triển và xu hướng vận động của Quản trị SX & DV
4. Vấn đề năng suất trong quản trị SX & DV
5. Vấn đề lựa chọn chiến lược trong QTSX&D

1.1.1- Quản trị SX & DV là gì?

Figure 11.1

The Production Process: Converting Inputs to Outputs

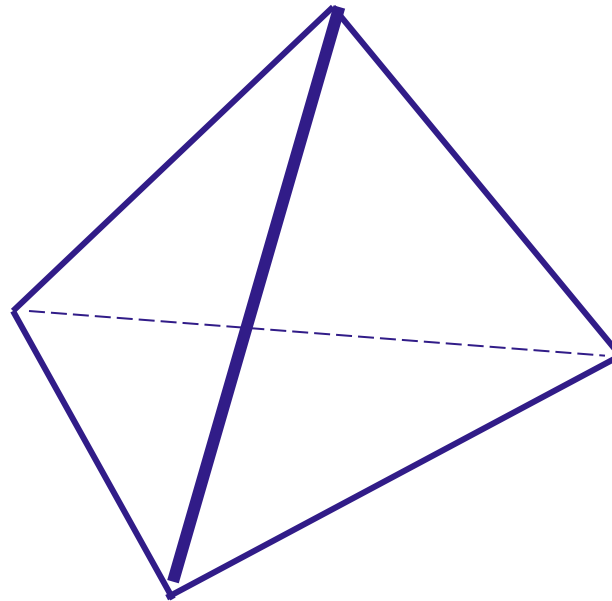


➔ Là các h/động liên quan đến việc Q/trị các yếu tố đầu vào, tổ chức, phối hợp các yếu tố đó nhằm chuyển hóa chúng thành các KQ ở đầu ra là SP v/chất hay d/vụ với *hiệu quả cao nhất, đạt được các lợi ích lớn nhất.*

1.1.2- Mục tiêu của Quản trị SX & DV

Giảm chi phí SX

**XD hệ thống SX
linh hoạt**



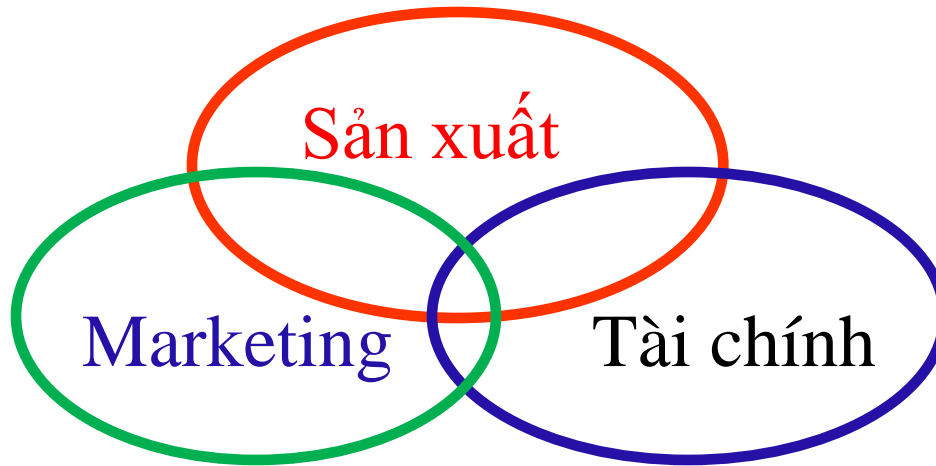
**Đảm bảo
chất lượng**

Rút ngắn t/gian SX

1.1.3- Vai trò của Quản trị SX & d/vụ

- ❖ Trực tiếp quyết định quá trình *tạo ra SP*, d/vụ
- ❖ Tạo ra **giá trị gia tăng** cho DN, tăng trưởng và phát triển nền kinh tế.
- ❖ Thực hiện và cải thiện các chỉ tiêu kinh tế-kỹ thuật
- ❖ Hạ giá thành, giảm chi phí, nâng cao chất lượng
 \Rightarrow *tăng sức cạnh tranh*

1.1.4- Mối quan hệ giữa Q/trị SX với chức năng khác



- Ràng buộc và phối hợp chặt chẽ
- Thống nhất, thúc đẩy cùng phát triển, nhưng vừa mâu thuẫn nhau.

Phân tích mối quan hệ giữa Q/trị SX với các chức năng khác

→ Sự thống giữa 3 chức năng

Phân tích mối quan hệ

→ *Sự mâu thuẫn giữa 3 chức năng*

???

❖ Các yếu tố khác nhau giữa SX&D/vụ

Manufacturing/Distribution	Service/Retail
Chú trọng chi phí	Chú trọng doanh số
Chi phí vận chuyển	Nhân khẩu học: tuổi, thu nhập...
Năng lượng	Mật độ dân số
Lương nhân công/kỹ năng	Cạnh tranh
Chi phí thuê mướn nhà xưởng/thiết bị	Lưu lượng giao thông
	K/hàng dễ tiếp cận /đậu xe

Thảo luận

Giả sử các anh (chị) được phân công thiết lập nhà máy SX mì ăn liền và được c/cấp 50 tỷ đồng. Những vấn đề gì anh (chị) cần quan tâm khi thiết lập và đưa nhà máy vào h/động?

Tóm lại

- *Dưới góc độ nền kinh tế:*

Q/trị SX cung cấp h/hóa và d/vụ phong phú để nâng cao mức sống v/chất và tinh thần toàn XH.

- *Xét trên phạm vi thế giới:*

Q/trị SX là chìa khóa thành công của mỗi nước

1.2- Nội dung của Quản trị SX & d/vụ

- Dự báo về N/cầu SX SP
- Quyết định về SP, công nghệ, c/suất của t/bị
- Xác định vị trí đặt DN và bố trí mặt bằng
- Lập kế hoạch các nguồn lực
- Hoạch định N/cầu NVL
- Điều độ SX (Hoạch định lịch trình SX)
- Kiểm soát hệ thống SX
- Quyết định về trình độ d/vụ

1.3- Lịch sử phát triển của Q/trị SX & d/vụ

- Năm 1776: Lý thuyết về Q/trị SX&DV Adam Smith: phân công LĐ
- *Năm 1911 đến 1939*: Khoa học Q/trị. W. Taylor: học thuyết “Q/lý LĐ khoa học” 1911,
- Năm 1913: Henry Ford & Chales Sorenso: thuyết về P² SX dây chuyền,
- Năm 1924: Walter-Shethart: lý thuyết kiểm tra chất lượng SP,
- *1947 đến nay*: Ứng dụng máy tính và Cách mạng D/vụ: sơ đồ PERT, MRP, CAD, MAP...

Các nguyên nhân tác động đến xu hướng phát triển của Q/trị SX & DV hiện nay

Toàn cầu hóa kinh tế

Môi trường KD nhạy cảm

Cạnh tranh khốc liệt

Tự động hóa SX

Gia công SP và c/cấp d/vụ cho nước ngoài

Tham gia vào chuỗi giá trị, chuỗi c/ứng toàn cầu

➔ Vận dụng các P², mô hình Q/trị KD hiện đại: JIT, CRM, MRP, ERP,...bằng máy tính

1.4- Vấn đề năng suất trong Q/trị SX & DV

1.4.1- Năng suất (Productivity)

$$\text{Năng suất} = \frac{\text{Đầu ra (Outputs)}}{\text{Đầu vào (Inputs)}}$$

Năng suất là thước đo hiệu quả nguồn lực.

Ứng dụng: Lên kế hoạch LĐ, lập lịch trình, thiết bị, phân tích tài chính

Đo lường năng suất từ bộ phận

Đo lường bộ phận	$\frac{\text{Đầu ra}}{\text{Lao động}}$	$\frac{\text{Đầu ra}}{\text{Nguyên liệu}}$	$\frac{\text{Đầu ra}}{\text{Vốn}}$	$\frac{\text{Đầu ra}}{\text{Năng lượng}}$
Đo lường nhiều yếu tố	$\frac{\text{Đầu ra}}{\text{Lao động + nguyên liệu}}$		$\frac{\text{Đầu ra}}{\text{Vốn + Năng lượng}}$	

Năng suất LĐ: $W = \frac{Q}{L}, W = \frac{VA}{L}$

Năng suất vốn: $W = \frac{Q}{V}, W = \frac{VA}{V}$

Đo lường năng suất tổng thể

Năng suất chung
(**P**roductiveness)

Tổng đầu ra (**Q**uantity)

$$P_1 = \frac{Q_1}{L + C + R + Q_2}$$

Nhân tố đầu vào
(**C**apital)

Nguyên liệu thô
(**R**aw material)

H/hóa, d/vụ
trung gian khác

Tổng các yếu tố đầu vào tạo ra chúng

Năng suất các yếu tố tổng hợp (Total Factor Productivity- TFP)

Đầu ra $Y = AL^\alpha K^\beta$ Vốn đầu vào

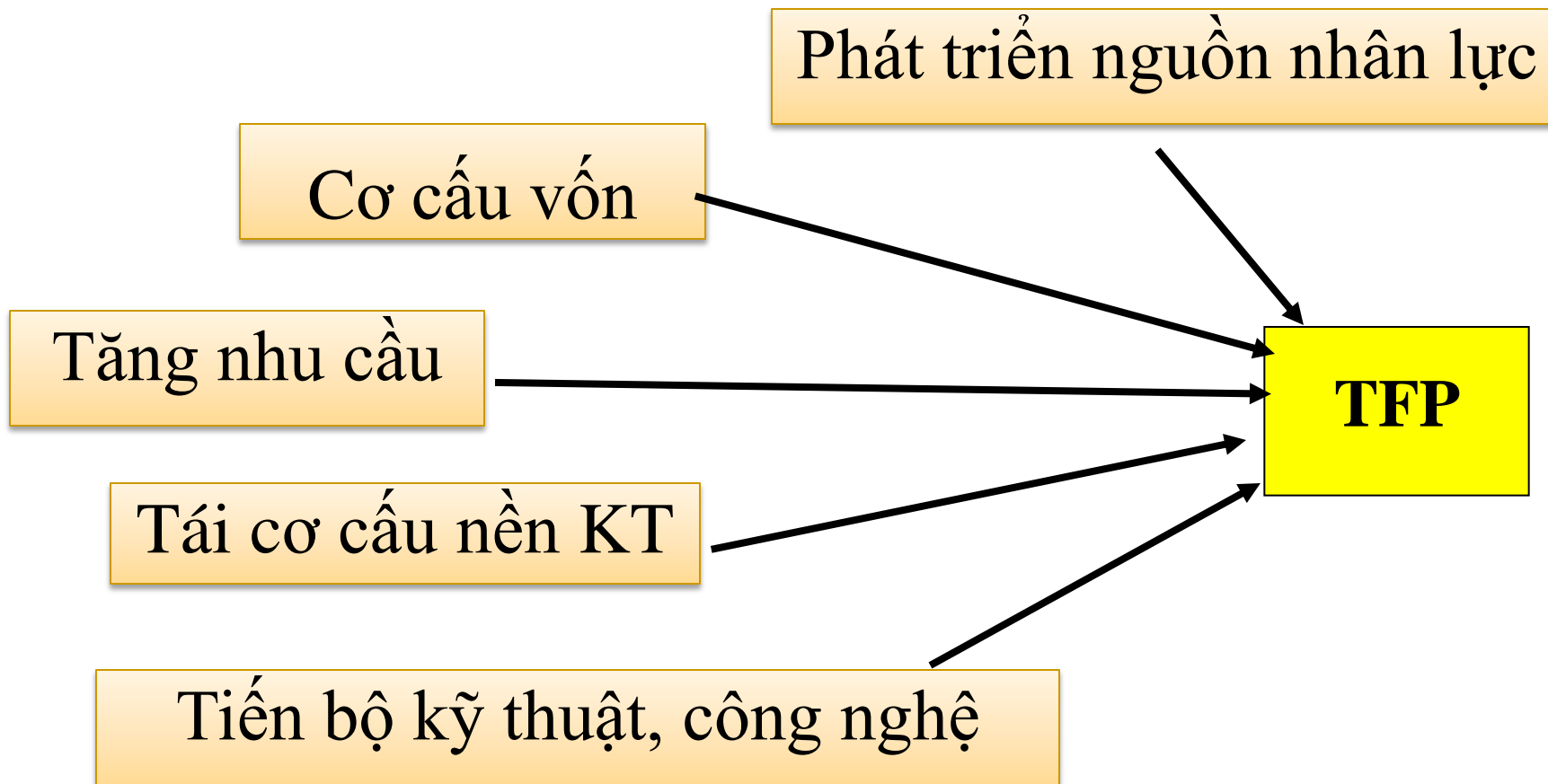
α, β : Độ co giãn của đầu ra tương ứng với LĐ và vốn

Các yếu tố nâng cao N/suất

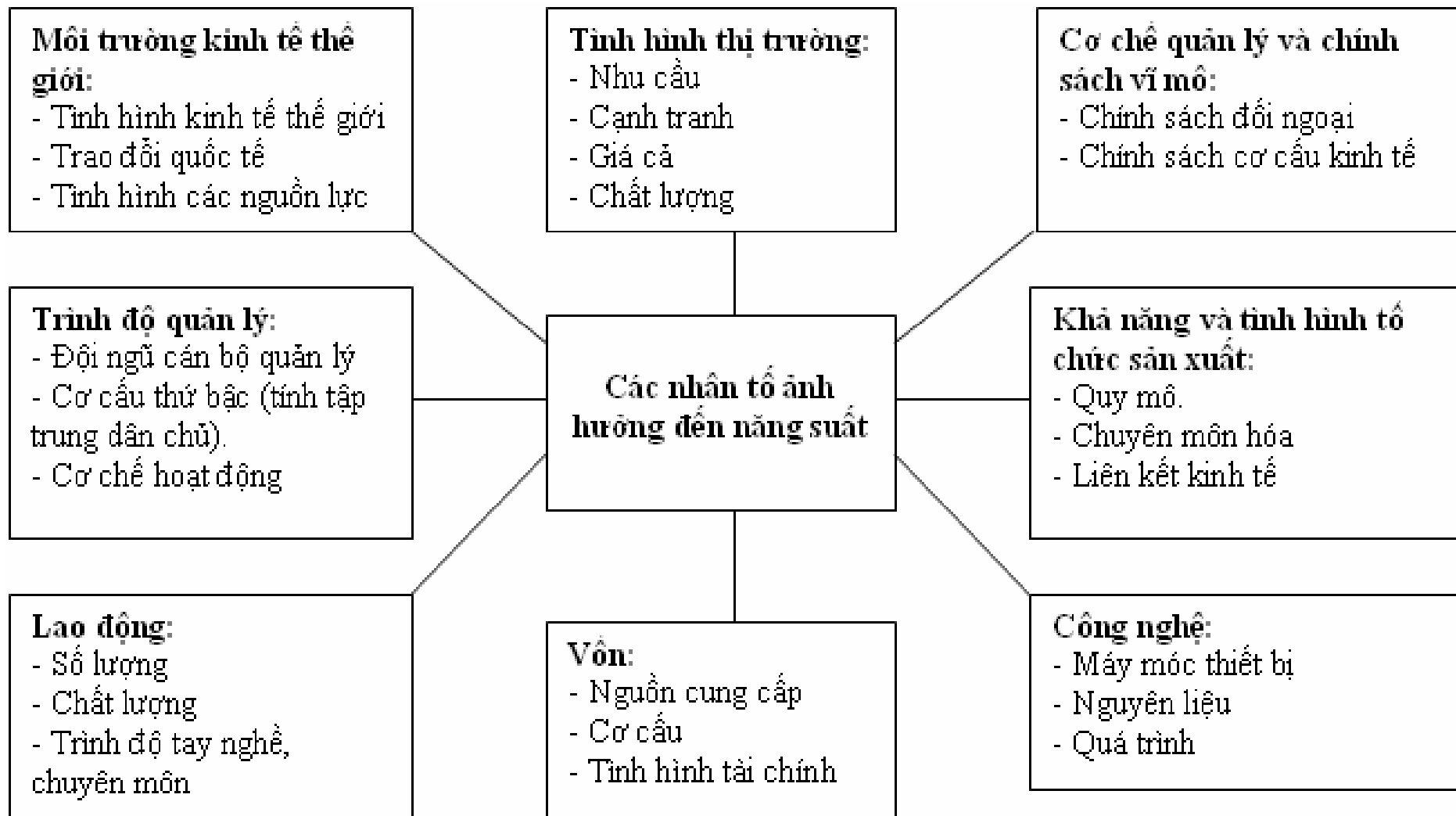
- Lao động: 0,5%
- Vốn: 0,4%
- Khoa học và nghệ
thuật Q/lý: 1,6%

Ở Mỹ (1889 -1989)
NSLĐ tăng 2,5%

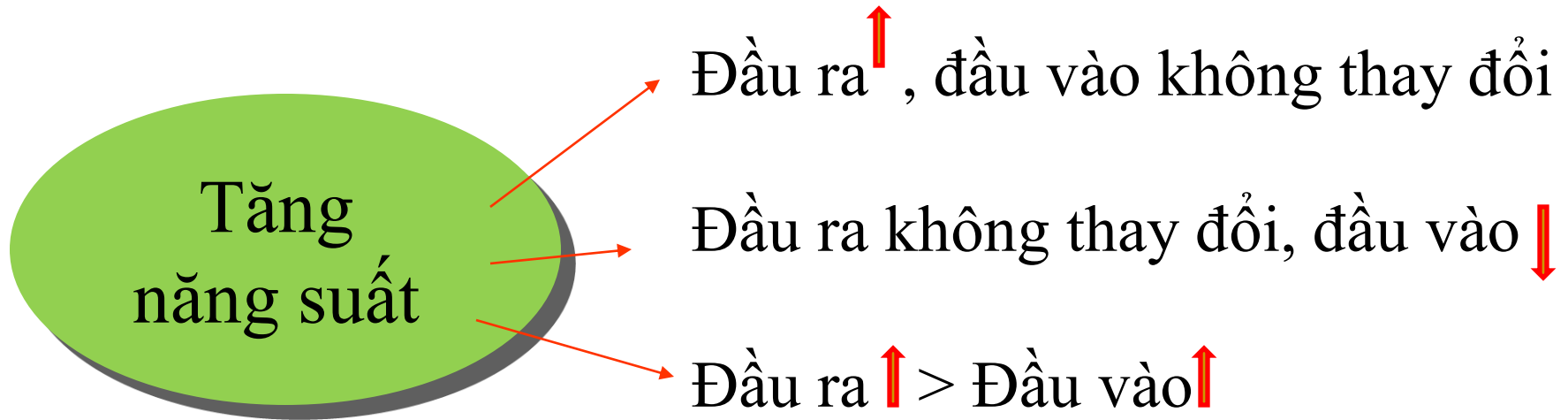
➤ Các yếu tố tác động tới tăng TFP



1.4.2- Những nhân tố tác động đến N/suất



1.4.3- Biện pháp nhằm nâng cao N/suất trong Quản trị SX



1.5- Vấn đề lựa chọn chiến lược trong QTSX

❖ *Khái niệm về chiến lược trong Q/trị*

Chiến lược là 1 quá trình nhận xét, phân tích, đánh giá và lựa chọn những p/án khả thi để thực hiện tốt nhằm hoàn thành mục tiêu DN.

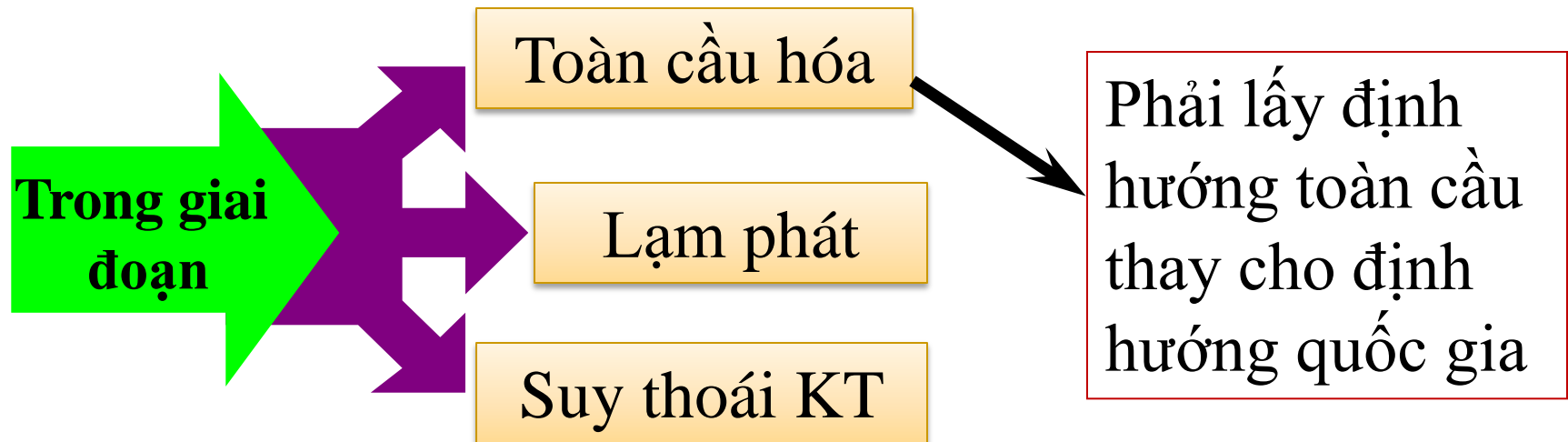
Các loại chiến lược cơ bản

- Chiến lược chung toàn DN
- Các chiến lược riêng của các bộ phận chức năng

❖ *Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn chiến lược và ra quyết định*

- ❑ Nhân tố về chất: Mục tiêu, nhiệm vụ của DN, có thể thay đổi theo t/gian
- ❑ Nhân tố về lượng: Các chỉ tiêu hiệu quả

➔ *Lựa chọn chiến lược và ra QĐ trong giai hiện nay*



❖ *Lưu ý trong giai đoạn suy thoái kinh tế cần phải*

- Chú trọng đến tính năng cơ bản của SP
 - Định giá theo chi phí (giá thành cơ bản)
 - Kết nối vào chuỗi c/ứng
- } Chiến lược SP, giá, PP
- **Q/cáo tiết kiệm**: trên Internet báo in, Panner
 - **Khuyến mại**: Dùng thử hàng mẫu miễn phí, tặng quà, giảm giá, tặng phiếu mua hàng....
 - **Truyền thông**: Khéo léo SD báo chí, chọn kênh có độ phủ rộng, bài viết ấn tượng

1.5- Vấn đề lựa chọn chiến lược (cont...)

❖ *Kỹ thuật phân tích TOWS:*

T – Threats: Mối đe dọa

O – Opportunities: Cơ hội

W – Weaknesses: Các điểm yếu

S – Strengths: Các điểm mạnh

1. QĐ về dự báo
2. QĐ về SP và công nghệ
3. QĐ về vị trí xí nghiệp
4. QĐ về bố trí mặt bằng
5. QĐ về SD các nguồn lực
6. QĐ về nhu cầu vật tư
7. QĐ về tồn kho
8. QĐ về điều độ SX tác nghiệp
9. QĐ về nguồn nhân lực
10. QĐ về trình độ dịch vụ

❖ Các quyết định quan trọng nhất trong Q/trị SX&DV

Chúc các bạn thành công!

