

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1. Khái niệm, vai trò của quản trị rủi ro

1.1.1. Rủi ro là gì?

Rủi ro là một sự kiện tiềm ẩn không lường trước được mang tính tiêu cực, thuật ngữ rủi ro khi áp dụng trong kinh doanh có thể được hiểu rằng đó là khả năng hoặc sự nguy hiểm cần phải phòng ngừa hoặc bảo hiểm. Mọi hoạt động của con người đều có thể xuất hiện rủi ro, khi đối mặt với rủi ro người ta không thể dự đoán chính xác được kết quả cuối cùng mà rủi ro mang lại.

Rủi ro là một khái niệm phổ biến được nhiều người biết đến, nhưng không có một quan điểm thống nhất nào về rủi ro. Các trường phái và các tác giả khác nhau đã đưa ra những định nghĩa rủi ro đa dạng khác nhau. Theo Allan Willet: “rủi ro là sự bất trắc cụ thể liên quan đến việc xảy ra một biến cố không mong đợi”, quan điểm này được sự đồng tình của nhiều học giả khác như Hardy, Blanchard...

Theo nghiên cứu của John Haynes trong cuốn sách “Lý thuyết Bảo hiểm và Kinh tế” của Irving Pfeffer: “rủi ro được mô tả là khả năng xảy ra tổn thất, là tổng hợp những sự việc ngẫu nhiên có thể đo lường được bằng xác suất”. Quan điểm được coi là hiện đại và nhận được sự đồng tình cao từ Frank H. Knight, người định nghĩa “rủi ro là sự không chắc chắn và có thể đo lường được”. Ngoài ra, cuốn “Kinh tế học hiện đại” của nhà xuất bản chính trị quốc gia cũng thừa nhận quan điểm này.

Các định nghĩa trên mặc dù có những sự khác biệt nhỏ, nhưng đều đề cập đến 2 yếu tố cơ bản của rủi ro, đó là sự không chắc chắn và khả năng xảy ra kết quả không mong muốn. Trong các khả năng xảy ra, ít nhất có một khả năng có thể dẫn đến kết quả không mong muốn và kết quả này có thể gây ra tổn thất hoặc thiệt hại cho đối tượng đang đối mặt với rủi ro. (Mai Xuân Bình – Khoa quản trị kinh doanh Đại học Duy Tân)

1.1.2. Nguyên nhân rủi ro

Có nhiều cách thức khác nhau trong việc phân loại các môi trường dẫn đến rủi ro, phụ thuộc vào rủi ro mà ta quan tâm. Nhìn chung, nguồn gốc rủi ro có

thể được phân thành: môi trường vật chất; môi trường xã hội; môi trường chính trị; môi trường pháp luật; vấn đề nhận thức; môi trường hoạt động; môi trường kinh tế.

Môi trường vật chất

Môi trường vật chất xung quanh chúng ta là một trong những nguồn rủi ro cơ bản nhất. Các hiện tượng tự nhiên như động đất, hạn hán, mưa lũ có khả năng gây tổn thất và ảnh hưởng đến môi trường xã hội. Ngoài ra, môi trường vật chất cũng có thể vào một phát sinh các rủi ro suy đoán, ví dụ trong các lĩnh vực nông nghiệp, du lịch hoặc đầu tư bất động sản, khiến cho các hoạt động này trở nên không dự đoán được và có thể gây ra những tổn thất đáng kể.

Môi trường xã hội

Thay đổi trong các chuẩn mực giá trị, hành vi ứng xử của con người, cấu trúc xã hội và các định chế có thể tạo thêm tiềm năng rủi ro. Những rủi ro này bao gồm:

- Sự thay đổi trong quan điểm sống và hành vi của con người trong xã hội
- Sự thay đổi trong cấu trúc xã hội
- Sự biến đổi trong nền văn hóa của một quốc gia
- Sự thay đổi trong trình độ dân trí
- Các vấn đề liên quan đến tệ nạn xã hội
- Sự biến đổi trong chế độ làm việc đối với người lao động
- Sự thay đổi trong chế độ làm việc đối với phụ nữ
- Sự điều chỉnh trong chính sách phát triển giáo dục

Những yếu tố này có thể tạo ra những biến đổi không dự đoán được và khả năng gây ra những tác động tiêu cực đối với xã hội và kinh tế.

Môi trường chính trị

Môi trường chính trị đóng vai trò quan trọng như một nguồn rủi ro đáng kể đối với một quốc gia, bởi nó có thể ảnh hưởng trực tiếp đến các tổ chức. Hơn

nữa, môi trường chính trị có thể tạo ra tác động tích cực hoặc tiêu cực thông qua các biện pháp như chính sách tài chính tiền tệ và quá trình thực thi pháp luật.

Môi trường pháp luật

Có nhiều sự bất định và rủi ro phát sinh từ hệ thống pháp luật, không chỉ đơn thuần là việc tạo chuẩn mực và biện pháp trừng phạt. Vấn đề chính là các chuẩn mực này không thể hoàn toàn tiên liệu được trong bối cảnh xã hội ngày càng phát triển,. Rủi ro pháp lý là những nguy cơ liên quan đến các vấn đề pháp lý và kiện tụng như vi phạm hợp đồng kinh tế hoặc đầu tư, tranh chấp hàng hóa và nhãn hiệu, bồi thường khiếu nại từ phía khách hàng.

Vấn đề nhận thức

Còn nhiều hạn chế khả năng trong việc hiểu, xem xét, đo lường và đánh giá của một nhà quản trị rủi ro. Một người quản trị rủi ro quan trọng đối với hầu hết các tổ chức là sự chênh lệch giữa nhận thức và thực tế. Vấn đề nhận thức đóng vai trò là nguồn rủi ro đầy thách thức trong quá trình nhận dạng và phân tích rủi ro.

Môi trường hoạt động

Rủi ro liên quan đến quản lý xuất phát từ những mối quan hệ nội bộ trong doanh nghiệp, bao gồm quan hệ giữa các cấp lãnh đạo, từ ông chủ đến người quản lý, cũng như giữa những người quản lý và người lao động. Rủi ro chiến lược kinh doanh và tài chính có thể gia tăng đáng kể khi mối quan hệ giữa các người lãnh đạo có dấu hiệu bất ổn. Các quyết định quan trọng tại các cấp cao nhất, nếu không được thông qua có thể đặt công ty vào tình trạng khủng hoảng. Ngay cả khi quyết định được đa số lãnh đạo cấp cao thông qua, thì sự phản đối từ các thành viên còn lại có thể dẫn đến những trở ngại, thậm chí liên quan đến pháp lý, đặt ra những thách thức cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Rủi ro xuất phát từ trong mối quan hệ giữa người quản lý và người điều hành cũng đa dạng. Việc không tuân thủ quyết định của chủ sở hữu, vượt quá quyền hạn hay thậm chí hành vi vì lợi ích cá nhân và ăn cắp bí mật kinh doanh

của công ty. Những hành vi này có thể mang lại rủi ro do đối với quá trình vận hành sản xuất kinh doanh, làm giảm lợi thế cạnh tranh và gây bất lợi trên thị trường.

Rủi ro xuất phát từ mối quan hệ với người lao động cũng rất phổ biến, bao gồm những khía cạnh như: Mức lương thực tế không đảm bảo tái sử dụng sức lao động, môi trường làm việc không thích hợp, chế độ và quyền lợi của người lao động thấp so với các doanh nghiệp cùng ngành và sự chuyển đổi của người lao động có chất lượng cao sang doanh nghiệp khác. Rủi ro về nhân sự còn liên quan đến những vấn đề như nhân viên ốm đau, đình công hay thậm chí là vi phạm pháp luật, ảnh hưởng đến tình hình hoạt động của công ty.

Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế thường xuyên chịu tác động từ môi trường chính trị và ngược lại. Những động thái của chính phủ có thể tạo ra ảnh hưởng đáng kể đối với nền kinh tế. Môi trường này cũng là nơi chứa đựng nhiều rủi ro và khó dự đoán trước. Những rủi ro này thường bao gồm suy thoái kinh tế, dẫn đến sức mua giảm, kéo theo giảm doanh thu của doanh nghiệp. Ngoài ra, lạm phát cũng là một yếu tố rủi ro, khiến giá cả tăng cao và có ảnh hưởng lớn đến quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

1.2. Phân loại rủi ro

Dựa vào 7 nguyên nhân dẫn đến rủi ro được đề cập ở trên, người ta phân loại rủi ro như sau:

Rủi ro do môi trường thiên nhiên

Một nhóm rủi ro đáng lo ngại được tạo ra bởi các hiện tượng tự nhiên như động đất, núi lửa, sóng thần, lũ lụt, hạn hán và các sự kiện tương tự. Đặc biệt là trong lĩnh vực kinh doanh, bao gồm cả doanh nghiệp xuất nhập khẩu, nhóm rủi ro này thường gây thiệt hại to lớn đối với con người và tài sản, được gọi là những thảm họa/thiên tai.

Rủi ro do môi trường văn hóa

Sự thiếu hiểu biết về các phong tục, tập quán, tín ngưỡng, lối sống, nghệ thuật, đạo đức và các yếu tố khác của người khác hoặc dân tộc khác là nguyên nhân gây ra những rủi ro về môi trường văn hóa. Điều này dẫn đến những hành

vi ứng xử không phù hợp, gây thiệt hại và mất mát, và làm mất đi cơ hội kinh doanh.

Rủi ro do môi trường xã hội

Một nguồn rủi ro đáng kể là sự thay đổi cấu trúc xã hội, các giá trị, hành vi con người và các định chế... Một ví dụ điển hình là khi kinh doanh tại Nhật Bản, nếu bạn muốn thành công, bạn sẽ không thể không hiểu được các chuẩn mực xã hội đặc biệt như tuổi tác, địa vị xã hội và phân biệt đối xử giới tính.

Rủi ro do môi trường chính trị

Một chế độ chính trị mới ra đời có thể gây khó khăn cho hoạt động kinh doanh của nhiều doanh nghiệp. Tác động của chính trị trong lĩnh vực kinh doanh quốc tế ngày càng trở nên quan trọng hơn. Chỉ có thể đạt được thành công đáng kể khi có sự nghiên cứu kỹ lưỡng, hiểu rõ và có kế hoạch phù hợp với tình hình chính trị trong và ngoài nước.

Rủi ro do môi trường luật pháp

Mọi người phải tuân thủ các tiêu chuẩn được đề ra trong hệ thống pháp luật và các biện pháp trừng phạt đối với những hành vi vi phạm. Luật pháp ngăn chặn cạnh tranh không lành mạnh. Tuy nhiên, nếu các tiêu chuẩn pháp luật không phù hợp với sự phát triển của xã hội, điều này có thể xuất hiện nhiều rủi ro. Ngược lại, sẽ rất khó khăn nếu luật thay đổi quá thường xuyên và không ổn định. Các cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp sẽ khó nắm vững hoặc không theo kịp các sửa đổi pháp luật.

Rủi ro do môi trường kinh tế

Mọi thay đổi, dù là những sự thay đổi nhỏ nhất, đều có thể gây ra sự không ổn định trên thị trường trong bối cảnh nền kinh tế thế giới đang hội nhập và toàn cầu hóa. Lạm phát, khủng hoảng kinh tế, tỷ giá hối đoái, thay đổi lãi suất, biến động giá cả... tất cả đều sẽ có tác động đến hoạt động kinh doanh của kinh doanh quốc tế nói chung và các doanh nghiệp xuất nhập khẩu nói riêng.

Rủi ro do môi trường công nghệ

Một số sản phẩm mới với tính năng và chất lượng vượt trội có thể được tạo ra chỉ trong một thời gian ngắn nhờ vào sự tiến bộ của khoa học công nghệ. Tuy nhiên, chính những thay đổi này có thể khiến những sản phẩm hiện có trở nên lỗi thời ngay lập tức. Sự phát triển công nghệ kết hợp cả sự sáng tạo và hủy diệt, mang lại cả cơ hội lẫn thách thức. Do đó, quản trị rủi ro trong môi trường này cần được đặc biệt chú trọng.

Rủi ro do môi trường hoạt động tổ chức

Công nghệ, bộ máy tổ chức, văn hóa doanh nghiệp, tuyển dụng, phúc lợi nhân viên, quan hệ với khách hàng, đối thủ cạnh tranh và các yếu tố khác bao gồm nhiều lĩnh vực có thể gây ra rủi ro. Nhiều thông tin không chính xác dẫn đến lừa đảo, tai nạn lao động, sự cố máy móc và thiết bị, quảng cáo và khuyến khích không chính xác, chính sách đãi ngộ nhân viên không phù hợp, sản phẩm bị thu hồi, công nhân đình công và nhiều tình huống khác là một trong những loại rủi ro này.

Trong quá trình đàm phán, ký kết hợp đồng và thực hiện hợp đồng xuất nhập khẩu rủi ro này cũng có thể xuất hiện trong những trường hợp này thuộc lĩnh vực xuất nhập khẩu.

Rủi ro do nhận thức của con người

Môi trường nhận thức là một nguồn rủi ro, khi nhận thức và phân tích sai, kết luận cũng sẽ sai. Rủi ro sẽ rất lớn nếu sự nhận thức và thực tế hoàn toàn khác nhau.

1.3. Phương pháp nhận dạng rủi ro

Phương pháp báo cáo tài chính

Khi sử dụng phương pháp này, các nhà quản trị rủi ro sẽ xác định tất cả các rủi ro có thể xảy ra trong báo cáo tài chính để xác định rủi ro tiềm năng. Tiếp đó, tính nghiêm cứu sẽ được trình bày theo từng lĩnh vực. Các rủi ro không bao gồm các rủi ro suy đoán mà các rủi ro được nhận dạng ở đây là rủi ro thuần túy. Ngoài việc nhận dạng rủi ro, bản tường trình tài chính còn hỗ trợ đo lường rủi ro và xác định phương pháp xử lý rủi ro tốt nhất.

Phương pháp sơ đồ

Mô hình hóa bằng sơ đồ là phương pháp phổ biến nhất. Bước đầu, tạo một hoặc nhiều lưu đồ mô tả tất cả các hoạt động của tổ chức. Sau đó, thực hiện mô tả các nguồn rủi ro liên quan đến tài sản, trách nhiệm pháp lý và nguồn nhân lực có thể được sử dụng cho từng khâu của lưu đồ để xác định các rủi ro mà công ty có thể gặp.

Phương pháp thanh tra hiện trường

Đây là phương pháp cần thiết đối với các nhà quản trị rủi ro, các nhà quản trị rủi ro có thể xác định những nguy cơ rủi ro đối với doanh nghiệp thông qua cách quan sát và xem xét thực tế về tổng thể bố trí mặt bằng và các hoạt động sản xuất kinh doanh dẫn đến rủi ro hiện hữu.

Phối hợp với những bộ phận khác trong tổ chức

Các nhà quản trị rủi ro phải thường xuyên giao tiếp và hợp với các bộ phận khác trong doanh nghiệp để nắm bắt tình hình và phát hiện kịp thời những rủi ro mới. Hệ thống giao tiếp rất quan trọng vì các bộ phận này thường xuyên tạo ra hoặc xác định các nguy cơ rủi ro mà các nhà quản trị rủi ro có thể bỏ sót. Khi xây dựng mối quan hệ với các bộ phận khác, nhà quản trị rủi ro phải vượt qua những khó khăn của các cán bộ quản lý bộ phận để tìm thấy thông tin bất lợi.

Phương pháp thông qua tư vấn

Các nhà quản trị rủi ro có thể tìm thêm thông tin về mối hiểm họa và nguy cơ rủi ro đối với tổ chức từ các nguồn bên ngoài, chẳng hạn như các chuyên viên kế toán,, kiểm toán luật sư, nhà đầu tư và chuyên viên thông kê.

Phương pháp phân tích hợp đồng

Để phòng ngừa rủi ro, tránh tổn thất các hợp đồng kinh tế, từng điều khoản của hợp đồng phải được nghiên cứu kỹ lưỡng để tránh gặp phải các vấn đề pháp lý tiêu cực. điều này là do có nhiều rủi ro phát sinh từ quan hệ hợp đồng với những bên liên quan khác.

Phương pháp nghiên cứu các số liệu thống kê

Các nhà quản trị rủi ro có thể đánh giá các xu hướng của tổn thất và so sánh chúng với các tổ chức khác thông qua phương thức sử dụng số liệu thống kê. Bên cạnh đó, số liệu cho phép phân tích các vấn đề như nguyên nhân, thời điểm, vị trí, đặc điểm của người hứng chịu rủi ro và tất cả các yếu tố gây nguy hiểm. Khi có một số liệu đủ lớn về tổn thất trong quá khứ, có thể sử dụng thông tin này để dự đoán các chi phí của tổn thất bằng cách dùng các hàm xu thế hoặc phương pháp triển khai tổn thất, những phương pháp này sẽ hỗ trợ trong việc dự đoán ngân sách.

1.4. Đo lường rủi ro

Đánh giá mức độ rủi ro bằng công thức: $RRN = C * L$

Với RRN – Risk Rating Number: Chỉ số đánh giá rủi ro

C – Consequence: Mức độ nghiêm trọng

L – Likelihood: Khả năng xảy ra

(Nguồn: Trần Đình An – Quản trị rủi ro Đại học Nguyễn Tất Thành)

Bảng 1: Xác định khả năng xảy ra (L)

Khả năng xảy ra (L)	Mô tả	Diễn giải (Tùy theo hoạt động của doanh nghiệp)
1	Hầu như không xảy ra	Rủi ro xảy ra 1 lần/10 năm
2	Không chắc chắn	Rủi ro xảy ra 1 lần/2 năm
3	Có thể	Rủi ro xảy ra 1 lần/năm
4	Gần như chắc chắn	Rủi ro xảy ra 2-3 lần/năm
5	Chắc chắn	Rủi ro xảy ra > 3 lần/năm

(Nguồn: Trần Đình An – Quản trị rủi ro Đại học Nguyễn Tất Thành)

Bảng 2: Xác định mức độ nghiêm trọng (C)

Mức độ nghiêm trọng (C)	Mô tả	Diễn giải (Tùy theo hoạt động của doanh nghiệp)
1	Không đáng kể	Không ảnh hưởng đến sản xuất, năng suất hoạt động và chất lượng sản phẩm của công ty
2	Thấp	Thay đổi nhỏ hoặc gián đoạn trong thời ngắn của quá trình sản xuất và tác động không đáng kể đến chất lượng sản phẩm. Cá nhân có thể kiểm soát. Thiệt hại tài sản gây ra <1.000.000 VNĐ.
3	Vừa phải	- Gián đoạn quá trình sản xuất, ảnh hưởng đến năng suất hoạt động. - Tác động đáng kể đến chất lượng sản phẩm nhưng có khả năng kiểm soát tại từng bộ phận. Thiệt hại tài sản gây ra 1.000.000 – 10.000.000 VNĐ.
4	Cao	- Làm trì hoãn quá trình sản xuất, ảnh hưởng năng suất của công ty. - Chất lượng sản phẩm kém. Khả năng kiểm soát thấp. Thiệt hại tài sản gây ra >10.000.000 VNĐ.
5	Rất cao	- Ngưng sản xuất, ảnh hưởng năng suất - Chất lượng sản phẩm rất kém và có nguy cơ mất khách hàng

(Nguồn: Trần Đình An – Quản trị rủi ro Đại học Nguyễn Tất Thành)

Từ bảng 1 và 2 chúng ta sẽ xác định được mức độ nghiêm trọng và tần suất xảy ra của rủi ro. Dựa vào đó nhanh chóng đánh giá được rủi ro ở nhóm nào trong bảng quy định chỉ số đánh giá rủi ro RRN (Risk Rating Number). Rủi ro theo bảng RRN sẽ được chia thành 4 nhóm: Thấp, trung bình, cao, rất cao. Ở mỗi

nhóm khác nhau sẽ có những biện pháp quản trị phù hợp với mức độ rủi ro. Đây là bước rất quan trọng trong phần nhận dạng – đo lường – đánh giá. Vì nó quyết định hướng quản trị của doanh nghiệp đối với các rủi ro cũng như mức độ quan tâm của doanh nghiệp dành cho rủi ro.

Bảng 3: Bảng quy định chỉ số đánh giá rủi ro

C L	Rất cao (5)	Cao (4)	Vừa phải (3)	Thấp (2)	Không đáng kể (1)
Chắc chắn xảy ra (5)	25	20	15	10	5
Gần như chắc chắn (4)	20	16	12	8	4*
Có thể (3)	15*	12	9*	6	3
Không chắc chắn (2)	10*	8*	6	4	2
Hầu như không xảy ra (1)	5*	4*	3*	2	1

(Nguồn: Giáo trình quản trị rủi ro, TS. Trần Đình An)

Thấp (L):  Trung bình (M):  Cao (H):  Rất cao: 

Sau khi đã phân nhóm được rủi ro cần có những hành động thực hiện nhằm quản trị rủi ro.

Bảng 4: Hành động quản trị rủi ro theo chỉ số RRN

Chỉ số RRN	Mức độ rủi ro (R)	Hành động (tùy theo hoạt động của doanh nghiệp)
1 – 4 điểm	L (Thấp)	Quản lý theo thủ tục và các quá trình đã xác định, duy trì và cải tiến các thủ tục.
5 – 10 điểm	M (Trung bình)	Tự kiểm soát và báo cáo đã thực hiện kiểm soát cho người quản lý
11 – 15 điểm	H (Cao)	Kiểm soát chặt chẽ, báo cáo cho quản lý cấp cao và tìm ra giải pháp giảm thiểu rủi ro mức thấp nhất
16 – 25 điểm	E (Rất cao)	Báo cáo cho ban giám đốc, cần đề xuất giải pháp hành động ngay
Lưu ý các trường hợp (*) đặc biệt	a) M*: 5 – 10 điểm RRN = 3 (Trong đó C = 3) RRN = 4 (Trong đó C = 4) RRN = 4 (Trong đó L = 4)	
	b) H*: 11 – 15 điểm RRN = 5 (Trong đó C = 5) RRN = 8 (Trong đó C = 4) RRN = 9 (Trong đó C = 3)	
	c) E*: 16 – 25 điểm RRN = 10 (Trong đó C = 5)	

1.5. Các công cụ quản trị rủi ro

1.5.1. Kiểm soát rủi ro

Quản trị rủi ro một cách hiệu quả sẽ giúp giảm thiểu tối đa được khả năng gặp phải rủi ro của tổ chức. Một cách chi tiết hơn, quản trị rủi ro bao gồm việc áp dụng các kỹ thuật, chiến lược và các công cụ nhằm phòng tránh, đề phòng và hạn chế thiệt hại cũng như kiểm soát cả tần suất và mức độ tổn thất, ảnh hưởng tiêu cực từ rủi ro gây nên. Đồng thời, quản trị rủi ro cũng liên quan đến việc cải thiện kiến thức và sự hiểu biết về hành vi của tổ chức có ảnh hưởng đến rủi ro.

Các trường hợp kiểm soát rủi ro được áp dụng

- Trường hợp chi phí tài trợ giảm thiểu rủi ro thường cao hơn so với chi phí tổn thất
- Trường hợp tổn thất phát sinh gián tiếp hay khi các chi phí tiềm ẩn trong thời gian dài không được phát hiện
- Trường hợp những tổn thất gây ra ảnh hưởng tiêu cực đến tổ chức có tác động từ bên ngoài.

Các công cụ và kỹ thuật kiểm soát rủi ro

- Né tránh rủi ro: bao gồm 2 biện pháp là chủ động tránh xa khỏi rủi ro trước khi rủi ro xuất hiện và loại bỏ các yếu tố phát sinh rủi ro.
- Ngăn ngừa tổn thất: các biện pháp ngăn ngừa tổn thất nhằm mục đích giảm số lượng tổn thất xảy ra hoặc làm giảm mức độ thiệt hại do rủi ro gây nên. Điều này bao gồm thay thế hoặc sửa đổi môi hiểm họa, thay đổi môi trường mới nguy hiểm tồn tại và can thiệp vào quá trình tương tác giữa chúng.
- Giảm thiểu rủi ro: mục tiêu của biện pháp này là làm giảm giá trị thiệt hại khi tổn thất xảy ra. Điều này có thể bao gồm cứu lấy tài sản còn sử dụng được, chuyển nợ, thiết kế và giải quyết hiểm họa, dự phòng và phân chia rủi ro.
- Quản trị thông tin: thông tin từ phòng quản trị rủi ro của tổ chức đóng vai trò quan trọng trong việc giảm thiểu bất định cho những người liên quan đến tổ chức. Một chương trình kiểm soát tổn thất hiệu quả chỉ khi thông tin cho thấy nó đáp ứng được kỳ vọng của những người liên quan.

– Chuyển giao rủi ro: công cụ này tạo ra nhiều thực thể chịu trách nhiệm về rủi ro thay vì chỉ có một thực thể gánh chịu toàn bộ. Điều này có thể được thực hiện thông qua việc chuyển giao tài sản và hoạt động liên quan đến rủi ro hoặc bằng hợp đồng giao ước.

– Đa dạng hóa: giống như việc phân chia rủi ro, đa dạng hóa nhằm giảm thiểu tổn thất bằng cách phân chia tổng rủi ro thành nhiều dạng khác nhau và dùng sự khác biệt để bù đắp những tổn thất từ các loại rủi ro khác nhau.

1.5.2. Các công cụ tài trợ rủi ro

Tài trợ rủi ro bao gồm các biện pháp thụ động và chủ động để tìm kiếm nguồn tài chính để đối mặt với các tổn thất gây ra bởi rủi ro. Biện pháp tài trợ thụ động thường được thực hiện một cách tự phát và thiếu ý thức, không có sự chuẩn bị từ trước, thường được áp dụng để đền bù những tổn thất nhỏ. Ngược lại, biện pháp tài trợ chủ động đòi hỏi có chuẩn bị và ý thức từ trước, với mục tiêu xây dựng nguồn tài chính để bù đắp tổn thất khi rủi ro xảy đến. Các biện pháp tài trợ rủi ro cần được lên kế hoạch và chuẩn bị trước. Tuy nhiên, chúng chỉ thực sự hiệu quả khi rủi ro xảy ra.

– Tự khắc phục rủi ro: là biện pháp mà cá nhân hoặc tổ chức chịu trách nhiệm thanh toán các tổn thất, vốn tự có và các khoản vay của tổ chức đó đóng vai trò là nguồn bù đắp rủi ro.

– Chuyển giao rủi ro: biện pháp này thực hiện thông qua cách chuyển giao tài sản hoặc hoạt động có rủi ro cho cá nhân hoặc tổ chức khác và thông qua con đường hợp đồng với một cá nhân hoặc tổ chức khác, mà trong đó quy định việc chuyển giao rủi ro không liên quan đến việc chuyển giao tài sản cho người nhận.

1.6. Vai trò của quản trị rủi ro

Phân loại rủi ro

Bao gồm việc định danh và đo lường các nguy cơ mất mát thông qua việc kiểm tra, xem xét, tổng hợp và đánh giá lại rủi ro trong quá khứ để xác định các vấn đề tiềm ẩn.

Giảm thiểu rủi ro

Liên quan đến việc giảm tần suất và mức độ nghiêm trọng của các tổn thất mà rủi ro mang lại.

Lên kế hoạch quản trị rủi ro

Bao gồm ước tính ảnh hưởng của các rủi ro khác nhau và lập kế hoạch phản ứng khi nguy cơ rủi ro có thể xảy ra.

Bên cạnh đó, quản trị rủi ro cũng đảm bảo ưu tiên giải quyết những rủi ro có nguy cơ cao nhất, cung cấp cơ sở lý trí cho quyết định về giải pháp rủi ro với chi phí thấp nhất và hiệu quả cao nhất.

Tóm lại, quản trị rủi ro là công cụ hiệu quả nhất để đối mặt với những thách thức đối với những dự án và kế hoạch doanh nghiệp. Chính vì vậy, doanh nghiệp cần phát triển chiến lược cụ thể để ngăn chặn rủi ro và đảm bảo sự phát triển bền vững trong dài hạn.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày các cơ sở lý luận các khái niệm liên quan đến quản trị rủi ro và quy trình giao hàng. Nêu được tầm quan trọng của các khái niệm trên.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TY

2.1. Giới thiệu sơ lược về Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh:

- Tên quốc tế: FORTUNE ELECTRIC CORPORATION
- Tên viết tắt: FEC
- Tên thường gọi: NANOCO
- Mã số thuế: 1100793386
- Địa chỉ: Lô D05, Khu công nghiệp Đức Hòa 1 - Hạnh Phúc, ấp 5 - Xã Đức Hòa Đông - Huyện Đức Hoà - Long An.
- Người đại diện: Hồng Uyển Trân. Ngoài ra Hồng Uyển Trân còn đại diện các doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN THIẾT BỊ ĐIỆN PHƯỚC THẠNH (NỘP HỘ THUẾ NHÀ THẦU)
- Hotline: 1900 6711
- Website: <https://www.nanoco.com.vn/>
- Trụ sở chính: 675 - 677 Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, TP.HCM

2.1.1. Logo Công ty:



Hình 1: Logo Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh

(Nguồn: Website Công ty)

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển:

Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh được thành lập vào ngày 16/07/1991 và được nhớ đến với tên gọi ngắn gọn là Nanoco.

Năm 1994, Công ty trở thành đối tác chiến lược của Tập đoàn Panasonic – trở thành nhà phân phối độc quyền các thiết bị điện Panasonic tại Việt Nam.

Cùng năm này, Công ty khai trương phòng trưng bày đầu tiên tại số 531 Nguyễn Tri Phương, quận 10, thành phố Hồ Chí Minh.

Năm 2007, Công ty tiếp tục khai trương phòng trưng bày và văn phòng số 2 tại số 10 Trương Định, phường Bến Thành, quận 1, thành phố Hồ Chí Minh.

Từ năm 2007 – nay, Công ty liên tục mở rộng nhiều kho xưởng và gặt hái nhiều thành công để vươn lên trở thành nhà sản xuất, kinh doanh và phân phối thiết bị điện hàng đầu tại Việt Nam và có trụ sở chính tại số 675 - 677 Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, thành phố Hồ Chí Minh.

2.1.3. Phạm vi hoạt động kinh doanh:

Mạng lưới hoạt động của Công ty rộng khắp cả nước, trải dài từ Bắc vào Nam. Hoạt động ở tất cả quận, huyện, tỉnh và thành phố trong cả nước. Bao gồm hơn 10 nhà kho từ Nam ra Bắc ở 64 tỉnh thành. Hiện nay, Công ty đang tiến hành mở rộng sang có thị trường lân cận như Lào, Campuchia.

Tại thị trường nội địa, Công ty có hơn 1200 đại lý trải dài khắp cả nước. Đồng thời, Công ty cũng hợp tác với các siêu thị và các chuỗi bán khắp cả nước, bao gồm Điện Máy Xanh, Nguyễn Kim, Điện Máy Chợ Lớn,... nhằm đa dạng kênh tiếp cận khách hàng cuối.

2.1.4. Lĩnh vực hoạt động:

- Sản xuất, kinh doanh, phân phối thiết bị điện, đèn chiếu sáng, điện gia dụng, nội thất cao cấp.
- Vận tải hàng hóa bằng đường bộ;
- Kho bãi và lưu giữ hàng hóa;
- Và các lĩnh vực hoạt động khác.

2.1.5. Tầm nhìn – Sứ mệnh:

– Tầm nhìn: Đến năm 2025, tất cả môi trường sống và làm việc tại Việt Nam đều sử dụng ít nhất một sản phẩm mang thương hiệu Nanoco.

– Sứ mệnh: Mang đến sản phẩm chất lượng cao, mẫu mã phù hợp với từng nhà phân phối, đại lý, chủ nhà và người thợ. Biến đổi không gian sống và nơi làm việc trở nên an toàn, tiện nghi và thông minh.

2.1.6. Danh mục sản phẩm:

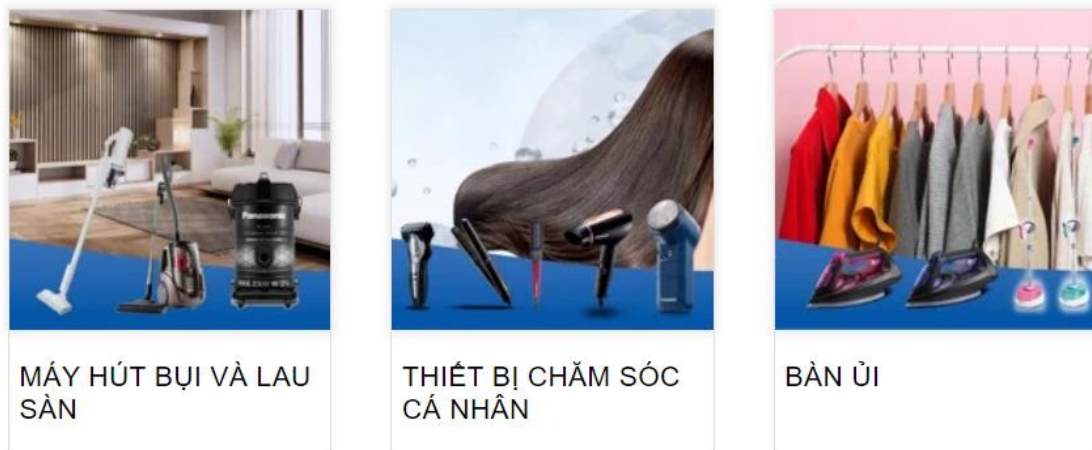
Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thành hiện đang cung cấp các thiết bị điện dân dụng, đáp ứng nhiều mục đích sử dụng khác nhau, bao gồm:

(Nguồn: Website Công ty)

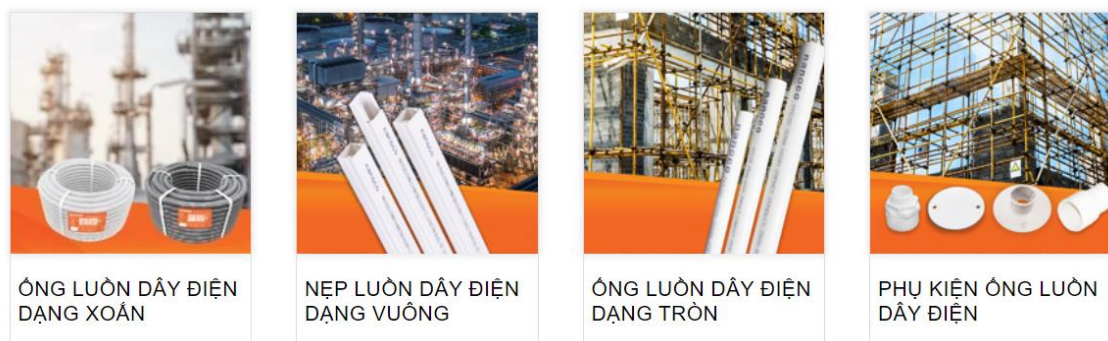
Hình 2: Thiết bị chiếu sáng



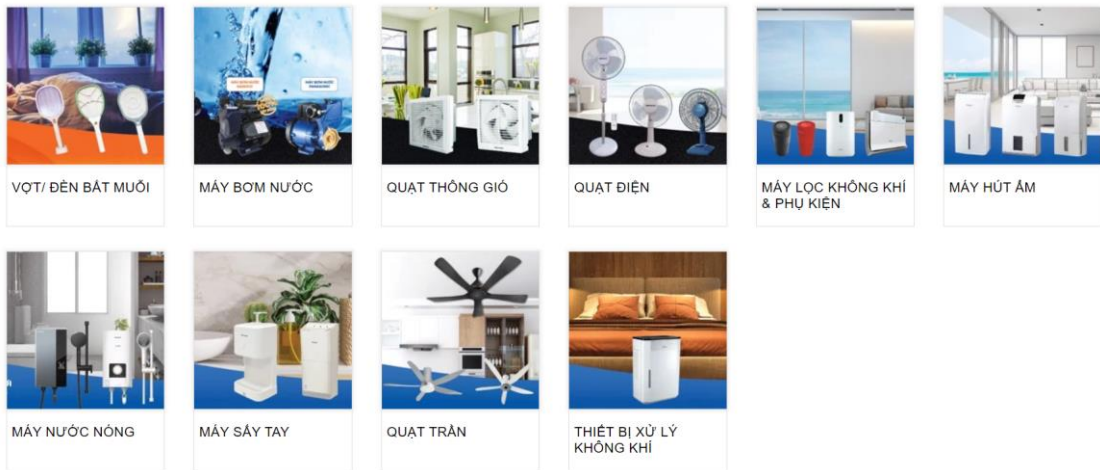
Hình 3: Cụng cụ cầm tay



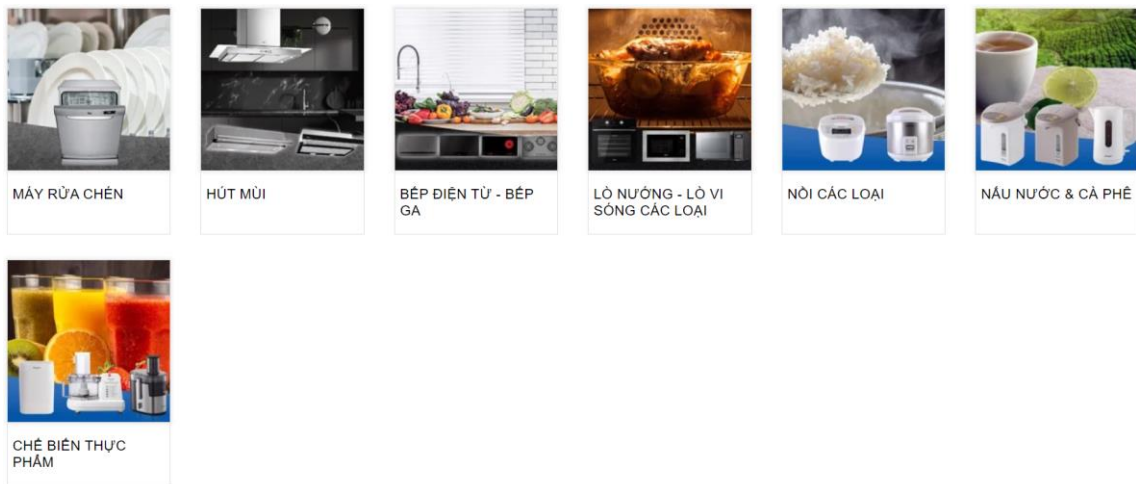
Hình 4: Thiết bị gia đình



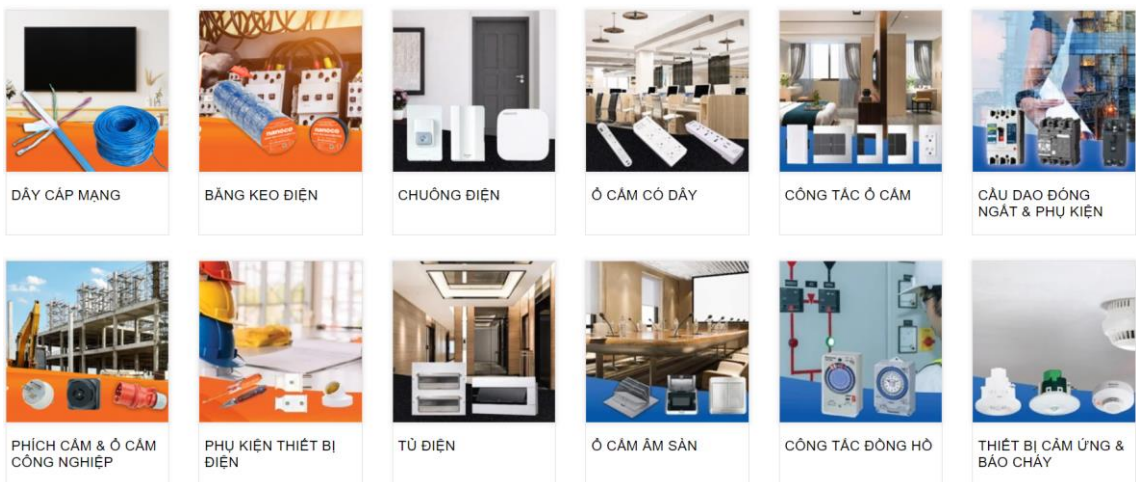
Hình 5: Ống/nẹp luồn dây điện và phụ kiện



Hình 6: Thiết bị điện gia dụng



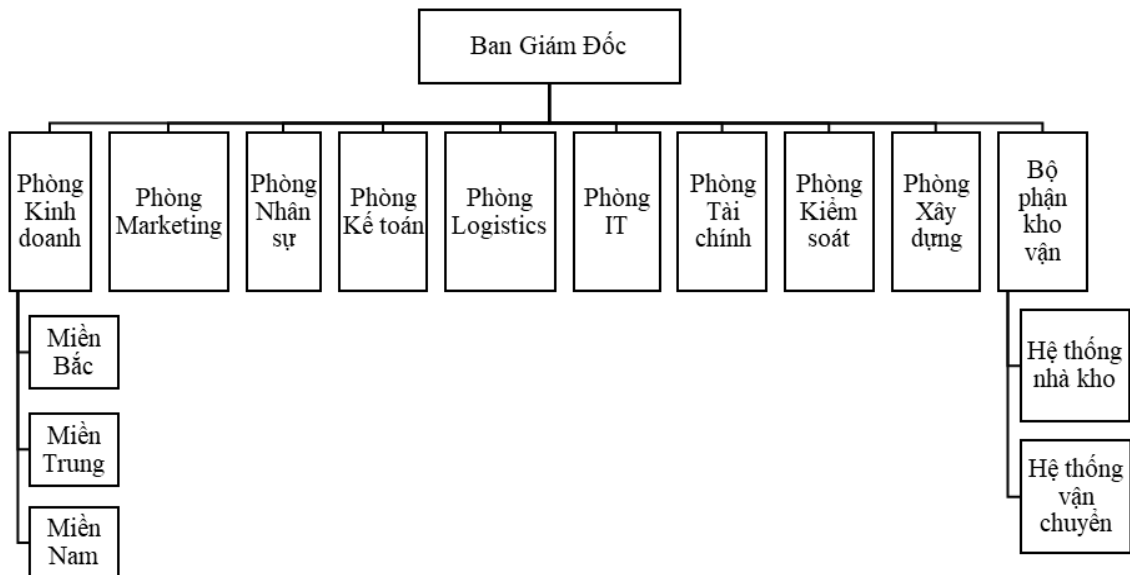
Hình 7: Thiết bị nhà bếp



Hình 8: Thiết bị điện xây dựng

2.1.7. Cơ cấu tổ chức:

Sơ đồ tổ chức:



Hình 9: Sơ đồ tổ chức Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh

(Nguồn: Phòng Nhân sự 2023)

2.1.8. Chức năng của các phòng ban:

Ban Giám đốc:

– Là người đứng đầu Công ty, phụ trách đưa ra các quyết định quan trọng mang tính chiến lược cho Công ty. Điều hành Công ty theo quy định của pháp luật, đại diện ký kết các hợp đồng kinh doanh với khách hàng.

– Lập chiến lược kinh doanh và kế hoạch thực hiện trong dài hạn.

– Ban hành các nội quy, quy trình quản lý nội bộ. Miễn nhiệm, bổ nhiệm các chức danh quản lý,...

Phòng kinh doanh:

– Duy trì, tạo dựng mối quan hệ kinh doanh gắn bó với khách hàng. Chăm sóc khách hàng cũ, tìm kiếm khách hàng mới.

– Báo giá, bán hàng dự án; tư vấn, bán hàng cho đại lý.

– Đáp ứng KPI về doanh số bán hàng cho Công ty.

– Giải quyết các vấn đề liên quan của khách hàng.

Phòng Marketing:

- Xây dựng, duy trì thương hiệu của Công ty. Giúp truyền tải thông tin về thương hiệu, sản phẩm của Công ty tới khách hàng. Góp phần mang thương hiệu Công ty tới gần hơn với khách hàng.
- Thiết lập các sàn thương mại điện tử (Shopee, Lazada).
- Tương tác, tìm kiếm, chăm sóc khách hàng qua các kênh trực tuyến như Facebook, Zalo, Instagram, Shopee, Lazada và kênh tổng đài điện thoại.

Phòng Nhân sự:

- Chịu trách nhiệm tuyển dụng nhân sự cho các vị trí còn thiếu hoặc theo nhu cầu công việc của Công ty.
- Đào tạo – phát triển nguồn nhân lực.
- Duy trì quản lý hoạt động của nhân lực Công ty: chịu trách nhiệm xây dựng bảng lương, thiết lập các chính sách khen thưởng, kỷ luật, phúc lợi, đánh giá năng lực nhân viên phù hợp, công bằng và hiệu quả để khích lệ tinh thần làm việc của nhân viên

Phòng Kế toán:

- Thu nhận, xử lý và cung cấp các thông tin về hoạt động tài chính, kiểm soát dòng tiền cho Công ty. Kiểm soát các khoản thu, chi các khoản nợ của khách hàng hoặc của Công ty khác.
- Theo dõi và phân tích các con số trong kinh doanh. Lập các khóa luật tài chính cho doanh nghiệp
- Tham mưu cho Giám đốc về các hoạt động tài chính....

Phòng Logistics:

- Hoạch định, thực hiện, quản lý, kiểm soát việc sắp xếp, đóng gói, vận chuyển, làm thủ tục hải quan cho hàng hóa.
- Vận chuyển, giao nhận hàng hóa. Lên kế hoạch thuê phương tiện vận tải tối ưu.
- Giám sát đội xe trong quá trình vận chuyển qua phần mềm của TMS.
- Kiểm tra chứng từ, viết mail hoặc gọi điện cho khách hàng để xác nhận thông tin và nếu có sai sót sẽ chỉnh sửa và chốt thông tin.

- Lưu trữ hồ sơ, bộ chứng từ...

Phòng IT:

- Đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin hoạt động an toàn, bảo mật nhằm hỗ trợ các hoạt động kinh doanh, sản xuất, quản lý... một cách hiệu quả nhất.
- Nghiên cứu kiến trúc công nghệ mới, phù hợp với nhu cầu sử dụng của Công ty.
- Đào tạo nhân sự sử dụng các phần mềm mới.

Phòng Tài chính:

- Chịu trách nhiệm lưu trữ và lập các khóa luận tài chính. Bên cạnh đó, phòng Tài chính còn tìm kiếm nguồn tài chính dài hạn cho Công ty.
- Xử lý các vấn đề về thuế. Quản lý các hoạt động đầu tư của Công ty.
- Tham mưu cho cấp quản lý về các chiến lược tài chính.

Phòng Kiểm soát:

Chịu trách nhiệm kiểm tra, đánh giá, thẩm định các hoạt động kinh doanh của Công ty. Từ đó, đưa ra các giải pháp, lời khuyên hỗ trợ các bộ phận khác trong quá trình thực hiện sản xuất, kinh doanh.

Bộ phận kho vận:

- Sắp xếp, theo dõi, kiểm kê hàng hóa trong kho.
- Soạn hàng khi phát sinh đơn hàng từ khách.
- Lập, lưu trữ hồ sơ xuất nhập hàng.
- Đảm bảo định mức tồn kho, dự báo nhu cầu cho sản xuất.
- Đảm bảo chi phí tồn kho, lên phương án vận chuyển tối ưu.
- Có nhiệm vụ nắm rõ các tuyến đường và từng loại xe để bố trí cho hợp lý theo yêu cầu.
- Kiểm tra, bảo dưỡng phương tiện vận tải thường xuyên. Đảm bảo đúng tiến độ thời gian giao hàng cho khách.

2.1.9. Phân tích kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty từ năm 2020 – 2022:

Bảng 5: Phân tích kết quả hoạt động kinh doanh năm 2020 – 2022

TT	Chỉ tiêu	ĐVT	Thực hiện			
			2022	2021	2020	2019
1	Doanh thu	Tỷ đồng	37.264	26.346	26.308	35.438
2	Sản lượng tiêu thụ	Sản phẩm	2.251.500	1.673.291	1.427.641	1.908.785
3	Lợi nhuận sau thuế	Tỷ đồng	2.604	1.834	625	702
Tỷ lệ tăng trưởng từ năm 2020 – 2022						
TT	Chỉ tiêu	ĐVT	Tỷ lệ %			
			2022/2021	2021/2020	2020/2019	
1	Doanh thu	Tỷ đồng	141%	100,14%	-26%	
2	Sản lượng tiêu thụ	Sản phẩm	1157%	117%	-25%	
3	Lợi nhuận sau thuế	Tỷ đồng	173,6%	293,44%	-11%	

(Nguồn: Phòng Kế toán 2023)

• **Nhận xét tình hình kinh doanh của Công ty qua từng năm:**

Năm 2020 vẫn là năm mà dịch Covid-19 hoành thành mạnh mẽ tại Việt Nam, rất nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ ở nước ta bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Qua bảng 1 có thể thấy, Nanoco cũng không phải ngoại lệ, khi mà tất cả các chỉ tiêu đều không đạt so với kế hoạch được đề ra và phần trăm tăng trưởng âm ở tất cả các chỉ tiêu so với năm 2019.

Năm 2021, khi dịch Covid-19 dần được kiểm soát, các doanh nghiệp hầu như đã chuyển đổi một phần hoặc toàn bộ hệ thống làm việc sang trực tuyến và thực hiện nhiều biện pháp để không bị động trong thời gian dịch bệnh kéo dài, thì kết quả hoạt động kinh doanh của doanh cũng khởi sắc hơn so với năm 2020. Đối với Nanoco, năm 2021 mọi chỉ tiêu gần như đều hoàn thành kế hoạch đề ra, vượt xa năm 2020 ở các chỉ tiêu: sản lượng tiêu thụ và lợi nhuận sau thuế. Mức tăng trưởng so với năm 2020 cũng rất đáng kể (khoảng 293,44% đối với lợi nhuận sau thuế).

Năm 2022, bước vào giai đoạn “bình thường mới”, Nanoco cho thấy khả năng tăng trưởng vượt bậc, khi mà các chỉ tiêu đều vượt xa kế hoạch đề ra, với mức sản lượng tiêu thụ tăng 34,5% (từ 1.673.291 năm 2021 đến 2.251.500 năm 2022).

• **Về doanh thu:**

Qua bảng số liệu và đồ thị về kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh giai đoạn 2020 – 2022, ta có thể thấy tình hình kinh doanh của Công ty tương đối tốt. Cụ thể, doanh thu năm 2020 là 26.308 tỷ đồng tăng lên đến 37.264 tỷ đồng năm 2022. Điều này thể hiện Công ty đang ngày càng thu hút nhiều khách hàng tin tưởng và sử dụng sản phẩm. Công ty đang phát triển theo đúng tầm nhìn đã đề ra: *“Đến năm 2025, tất cả môi trường sống và làm việc tại Việt Nam đều sử dụng ít nhất một sản phẩm mang thương hiệu Nanoco”*. Có thể nhận xét rằng, Công ty hiện có nhiều thuận lợi vì tốc độ tăng trưởng doanh thu tốt và ổn định.

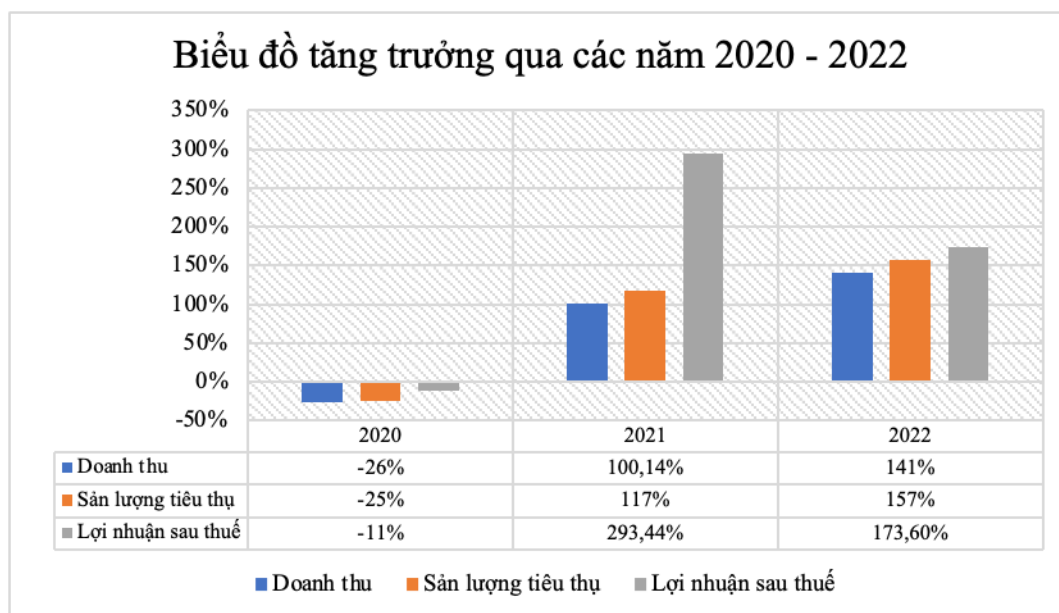
- **Về sản lượng tiêu thụ:**

Sản lượng tiêu thụ vẫn tăng đều qua các năm. Nguyên nhân là Công ty đã có sẵn số lượng khách hàng thân thuộc trước đó nên doanh thu vẫn tăng ổn định. Đồng thời nhờ vào kinh nghiệm trên thương trường đã giúp Công ty vượt qua đại dịch Covid-19.

- **Về lợi nhuận sau thuế:**

Lợi nhuận phát triển tốt qua các năm, dù năm 2022 cho sự động về lợi nhuận so với năm 2021. Nguyên nhân là do Công ty đang bắt đầu nghiên cứu mở rộng thị trường sang Lào và Campuchia. Nhìn chung, tính đến nay, lượng khách hàng của Công ty tăng đáng kể, bên cạnh khách hàng quen, thì nhiều khách hàng mới cũng tìm đến Công ty để đặt hàng cho dự án hoặc nhập hàng về mở đại lý. Cho dù gặp nhiều khó khăn về tài chính do đại dịch và đối thủ cạnh tranh, tuy nhiên, Công ty vẫn đảm bảo được lợi nhuận cho hoạt động kinh doanh trong thời gian hiện tại và có hướng phát triển trong tương lai.

2.1.10. Đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh của Công ty:



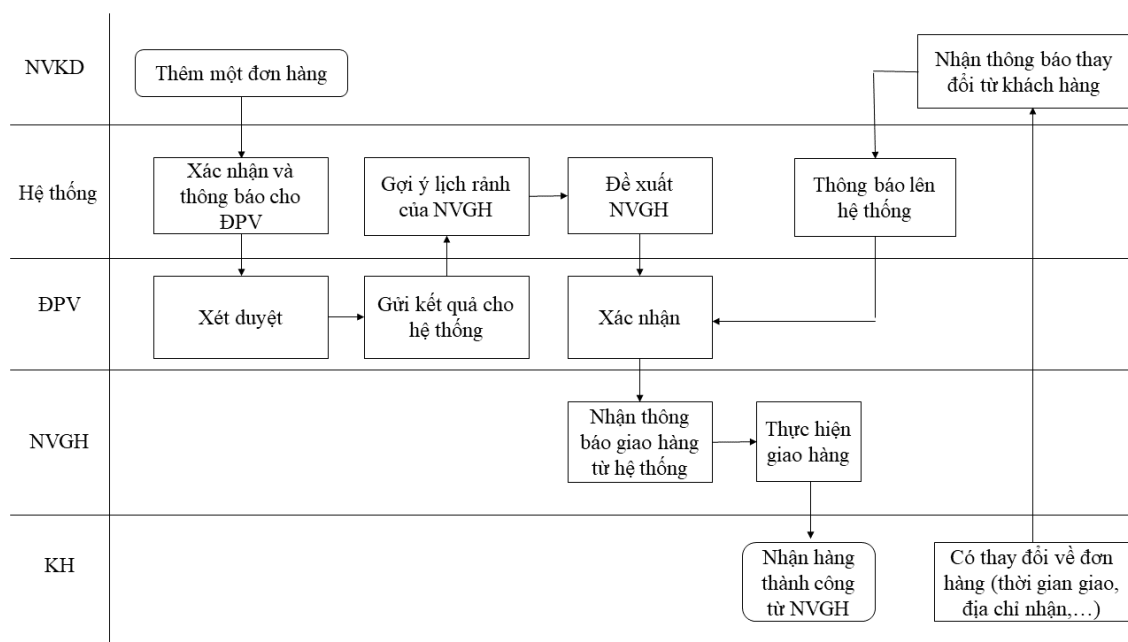
Hình 10: Biểu đồ tăng trưởng qua các năm 2020 - 2022

(Nguồn: tự tổng hợp)

Có thể thấy, từ năm 2020 – 2022, dù Công ty phải trải qua những khó khăn chung của nền kinh tế do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid – 19. Nhưng Công ty vẫn tăng trưởng tốt, cho thấy khả năng phục hồi mạnh mẽ, khi thực tế vượt xa các chỉ tiêu đã đề ra. Công ty đã và đang đi đúng hướng so với chiến lược phát triển kinh doanh được đề ra trước đó. Lượng khách hàng tìm tới Công ty ngày càng nhiều, điều đó phần nào chứng minh được uy tín và chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà Công ty hiện đang cung cấp. Từ 1991 cho đến nay, Công ty tự tin có thể đáp ứng tốt mọi nhu cầu của quý khách hàng về ngành hàng thiết bị điện, đèn chiếu sáng, điện gia dụng. Trải qua nhiều thử thách và liên tục gạt hái các thành công to lớn trong nhiều năm liền, Công ty đã để lại dấu ấn khó phai trong trái tim của toàn thể cán bộ công nhân viên – đại gia đình Nanoco, đồng thời có thể tự hào và khẳng định vị thế là nhà phân phối Thiết bị điện, đèn chiếu sáng, điện gia dụng hiện đại hàng đầu tại Việt Nam.

2.2. Quy trình tạo đơn - điều phối giao hàng tại Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh:

Để tổ chức thành công một quy trình tạo đơn - điều phối giao hàng cần sự hỗ trợ từ nhiều bộ phận khác nhau. Để hoàn thiện một công việc trên cần một quy trình cụ thể gồm các bước và được cụ thể hóa bằng hình vẽ như sau:



Hình 11: Quy trình tạo đơn – điều phối giao hàng

(Nguồn: tự tổng hợp)

Quy trình thông thường:

- Bước 1: Nhận đơn từ khách hàng
- Bước 2: Xác nhận lên hệ thống
- Bước 3: Xét duyệt
- Bước 4: Gửi kết quả cho hệ thống
- Bước 5: Gọi ý lịch trình của nhân viên giao hàng
- Bước 6: Đề xuất nhân viên giao hàng
- Bước 7: Xác nhận
- Bước 8: Nhận thông báo giao hàng từ hệ thống
- Bước 9: Thực hiện giao hàng
- Bước 10: Giao hàng thành công

Quy trình khi có phát sinh thay đổi: Việc xảy ra khi khách hàng có mong muốn thay đổi thông tin đơn hàng so với thông tin ban đầu đã cung cấp với nhân viên kinh doanh. Lúc này, một quy trình mới sẽ được tiến hành như sau:

- Bước 1: Nhận thông báo từ khách hàng
- Bước 2: Thông báo lên hệ thống
- Bước 3: Xác nhận
- Bước 4: Nhận thông báo giao hàng từ hệ thống
- Bước 5: Thực hiện giao hàng
- Bước 6: Giao hàng thành công

Để hiểu rõ được quy trình tạo đơn - điều phối giao hàng được diễn giải cụ thể từng bước như sau:

2.2.1. Quy trình thông thường:

Bước 1: Nhận thông báo từ khách hàng

Đối với khách hàng mới (chưa từng được nhân viên kinh doanh hỗ trợ trước đó), nhân viên kinh doanh sẽ liên hệ để tìm hiểu nhu cầu khách hàng (về sản phẩm, số lượng, mục đích mua hàng: nhập hàng làm dự án hay nhập hàng mở đại lý, khu vực giao hàng,...), rồi báo giá khách hàng. Nhân viên kinh doanh tiến hành tư vấn, hỗ trợ, thuyết phục khách tạo đơn hàng với Công ty.

Đối với khách đã từng bán hàng thành công, nhân viên kinh doanh tiếp nhận nhu cầu về đơn hàng mới của khách qua điện thoại hoặc email nhân viên do Công ty cung cấp.

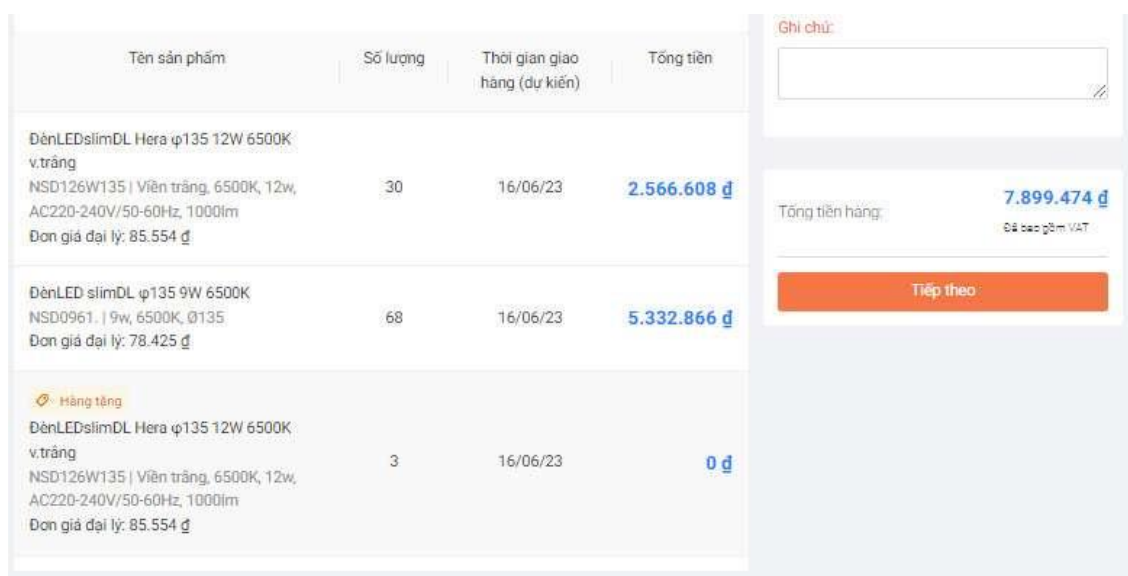
Sau khi, thương lượng thành công với khách hàng. Nhân viên kinh doanh tiến hành ký kết hợp đồng mua bán với khách hàng. Tiếp theo, nhân viên này sẽ tổng hợp các thông tin của khách hàng để nhập lên hệ thống.

Bước 2: Xác nhận lên hệ thống

Sau khi nhân viên kinh doanh nhập thông tin, hệ thống xác nhận các thông tin cơ bản của đơn hàng cần giao bao gồm:

- Thông tin cá nhân của khách hàng (họ tên, số điện thoại, địa chỉ);
- Thông tin đơn hàng (mã sản phẩm, số lượng, đơn giá, thành tiền, ngày giao hàng dự kiến,...).

Tiếp theo, hệ thống sẽ báo gửi thông báo cho điều phối viên.



The screenshot displays a system interface for order management. On the left, there is a table with columns: 'Tên sản phẩm', 'Số lượng', 'Thời gian giao hàng (dự kiến)', and 'Tổng tiền'. The table lists three items: two main products and one gift. On the right, there is a 'Ghi chú' (Notes) field, a 'Tổng tiền hàng' (Total amount) of 7.899.474 đ (including VAT), and a 'Tiếp theo' (Next) button.

Tên sản phẩm	Số lượng	Thời gian giao hàng (dự kiến)	Tổng tiền
ĐènLEDslimDL Hera φ135 12W 6500K v.trắng NSD126W135 Viên trắng, 6500K, 12w, AC220-240V/50-60Hz, 1000lm Đơn giá đại lý: 85.554 đ	30	16/06/23	2.566.608 đ
ĐènLED slimDL φ135 9W 6500K NSD0961. 9w, 6500K, Ø135 Đơn giá đại lý: 78.425 đ	68	16/06/23	5.332.866 đ
Hàng tặng ĐènLEDslimDL Hera φ135 12W 6500K v.trắng NSD126W135 Viên trắng, 6500K, 12w, AC220-240V/50-60Hz, 1000lm Đơn giá đại lý: 85.554 đ	3	16/06/23	0 đ

Ghi chú:

Tổng tiền hàng: **7.899.474 đ**
Số bao gồm VAT

Tiếp theo

Hình 12: Thông tin đơn hàng

Bước 3: Xét duyệt

Điều phối viên sau khi nhận được thông báo từ hệ thống, sẽ tiến hành xét duyệt cho đơn hàng đó.

Bước 4: Gửi kết quả cho hệ thống

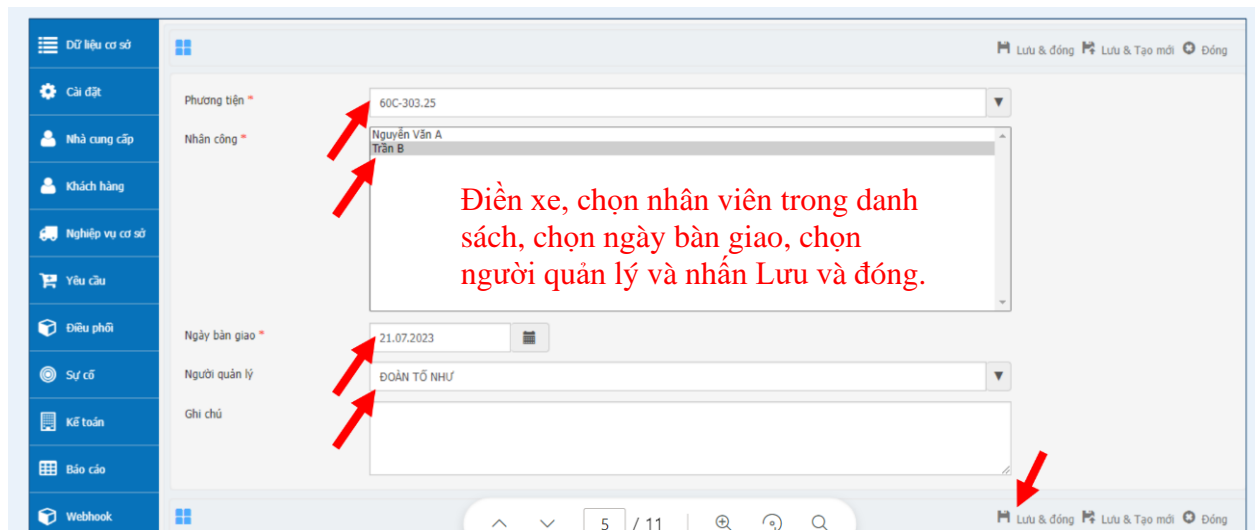
Bộ phận kho tiến hành soạn hàng theo phiếu xuất kho và sẽ gửi lại thông tin cho hệ thống nếu phát sinh các vấn đề liên quan đến hàng hóa/đóng gói để nhân viên kinh doanh làm việc với khách hàng.

Bước 5: Gọi ý lịch trình của nhân viên giao hàng

Sau khi kho soạn hàng xong, hệ thống phần mềm vận chuyển tiến hành gọi ý nhân viên giao hàng và xe giao hàng theo khu vực địa chỉ mà khách hàng đã cung cấp.

Bước 6: Đề xuất nhân viên giao hàng

Tiếp theo, hệ thống sẽ gọi ý nhân viên giao hàng có lịch trình phù hợp với thời gian giao hàng dự kiến. Sau đó hệ thống sẽ gửi lệnh tới điều phối viên để chờ xét duyệt.



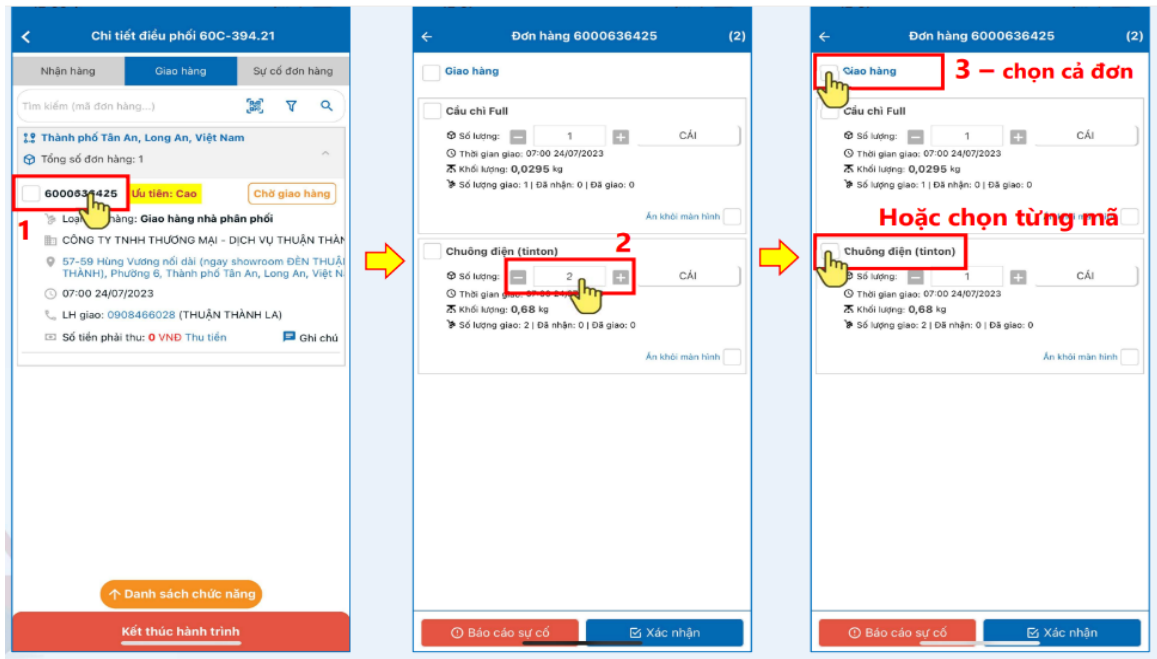
Hình 13: Hệ thống đề xuất nhân viên giao hàng

Bước 7: Xác nhận

Điều phối viên tiến hành chọn nhân viên giao hàng thích hợp và xác nhận lên hệ thống. Hệ thống sẽ phát lệnh giao hàng tới nhân viên giao hàng đã được điều phối viên chỉ định.

Bước 8: Nhận thông báo giao hàng từ hệ thống

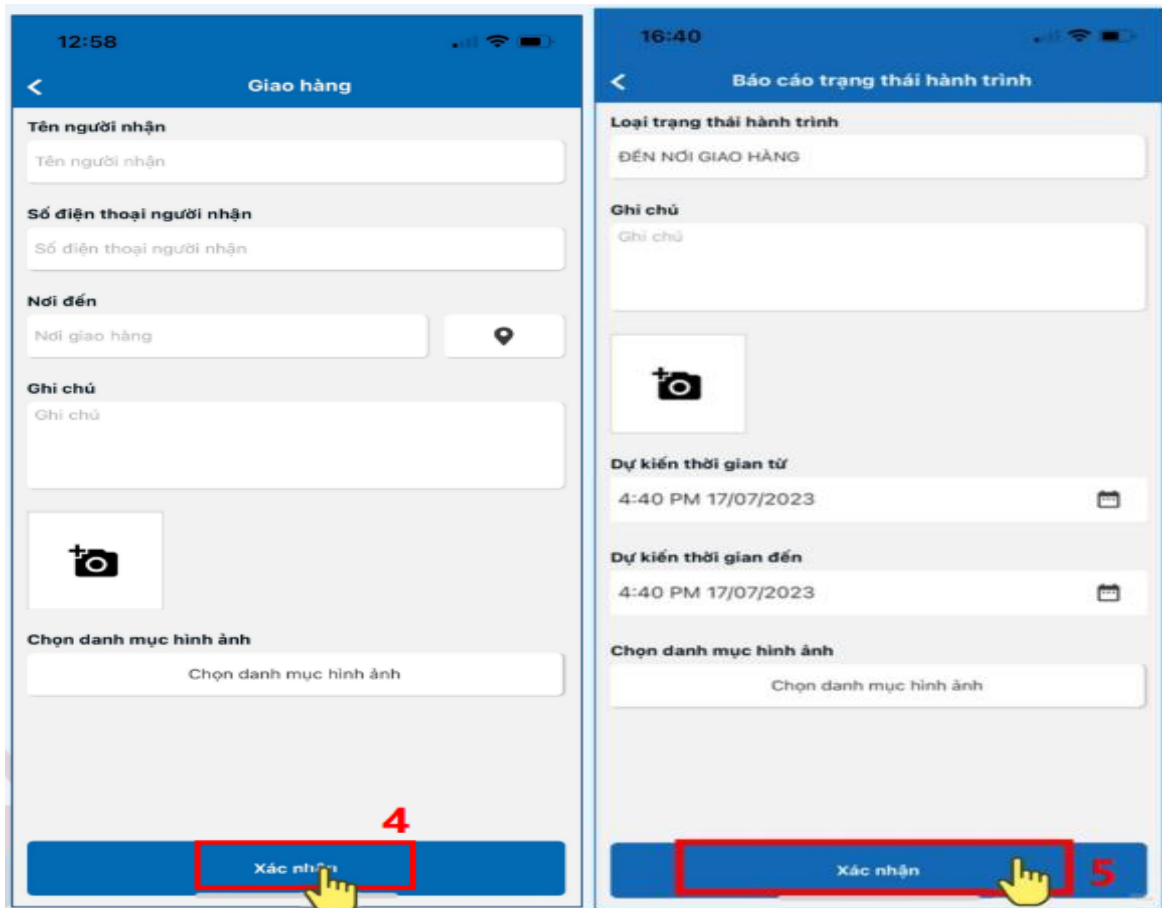
Nhân viên giao hàng nhận lệnh giao hàng từ hệ thống kèm tài xế xe tải/xe máy. Tài xế di chuyển xe vào kho để lên hàng và chuẩn bị đi giao hàng.



Hình 14: Lệnh giao hàng từ hệ thống

Bước 9: Thực hiện giao hàng

Trước khi giao hàng, nhân viên giao hàng sẽ cập nhật một số thông tin lên hệ thống và tiến hành giao đơn hàng đã nhận tới khách hàng.



Hình 15: Cập nhật trạng thái hành trình lên hệ thống

Bước 10: Giao hàng thành công

Việc giao hàng được xem là thành công khi khách đã nhận được đơn hàng nguyên vẹn. Sau đó nhân viên giao hàng sẽ cập nhật trạng thái “giao hàng thành công” lên hệ thống. Việc giao hàng kết thúc.

2.2.2. Quy trình khi có phát sinh thay đổi:

Nhân viên kinh doanh nhận thông báo thay đổi từ phía khách hàng, rồi cập nhật lại những thông tin thay đổi lên hệ thống. Sau đó, các bước tiếp theo (bao gồm: xác nhận, nhận thông báo giao hàng từ hệ thống,...) được thực hiện tương tự như quy trình thông thường.

2.3. Phân tích ưu – nhược điểm của quy trình tạo đơn – điều phối giao hàng:

Dựa vào quá trình thực tập, em có thể nhận thấy một số ưu và nhược điểm ảnh hưởng đến quy trình tạo đơn – điều phối giao hàng của Công ty như sau:

<u>ƯU ĐIỂM</u>	<u>NHUỘC ĐIỂM</u>
- Đội ngũ nhân lực	- Sở hữu đội xe
- Phối hợp phòng ban	- Dự đoán nhu cầu thiếu chính xác
- Sở hữu đội xe riêng	
- Các quy trình dễ nắm bắt, thực hiện	
- Áp dụng phần mềm vào các quy trình	
- Không xảy ra khả năng hủy đơn từ khách	

• Về ưu điểm:

– **Đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm:**

Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thành đã có uy tín trên thị trường, sở hữu đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, có kiến thức tốt, khả năng xử lý vấn đề nhanh nhạy trong các khâu của quy trình tổ chức thực hiện nghiệp vụ tạo đơn và điều phối giao hàng tại Công ty.

– **Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các phòng ban:**

Bộ máy tổ chức của Công ty vận hành hiệu quả, phối hợp nhịp nhàng, linh hoạt giữa các phòng ban tạo nên sự mượt mà cho cả quy trình thực hiện.

– **Quy trình thực hiện dễ nắm bắt, dễ thực hiện:**

Các quy trình vận hành/kinh doanh của Công ty được thiết kế cụ thể, dễ vận hành, dễ dàng cho việc theo dõi kiểm tra. Giúp nhân viên làm việc một cách bài bản, có hệ thống, có kỷ luật.

– **Công ty sở hữu một đội xe riêng:**

Với quy mô ngày càng mở rộng, Công ty đã xây dựng một đội xe cho riêng mình. Kết quả là sau khi tự vận hành đội xe này thì chi phí logistics đã giảm từ 20 tỷ đồng xuống còn 18,5 tỷ đồng (năm 2020), tức là giảm 7% tổng chi phí logistics (*Nguồn: phòng Logistics*). Ngoài ra, việc này còn giúp Công ty chủ động và tiết kiệm chi phí hơn trong khâu vận chuyển, tiết kiệm thời gian và tăng

khả năng cạnh tranh, ngoài ra công ty còn có thể dùng phương tiện vận tải của mình cho mục đích khác, nhằm tăng nguồn thu cho công ty.

– **Công ty sử dụng hệ thống phần mềm vào quy trình quản lý/ thực hiện:**

Công ty sử dụng hệ thống phần mềm để theo dõi, phân công, giám sát. Giúp cả quy trình được diễn ra minh bạch, nhanh chóng, ít sai sót hơn tiến hành quy trình thủ công. Ví dụ: quản lý nhà kho bằng phần mềm SAP, quản lý hệ thống quản lý vận tải bằng phần mềm TMS, chăm sóc khách hàng bằng phần mềm CareSoft,...

– **Không xảy ra khả năng hủy đơn từ khách hàng:**

Hiện nay, Công ty chỉ thực hiện quy trình này đối với những đơn hàng lớn, có giá trị cao (không giao hàng lẻ). Việc bán lẻ các mặt hàng của Công ty được thực hiện bởi các nhà phân phối. Nên việc hủy đơn hay không nhận hàng của khách sẽ không xảy ra, vì khách hàng đã ký hợp đồng với nhân viên kinh doanh trước khi quy trình này được thực hiện.

• **Về nhược điểm:**

– **Sở hữu đội xe gây khó khăn trong việc tối ưu hóa chi phí đội xe khi không phải mùa cao điểm:**

Việc sở hữu một đội xe riêng là ưu nhưng cũng là nhược điểm với Công ty. Bởi Công ty sẽ chủ động hơn trong khâu vận chuyển, tuy nhiên, để sở hữu đội xe này Công ty đã tốn rất nhiều chi phí để đầu tư ban đầu và cần thêm nguồn nhân lực để quản lý và chi phí bảo dưỡng xe định kỳ. Nhưng khi không vào mùa cao điểm, thì việc tối ưu chi phí cho đội xe này cũng gặp nhiều khó khăn.

– **Dự đoán nhu cầu thiếu chính xác:**

Điều này không thường xuyên xảy ra đối với Công ty, tuy nhiên, khi đã xảy ra lại gây ra thất thoát doanh thu không nhỏ. Một ví dụ có thể nói đến là vào đợt nắng nóng gay gắt (tháng 7, tháng 8 năm nay) tại miền Bắc, nhu cầu sử dụng điện phục vụ mục đích làm mát tăng cao. Điều này làm tăng các đơn hàng quạt máy, quạt sục tại nhiều khu vực miền Bắc. Hậu quả, Công ty không có khả năng đáp ứng tất cả các đơn hàng và tình trạng thiếu hàng kéo dài trong 2 – 3 tuần, gây

thất thoát không nhỏ cho Công ty. Nguyên nhân có thể đến từ khả năng dự đoán cung cầu, dự đoán nhu cầu sản xuất còn nhiều sai sót.

2.4. Nhận dạng các rủi ro có thể xảy ra trong quy trình tạo đơn – điều phối giao hàng:

Hiện nay, Công ty đang sử dụng phần mềm quản lý vận tải TMS – Transportation Management System để quản lý các quy trình liên quan đến vận tải và logistics. Trong đó có quy trình tạo đơn và điều phối giao hàng. Phần mềm này được tích hợp với các phần mềm khác (WMS – Warehouse Management System, GPS - Global Positioning System,...) để tối ưu hóa hiệu suất. Tuy nhiên, phần mềm TMS mà Công ty đang sử dụng thường gặp các sự cố không tương thích với các phần mềm khác. Điều này mang đến những rủi ro về mất dữ liệu do các phần mềm không thể tương tác chính xác với nhau, thông tin giữa các hệ thống không được đồng bộ, gây ra sự không nhất quán và sai lệch trong dữ liệu.

Hệ thống quản lý vận tải của Công ty thường xuyên gặp sự cố (1)

Tại bước 4, sau các bước nhập thông tin lên hệ thống và được hệ thống xét duyệt cho đơn hàng, bộ phận kho tiến hành soạn hàng theo phiếu xuất kho. Do phần mềm TMS thường xảy ra lỗi, nên thỉnh thoảng xảy ra sự thiếu chính xác về tình trạng tồn kho. Từ đây có thể xảy ra các rủi ro như mất thêm thời gian làm việc lại với khách hàng hoặc phải lấy hàng từ các kho hàng khác, xa hơn kho được chỉ định ban đầu gây nên lãng phí chi phí vận tải.

Lãng phí chi phí vận tải (2)

Tại bước 5, trong trường hợp không tìm được nhân viên giao hàng có lịch rảnh trên hệ thống, Công ty phải mất thêm chi phí thuê ngoài tài xế cho chuyến hàng đó để kịp thời gian giao hàng như đã thông báo với khách hàng. Điều này làm tăng tổng chi phí vận chuyển của chuyến hàng đó. Đôi khi rủi ro còn nằm ở nhân viên được thuê ngoài, do không có ràng buộc lớn với Công ty nên tinh thần làm việc không tốt làm ảnh hưởng đến hiệu suất lao động.

Phải thuê ngoài nhân viên giao hàng do không tìm được nhân viên thích hợp từ hệ thống (3)

Tại bước 6, sau khi hệ thống đề xuất nhân viên giao hàng, điều phối viên sẽ chọn nhân viên phù hợp và gửi cho nhân viên này các thông tin liên quan tới

đơn hàng và lộ trình giao hàng được đề xuất, để tiết kiệm chi phí và thời gian cho quá trình vận chuyển. Tuy nhiên, đôi khi nhân viên điều phối lại không nắm bắt tình hình giao thông, cụ thể là các tuyến đường tạm ngưng cho xe tải lưu thông để nâng cấp sửa chữa, hoặc các tuyến đường do được đề xuất chưa phải là tối ưu nhất. Dẫn đến rủi ro về lãng phí nhiên liệu, hoặc làm chậm trễ thời gian giao hàng .

Điều phối viên cung cấp lộ trình không chính xác (4)

Xuyên suốt quá trình tạo đơn – điều phối giao hàng được thực hiện, luôn có sự hỗ trợ khách hàng từ bộ phận chăm sóc khách hàng của Công ty. Tuy nhiên, bộ phận chăm sóc khách hàng của Công ty đều do nhân viên các bộ phận khách kiêm nhiệm, nên rất nhiều lần chậm trễ trong khâu phản hồi hoặc giải đáp thắc mắc cho khách hàng do vừa phải làm công việc riêng của mình vừa phải hỗ trợ khách hàng. Điều này gây mất thiện cảm và giảm độ uy tín của Công ty đối với khách hàng.

Mất uy tín do nhân viên chăm sóc khách hàng không hỗ trợ kịp thời (5)

2.5. Đo lường rủi ro:

Sau khi thực hiện hỏi ý kiến các nhân viên có trách nhiệm liên quan đến quy trình trên, em đã tổng hợp các ý kiến về đánh giá các rủi ro như sau:

Bảng 6: Đo lường rủi ro

STT	Rủi ro cụ thể	Mức độ nghiêm trọng (C)	Tần suất xảy ra (L)	Kết quả đánh giá
1	<i>Hệ thống quản lý vận tải của Công ty thường xuyên gặp sự cố</i>	5	2	10
2	<i>Lãng phí chi phí vận tải</i>	1	2	2
3	<i>Phải thuê ngoài nhân viên giao hàng do không tìm được nhân</i>	1	1	1

	<i>viên thích hợp từ hệ thống</i>			
4	<i>Điều phối viên cung cấp lộ trình không chính xác</i>	2	1	2
5	<i>Mất uy tín do nhân viên chăm sóc khách hàng không hỗ trợ kịp thời</i>	3	3	9

2.6 Phân loại rủi ro

Bảng 7: Phân nhóm rủi ro

Nhóm	Rủi ro
Thấp (L)	(2) Lãng phí chi phí vận tải (3) Phải thuê ngoài nhân viên giao hàng do không tìm được nhân viên thích hợp từ hệ thống (4) Điều phối viên cung cấp lộ trình không chính xác
Trung bình (M)	(5) Mất uy tín do nhân viên chăm sóc khách hàng không hỗ trợ kịp thời
Cao (H)	(1) Hệ thống quản lý vận tải của Công ty thường xuyên gặp sự cố

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Ở chương 2, em đã trình bày khái quát về tình hình hoạt động của Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh, phân tích các kết quả hoạt động kinh doanh từ 2020 – 2022. Nêu thực trạng của quy trình giao hàng, các rủi ro có thể xảy ra và phân loại các rủi ro này thành từng nhóm trong bảng đánh giá.

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ RỦI RO

3.1. Đề xuất biện pháp quản trị rủi ro quy trình tạo đơn - điều phối giao hàng tại Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh:

Sau khi thực hiện phân tích, đo lường và đánh giá rủi ro trong chương 2 về các rủi ro và đã phân loại thành các nhóm từ thấp đến cao. Trong phần này em sẽ tiến hành quản trị các rủi ro trong từng nhóm.

Hệ thống quản lý vận tải của Công ty thường xuyên gặp sự cố (1)

Bộ phận công nghệ thông tin cần tìm hiểu nguyên nhân gây ra tình trạng này (do lỗi lập trình, xung đột giữa các phần mềm, sự cố về cơ sở dữ liệu hay các sự cố nào khác), từ đó khắc phục các sự cố này. Nâng cấp các phần mềm thường xuyên, không sử dụng các phiên bản quá cũ, vì dễ gây ra sự không đồng bộ trong hệ thống. Nếu vượt ngoài khả năng xử lý của Công ty thì có thể liên hệ các nhà cung cấp phần mềm để nhận được các hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu.

Lãng phí chi phí vận tải (2)

Tương tự như cách quản trị rủi ro do *Hệ thống quản lý vận tải của Công ty thường xuyên gặp sự cố (1)*, Công ty cần xem xét lại lỗi phần mềm của Công ty, bên cạnh đó là phân quyền truy cập phù hợp. Kiểm tra các biện pháp bảo mật để chắc chắn không có sự xâm hại tồn nào xảy ra.

Phải thuê ngoài nhân viên giao hàng do không tìm được nhân viên thích hợp từ hệ thống(3)

Luôn kiểm tra lịch trình nhân viên, yêu cầu nhân viên cập nhật lên hệ thống khi có bất cứ thay đổi nào xảy ra. Xây dựng kế hoạch dự phòng cho những tình huống không tìm được nhân viên rảnh, bao gồm hướng xử lý và tìm người giao hàng thay thế. Tìm nguồn nhân lực dự phòng ngay trong Công ty, chỉ thuê ngoài khi có tình huống bắt buộc.

Điều phối viên cung cấp lộ trình không chính xác (4)

Khi có các thay đổi phát sinh, nhân viên phải ngay lập tức cập nhật thông tin lên hệ thống. Bản thân nhân viên điều phối cũng cần phải luôn cập nhật những thay đổi trong các tuyến đường vận chuyển để có hiểu biết chung khi có

sai sót xảy ra. Nhân viên giữa các bộ phận liên quan phải thông báo kịp thời khi xảy ra sai sót.

Mất uy tín do nhân viên chăm sóc khách hàng không hỗ trợ kịp thời (5)

Giảm thiểu rủi ro này bằng cách nhắc nhở nhân viên chăm sóc khách hàng có luôn thái độ niềm nở với khách, chú ý phản hồi khách hàng nhanh nhất có thể. Nhiệt tình khi khách cần sự hỗ trợ trong suốt quá trình tạo đơn – điều phối giao hàng được diễn ra. Hoặc thuê ngoài bộ phận chăm sóc khách hàng, để mọi nhu cầu, thắc mắc của khách hàng được xử lý nhanh chóng nhất.

- Bên cạnh đó công ty có thể cải tiến hơn nữa quy trình tạo đơn – điều phối giao hàng bằng những cách sau đây:

– **Đầu tư vào phương tiện vận tải:**

Công ty cần lên một kế hoạch vận chuyển cụ thể vào các mùa thấp điểm để tối ưu chi phí cho quá trình vận tải. Ngoài ra, Công ty cũng nên đầu tư vào chất lượng của đội xe hiện hữu, vì với nhu cầu của khách hàng ngày càng cao, đội xe phải hoạt động với công suất lớn để kịp thời đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

– **Xây dựng các chỉ tiêu về chi phí logistics:**

Để giám sát và cải thiện khả năng logistics, nhằm tối ưu hóa chi phí này, Công ty cần xây dựng các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả của hoạt động logistics qua từng quý hoặc từng năm. Từ đó, có thể nhìn thấy những điểm sáng cũng như những lỗ hổng trong năng lực logistics của Công ty. Làm được như vậy, Công ty có thể tiếp tục phát huy những điểm mạnh và kịp thời khắc phục, cải tiến những điểm yếu trong quy trình làm việc của mình.

– **Đầu tư vào yếu tố con người:**

+ Đối với nguồn nhân lực hiện tại: Về chuyên môn: Công ty có thể tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn cũng như các kỹ năng mềm khác, cử nhân viên tham gia các khóa đào tạo chuyên môn nghề nghiệp cần thiết,...; Về tinh thần: Công ty nên có những chính sách khen thưởng với những cá nhân hoặc tổ chức hoàn thành tốt công việc từ đó sẽ tạo động lực cho nhân viên làm việc tốt hơn, cũng như khuyến khích tinh thần tự giác phấn đấu của nhân viên. Ngoài ra, Công ty có thể gửi lời thăm hỏi, quà

tặng cho nhân viên nhân các dịp đặc biệt (sinh nhật, cưới hỏi,...). Hoặc, tổ chức các buổi du lịch, dã ngoại,... giúp tăng sự đoàn kết, gắn bó giữa các phòng ban trong Công ty.

+ Đối với nguồn nhân lực tương lai: Công ty nên có sự kết nối với các cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng nhằm tạo ra các buổi chuyên đề/định hướng nghề nghiệp cho sinh viên. Hoặc tham gia vào quá trình đào tạo tại các trường với tư cách là giảng viên doanh nghiệp nhằm giúp các bạn sinh viên có cái nhìn cụ thể và thực tiễn về thực tế nghề nghiệp so với lý thuyết. Việc làm này cũng có thể giúp phía Công ty tìm kiếm được những nhân sự tiềm năng trong tương lai.

– **Đầu tư vào hệ thống thông tin/phần mềm:**

Áp dụng công nghệ thông tin vào sản xuất, kinh doanh là một việc làm đã trở nên phổ biến ở tất cả các công ty lớn nhỏ. Việc này giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và đồng thời làm tăng tính chính xác so quy trình thực hiện thủ công. Cụ thể, công nghệ thông tin có thể rút ngắn thời gian: nhận đơn, kiểm tra thông tin khách hàng, kiểm tra tồn kho/lich sản xuất, phân bổ đơn hàng, điều phối giao hàng,... Vì thế, Công ty nên thường xuyên cập nhật, bảo trì, nâng cấp các phần mềm mới để có thể bao quát được toàn bộ luồng di chuyển của hàng hóa: báo giá, lệnh nhận – xuất hàng, lệnh xuất – nhập kho, kế toán, quá trình giao hàng. Để Công ty có thể dễ dàng theo dõi và nắm bắt được tiến độ thực hiện của đơn hàng.

Một giải pháp khác ở phần này là Công ty có thể tạo ra một ứng dụng riêng của Công ty, cho phép khách hàng theo dõi đơn hàng, theo dõi bảo hành sản phẩm, hoặc tạo những chương trình tích điểm thưởng trên ứng dụng,... nhằm tăng sự hứng thú của khách hàng với Công ty.

– **Nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng:**

Khách hàng luôn muốn biết hàng hóa của mình đang được thực hiện đến đâu, giao vào ngày nào,... nên Công ty có thể kết nối mạng ngoại bộ (Extranet) với khách hàng để duy trì liên lạc và hỗ trợ khách hàng khi có nhu cầu. Bên cạnh đó, một đội ngũ nhân viên chăm sóc khách hàng tốt, thái độ vui vẻ, niềm nở, nhiệt tình, giúp tăng độ hài lòng của khách hàng với Công ty. Với uy tín Công ty

hiện tại cộng thêm chất lượng chăm sóc khách hàng tốt có thể mang về cho Công ty nhiều hơn những hợp đồng mua bán màu mỡ trong tương lai.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3:

Dựa vào các lý thuyết ở chương 1 và thực trạng quy trình tạo đơn - điều phối giao hàng thực tế ở chương 2, trong chương 3 em đã nêu ra một số giải pháp để hoàn thiện quy trình tạo đơn - điều phối giao hàng của Công ty, giúp tăng sự hài lòng của khách hàng với Công ty.

PHẦN KẾT LUẬN:

Để hoạt động giao hàng tại Công ty diễn ra thuận lợi thì cần có những nỗ lực, hỗ trợ thực tế từ những chính sách pháp lý, cơ sở hạ tầng, nhân lực,.. Có như vậy các Công ty mới có thể làm tốt vai trò của mình, đóng góp một phần vào sự phát triển của nền kinh tế nước nhà, đồng thời tăng khả năng cạnh tranh so với các công ty đối thủ.

Bài khóa luận này đã trình bày một cách khái quát các rủi ro có thể xảy ra đối với thực hiện quy trình tạo đơn - điều phối giao hàng tại Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh. Từ đây bằng những kiến thức có được, em đã đưa ra một số giải pháp nhằm hạn chế rủi ro trong việc tổ chức thực hiện hoạt động trên tại Công ty. Tuy nhiên, đây vẫn chưa phải là những giải pháp tối ưu nhất cho tất cả các trường hợp, và có thể chỉ tạm thời phù hợp trong khoảng thời gian hiện tại. Các vấn đề công việc trong từng trường hợp cụ thể cần nghiên cứu kỹ hơn để có thể đưa ra các giải pháp giải quyết triệt để, giúp cho việc vận chuyển hàng hóa an toàn, tiện lợi và chất lượng phục vụ khách hàng tốt hơn.

Qua khoảng thời gian thực tập tại Công Ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh, việc em đi sâu vào tìm hiểu hoạt động kinh doanh của Công ty đã giúp em có cơ hội thực hành nghề nghiệp và kết hợp lý thuyết được học tại trường giúp em nhận thức được toàn diện hơn về ngành nghề mà em đang theo đuổi.

Cuối cùng, em xin bày tỏ lòng biết ơn đến toàn thể đội ngũ giảng viên Khoa Quản Trị Kinh Doanh, trường Đại học Nguyễn Tất Thành, đặc biệt là thầy Vũ Nhật Phương, cũng như các cô/chú/anh/chị công tác tại Công Ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh vì đã tận tình giúp đỡ, truyền đạt kiến thức cho em. Giúp em áp dụng kiến thức đó vào công việc và cuộc sống .

Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh (2020), *Báo cáo tài chính năm 2020*
2. Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh (2021), *Báo cáo tài chính năm 2021*
3. Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh (2022), *Báo cáo tài chính năm 2022*
4. Công ty Cổ phần Thiết bị điện Phước Thạnh (2023), *Báo cáo chi phí hoạt động Logistics năm 2023*
5. Đặng Đình Đào (2018), *Giáo trình Quản trị Logistics*, NXB Tài Chính
6. Trần Hùng, *Giáo trình Quản trị rủi ro*, NXB Hà Nội
7. Trần Đình An, *Giáo trình Quản trị rủi ro*, Đại học Nguyễn Tất Thành
8. Mai Xuân Bình (2015), *Giáo trình Quản trị rủi ro*, NXB Đại học Duy Tân
9. Lê Nam, (2023). *Chi Phí logistics Quá Cao, Hàng Việt Giảm sức cạnh tranh*. Báo Kinh tế đô thị - Đọc tin tức thời sự kinh tế 24h mới nhất. <https://kinhtedothi.vn/chi-phi-logistics-qua-cao-hang-viet-giam-suc-canh-tranh.html>
10. Nanoco. Đèn LED - Thiết bị điện - Bền bỉ vượt thời gian. (n.d.). <https://www.nanoco.com.vn/>
11. Chủ Văn Lâm. (2022). *Giảm Chi Phí Logistics: Tăng Cường Tính Kết Nối và tái Cơ Cấu Thị Trường Vận Tải*. Nhịp sống kinh tế Việt Nam & Thế giới. <https://vneconomy.vn/giam-chi-phi-logistics-tang-cuong-tinh-ket-noi-va-tai-co-cau-thi-truong-van-tai.htm>
12. *Tra Cứu Mã Số Thuế*. MaSoThue. (n.d.). <https://masothue.com/1100793386-cong-ty-co-phan-thiet-bi-dien-phuoc-thanh>