

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ BÍCH THU

QUẢN LÝ MẠNG LƯỚI KÊNH PHÂN PHỐI TẠI
CHI NHÁNH XÃNG DẦU BẮC NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2018

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ BÍCH THU

**QUẢN LÝ MẠNG LƯỚI KÊNH PHÂN PHỐI TẠI
CHI NHÁNH XĂNG DẦU BẮC NINH**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Đàm Thanh Thủy**

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn “*Quản lý mạng lưới kênh phân phối tại Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh*” là công trình nghiên cứu của bản thân, chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ học vị nào. Các số liệu sử dụng trong nghiên cứu hoàn toàn trung thực, các tài liệu tham khảo được trích dẫn đầy đủ, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn.

Thái Nguyên, ngày ... tháng ... năm 2018

Học viên

Nguyễn Thị Bích Thu

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận văn “*Quản lý mạng lưới kênh phân phối tại Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của nhiều cá nhân, cơ quan. Trước hết tôi xin chân thành cảm ơn người hướng dẫn khoa học **TS. Đàm Thanh Thủy** đã tận tâm hướng dẫn, giúp tôi hoàn thành việc nghiên cứu đề tài luận văn.

Tôi xin chân thành cảm sự giúp đỡ nhiệt tình của Ban giám đốc, các phòng chức năng của Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh, Công ty Xăng dầu khu vực I đã cung cấp số liệu phục vụ cho nghiên cứu của tôi một cách đầy đủ, nhanh chóng, chính xác và có những tư vấn, nhận xét, đóng góp ý kiến giúp tôi hoàn thiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Phòng Đào tạo và khoa chuyên môn và các phòng liên quan của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu tại Nhà trường.

Học viên

Nguyễn Thị Bích Thu

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
2.1. Mục tiêu chung.....	2
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	3
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	4
5. Bố cục của luận văn	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN QUẢN LÝ KÊNH PHÂN PHỐI CỦA DOANH NGHIỆP XĂNG DẦU	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý kênh phân phối hàng hóa của doanh nghiệp	5
1.1.1. Khái niệm về quản lý kênh phân phối hàng hóa của doanh nghiệp.....	5
1.1.2. Đặc điểm, vai trò của quản lý kênh phân phối của DN xăng dầu.....	6
1.1.3. Nội dung quản lý kênh phân phối	14
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý mạng lưới kênh phân phối hàng hóa trong doanh nghiệp.	25
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý kênh phân phối của doanh nghiệp xăng dầu.....	30
1.2.1. Quản lý kênh phân phối tại Công ty xăng dầu Bắc Tây Nguyên.....	30
1.2.2. Quản lý kênh phân phối tại Công ty xăng dầu B12	32
1.2.3. Bài học kinh nghiệm	34
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	36

2.1. Câu hỏi nghiên cứu	36
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	36
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu	37
2.2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	38
2.2.4. Phương pháp phân tích số liệu	38
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	41
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ MẠNG LƯỚI KÊNH PHÂN PHỐI	
TẠI CHI NHÁNH XĂNG DẦU BẮC NINH.....	42
3.1. Khái quát về Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh.	42
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	42
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và ngành nghề kinh doanh	44
3.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy.....	47
3.1.4. Tình hình sử dụng lao động	49
3.1.5. Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	52
3.1.6. Kết quả hoạt động kinh doanh	53
3.2. Thực trạng QL mạng lưới kênh phân phối tại Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh .	56
3.2.1. Lập kế hoạch phân phối	56
3.2.2. Xây dựng mạng lưới kênh phân phối hàng hóa	59
3.2.3. Tổ chức mạng lưới kênh phân phối hàng hóa.....	62
3.2.4. Kiểm tra mạng lưới kênh phân phối hàng hóa.....	66
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý mạng lưới kênh phân phối tại Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh.....	68
3.3.1. Năng lực điều hành của lãnh đạo Chi nhánh.....	68
3.3.2. Trình độ, năng lực của đội ngũ cán bộ quản lý.....	69
3.3.3. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh	70
3.3.4. Chính sách phát triển mạng lưới kênh phân phối hàng hóa.....	70
3.3.5. Chiến lược phát triển kênh phân phối hàng hóa của đối thủ cạnh tranh.....	71
3.3.6. Hội nhập kinh tế quốc tế	72
3.4. Đánh giá những thành công và hạn chế trong quản lý mạng lưới kênh phân phối tại Chi nhánh Xăng dầu Bắc ninh	73
3.4.1. Những thành công	73

3.4.2 Những hạn chế tồn tại	74
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ MẠNG LƯỚI KÊNH PHÂN PHỐI TẠI CHI NHÁNH XĂNG DẦU BẮC NINH	76
4.1. Phương hướng quản lý mạng lưới kênh phân phối tại Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh.....	76
4.1.1. Phương hướng phát triển mạng lưới kênh phân phối	76
4.1.2. Mục tiêu phát triển mạng lưới kênh phân phối	77
4.2. Giải pháp hoàn thiện kênh phân phối tại Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh	77
4.2.1. Hoàn thiện lại công tác quản lý kênh phân phối	77
4.2.2. Tăng cường hoạt động Marketing	78
4.2.3 . Nâng cao hiệu quả dịch vụ hỗ trợ bán hàng.....	80
4.2.4. Nâng cao năng lực, trình độ của lao động.....	80
4.2.5. Đẩy mạnh việc đánh giá và kiểm soát nghiệp vụ bán hàng	81
4.2.6. Đầu tư cơ sở vật chất và ứng dụng khoa học công nghệ để nâng cao hiệu quả trong kinh doanh	82
KẾT LUẬN.....	84

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Diễn giải
BQ	Bình quân
CC	Cơ cấu
DN	Doanh nghiệp
KHCN	Khoa học công nghệ
LĐ	Lao động
LN	Lợi nhuận
NN	Nông nghiệp
PCCC	Phòng cháy chữa cháy
SL	Số lượng
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TĐL	Tổng đại lý
TNNQBL	Thương nhân nhượng quyền bán lẻ

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Tên bảng	Trang
Bảng 3.1: Tình hình sử dụng lao động tại Chi nhánh xăng dầu Bắc Ninh thời điểm năm 2017	50
Bảng 3.2: Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty xăng dầu khu vực I - Chi nhánh Bắc Ninh giai đoạn 2015 - 2017	53
Bảng 3.3: Tài sản và nguồn vốn của Chi nhánh Bắc Ninh	55
Bảng 3.4: Kế hoạch phân phối xăng dầu của Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh giai đoạn 2015 - 2017	58
Bảng 3.5: Mạng lưới kênh phân phối trực tiếp của Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh	60
Bảng 3.6: Sản lượng xăng dầu xuất bán giai đoạn 2015 - 2017	66
Bảng 3.7: Kết quả thực hiện công tác kiểm tra các cửa hàng xăng dầu thuộc Chi nhánh Xăng dầu Bắc Ninh	68

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Tên sơ đồ	Trang
Sơ đồ 1.1: Kênh phân phối trực tiếp	13
Sơ đồ 1.2: Kênh phân phối gián tiếp	13
Sơ đồ 2.1: Khung phân tích	37
Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức Chi nhánh Xăng dầu Bắc ninh	47
Sơ đồ 3.2: Quy trình lập kế hoạch của Công ty Xăng dầu Bắc Ninh	57

Tên biểu đồ	Trang
Biểu đồ 3.1: Kênh phân phối gián tiếp của CN xăng dầu Bắc Ninh	61