

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Hiện nay, Việt Nam được đánh giá có nhiều cơ hội để thúc đẩy phát triển ngành dịch vụ logistics. Cụ thể, hệ thống hạ tầng giao thông đường bộ, cảng hàng không, cảng biển, kho bãi, hạ tầng thương mại, trung tâm logistics không ngừng được mở rộng với quy mô lớn, rộng khắp. Cùng với đó, các dịch vụ đi kèm đã, đang đáp ứng kịp thời những yêu cầu hết sức đa dạng của thị trường.

Theo số liệu của Bộ Công Thương, năm 2022 ngành logistics Việt Nam tăng trưởng khoảng 14-16% so với năm 2021. Số lượng các doanh nghiệp vận tải và logistics hiện là 3.000 doanh nghiệp, bao gồm tất cả các doanh nghiệp logistics hoạt động theo các tuyến đường bộ, đường sắt, đường biển, đường thủy nội địa, đường hàng không. Hiện nay nước ta, vận tải đường bộ đảm nhiệm 94,23% tổng khối lượng vận chuyển hành khách và 77,47% tổng khối lượng vận chuyển hàng hóa. Vì vậy, vận tải đường bộ có vai trò đặc biệt quan trọng đối với phát triển kinh tế - xã hội ở nước ta. Và theo số liệu của Tổng cục Thống kê, tính chung 5 tháng đầu năm 2018, vận tải hành khách đạt 1.874,5 triệu lượt khách, tăng 10,4% so với cùng kỳ năm trước và 82,8 tỷ lượt khách.km, tăng 11,2%. Trong đó, vận tải hành khách đường bộ đạt 1.768,9 triệu lượt khách, tăng 10,6% và 57,6 tỷ lượt khách.km, tăng 11,2%. Về vận tải hàng hóa, đường bộ đạt 509,4 triệu tấn, tăng 10,5% so với cùng kỳ năm trước và 33,6 tỷ tấn.km, tăng 9,9%¹. Có thể thấy hiện nay, vận tải đường bộ chiếm đa số thị phần, song so về giá thành, vận tải đường bộ còn cao hơn nhiều so với các loại hình khác như đường thủy, hàng hải. Tuy nhiên thực tế cho thấy, dịch vụ vận tải đường bộ dù đắt đỏ hơn so với đường sắt, đường thủy, hàng hải nhưng doanh nghiệp vẫn lựa chọn phương thức vận tải này. Theo tính toán, chi phí vận chuyển container loại 40 feet từ Hà Nội đến TP. Hồ Chí Minh vào khoảng 40 triệu VNĐ, cao gấp 9,7 lần so với vận chuyển bằng đường biển và hơn 2,5 lần so với vận chuyển bằng đường sắt¹. Mặc dù vậy, chủ hàng vẫn lựa chọn phương án đường bộ vì vận tải đường bộ kết nối trực tiếp được với hệ thống cảng biển, sân bay, nhà ga, có khả năng thích nghi cao với mọi địa hình và có thể chủ động về thời gian vận chuyển. Tiềm năng và cơ hội để ngành vận tải và

logistics Việt Nam phát triển hơn nữa trong thời gian tới là rất lớn. Sự phát triển của ngành vận tải và logistics sẽ tạo điều kiện để Việt Nam nhanh chóng trở thành một trung tâm sản xuất mới trong khu vực, có khả năng cạnh tranh với Trung Quốc. Đây là vấn đề được đặt ra cho các doanh nghiệp nhỏ lẻ mới phát triển để cạnh tranh với các đối thủ công ty dịch vụ lâu đời, hầu hết các dịch vụ vận tải ở các công ty nào cũng đều tương đương đồng với nhau, nhưng làm thế nào có thể thu hút khách hàng và giữ chân khách hàng ở lại với công ty mình mới là điều quan trọng. Để làm được điều đó ta phải luôn có dịch vụ chăm sóc khách hàng sau mỗi đơn hàng và luôn lắng nghe ý kiến khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ sau mỗi đơn hàng, và tạo niềm tin cho khách hàng khi đến với dịch vụ của công ty. Với cơ hội đang phát triển ngành vận tải hàng hóa như hiện nay đó sẽ là cơ hội lớn cho ngành em đang học sau này bằng kiến thức em đã học ở trường lớp và mong muốn trao dồi thêm kinh nghiệm thực tế ở ngành đang phát triển như vậy, em đã tìm và tham gia trải nghiệm thực tế tại công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường. Công ty hiện mới được thành lập được 2 năm và đang tận dụng được cơ hội đó công ty đang phát triển với những loại hình dịch vụ như vận chuyển đi Bắc Nam, vận chuyển những đơn hàng nhỏ lẻ có tải trọng lớn và đã mang về doanh thu đáng kể cho công ty. Sau khi em trải nghiệm thực tế tại công ty em đã nhận thấy rằng hầu hết các công ty ngành chuyển luôn vướng phải tỉ lệ chậm trễ giao đơn hàng cho khách và khi giao hàng đến cho khách tỉ lệ hàng còn nguyên vẹn rất ít, vì những lý do đó khách hàng cảm thấy khó chịu và không tin tưởng tin dùng các dịch vụ công ty mà không có một sự chăm sóc khách hàng nào sau những lỗi đó mà luôn đùn đẩy trách nhiệm cho những bộ phận khác, khiến khách hàng không xử lý được với tình trạng vậy làm ảnh hưởng chuỗi cung ứng của khách hàng. Và đó là lý do em đã chọn đề tài: ***“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường”***. Mục đích để tìm hiểu sâu hơn về ngành vận tải và những vấn đề mà công ty còn đang gặp phải ở nhiều công ty khác mà chưa khắc phục tốt hơn. Đồng thời, nó cũng là cách để đóng góp cho cộng đồng chuyên ngành và chia sẻ thông tin hữu ích với những người khác và có thể đưa ra những ý tưởng góp ý giúp công ty có thể khắc phục những tình trạng mà công ty đang gặp phải.

Mục tiêu

Mục tiêu chung: Mục tiêu chung của báo cáo khóa luận này là phát triển và đưa ra những giải pháp tốt nhất về nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển và cung cấp hiểu sâu về các khía cạnh quan trọng trong ngành vận chuyển logistics của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường.

Mục tiêu cụ thể gồm 3 mục tiêu chính sau:

1. Mục tiêu hệ thống hóa cơ sở lý luận nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường
2. Đánh giá thực trạng hoạt động vận chuyển hàng hóa của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường giai đoạn 2021 đến 2022
3. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển tại công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường

➤ Câu hỏi nghiên cứu

1. Những yếu tố nào giúp phát triển hệ thống hóa cơ sở lý luận của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường?
2. Thực trạng hoạt động vận chuyển hàng hóa tại công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường tại những năm 2021 - 2022 ra sao ?
3. Giải pháp nào giúp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải tại công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường?

Đối tượng

- Đối tượng nghiên cứu: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của cty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường

2. Phạm vi

- Phạm vi không gian: Hoạt động giao nhận hàng hóa tại Cty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường tại Số 404 Trần Thị Cờ, Phường Thới An, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Phạm vi thời gian: báo cáo này được thực hiện từ ngày 16/10/2023 đến ngày 16/12/2023 số liệu được thu thập chủ yếu từ 2021-2022

3. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp

Kết cấu của khóa luận gồm 3 chương phần chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ vận tải của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường