**YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LOGISTICS**

**Ở KHU KINH TẾ TRỌNG ĐIỂM MIỀN TRUNG.**

***TS. Phạm Thị Thanh Xuân***

*Trường ĐH Kinh tế, ĐH Huế.*

***TS. Phạm Thị Thương***

*Trường ĐH Kinh tế, ĐH Huế.*

*Logistics là một quá trình phân phối và lưu thông hàng hóa, từ điểm khởi nguồn sản xuất đến tay người tiêu dùng, được tổ chức và quản lý một cách khoa học. Vì vậy, chất lượng dịch vụ logistics sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp logistics cũng như việc đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Trong phạm vi bài viết này chúng tôi trình bày kết quả khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ logistics từ nguồn dữ liệu thứ cấp và kết quả khảo sát ý kiến của các doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ logistics tại khu KTTĐ miền Trung từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ logistics.*

*Từ khóa: Logistics, doang nghiệp cung ứng, vùng KTTĐ miền Trung*

**I. Tổng quan về nhu cầu logistics ở vùng kinh tế trọng điểm miền Trung**

Vùng KTTĐ miền Trung gồm 05 tỉnh và thành phố: Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi và Bình Định, có diện tích 27.884 km2, chiếm 8,4% diện tích cả nước, có dân số trung bình năm 2015 là 6,4 triệu người, chiếm 7,2% dân số cả nước. Đây là khu vực có vị trí địa lý, chính trị quan trọng, có cảng biển, sân bay, Quốc lộ 1 và đường Xuyên Á chạy qua và nằm trên Hành lang kinh tế Đông – Tây, là cầu nối quan trọng trong giao lưu kinh tế, văn hóa với quốc tế đồng thời là điểm kết nối, trung chuyển hàng hóa trong cả nước qua hệ thống đường sắt, đường bộ, đường thủy và hàng không. Bên cạnh đó, vùng KTTĐ miền Trung còn có nhiều tiềm năng để phát triển các ngành kinh tế đặc biệt về thủy sản, du lịch, cảng biển, vận tải, dịch vụ hậu cần nghề cá,…đây là tiền đề để phát triển dịch vụ logistics.

Mặc dù so với các vùng kinh tế trọng điểm khác trên cả nước, tốc độ phát triển kinh tế và nhu cầu dịch vụ logistics ở khu KTTĐ miền Trung còn chiếm tỷ lệ nhỏ nhưng tốc độ phát triển của vùng đang ngày một tăng trong giai đoạn gần đây. Điều này được thể hiện rõ qua số lượng hàng hóa vận chuyển hàng năm tăng dần qua các năm, từ 53.882 nghìn tấn năm 2012 tăng lên 76.342 nghìn tấn năm 2016, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2012 – 2016 là 109,12%/năm. Cùng với sự phát triển kinh tế thương mại, nhu cầu về vận tải trong nước và quốc tế đều có sự gia tăng qua các năm. Các ngành vận tải về đường bộ, đường sắt và đường biển trong khu kinh tế trọng điểm miền Trung liên tục tăng qua các năm. Dự báo với tốc độ phát triển kinh tế như hiện nay, nhu cầu vận chuyển hàng hóa tăng lên nhanh chóng, đạt 95.003 nghìn tấn năm 2020, 120.130 nghìn tấn năm 2025. Điều đó cho thấy tiềm năng phát triển vận tải của vùng cũng như cơ hội tiềm năng phát triển logistics tại vùng KTTĐ miền Trung là rất lớn.

**II. Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logisstics**

Đối với doanh nghiệp, logistics là nhân tố quan trọng bởi nó giúp quá trình sản xuất, phân phối hàng hóa, dịch vụ luôn được tối ưu. Việc phát triển và sử dụng các dịch vụ logistics sẽ giúp cho doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý, giảm thiểu chi phí sản xuất, thúc đẩy tiêu thụ sản phẩm, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, cung cấp thông tin về doanh nghiệp, nâng cao khả năng cạnh tranh từ đó giúp cho doanh nghiệp hoạt động hiệu quả hơn. Quyết định lựa chọn doanh nghiệp cung ứng và hình thức sử dụng dịch vụ logistics của các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố như chất lượng khung pháp lý, chất lượng hệ thống cơ sở hạ tầng logistics, năng lực của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics, chất lượng nguồn nhân lực logistics, chất lượng dịch vụ logistics và tiềm năng, thế mạnh trong phát triển dịch vụ logistics tại địa phương. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng dịch vụ logistics và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ logistics có vai trò quan trọng nhằm giúp các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ nâng cao hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics bao gồm:

**1. Cơ chế, chính sách phát triển logistics**

Dịch vụ logistics được coi là yếu tố quan trọng nhằm tạo cầu nối giữa nhà sản xuất và người tiêu dùng. Nó được xác định là lĩnh vực dịch vụ có tiềm năng, lợi thế cần phát triển mạnh, là ngành dịch vụ “cơ sở hạ tầng” cần tập trung phát triển có trọng điểm. Trong những năm qua, Nhà nước, Bộ Giao thông vận tải, Bộ Công thương đã ban hành nhiều văn bản, chính sách về GTVT, cảng biển, xuất nhập khẩu, hải quan, thuế... Trong đó đặc biệt các quy hoạch về GTVT, cảng biển, vận tải biển, vận tải đường bộ, đường thủy... Nhờ đó đầu tư cơ sở hạ tầng không ngừng được tăng lên, trong giai đoạn 2011 – 2015 lượng vốn đầu tư cho kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ là 186.660 tỷ đồng, đầu tư cho cảng biển là 121.453 tỷ đồng, bến thủy nội địa là 18.997 tỷ đồng.

Để thúc đẩy dịch vụ logistics phát triển nhiều quyết định quan trọng được ban hành như Quyết định số 169/QĐ –TTg ngày 22/1/2014 về Đề án phát triển dịch vụ logistics trong lĩnh vự giao thông vận tải Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến 2030; Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 3/7/2015 về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống trung tâm Logistics trên địa bàn cả nước đến 2020; Quyết định số 200/QĐ-TTg ngày 14/2/2007 về Kế hoạch nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ Logistics ỏ Việt Nam đến 2025 cũng đã tạo thuận lợi bước đầu cho phát triển logistics. Nhiều chính sách về đầu tư cơ sở hạ tầng cho phát triển logistics cũng được ban hành như Quyết định số 35/2009/QĐ-TTg ngày 3/3/2009 về phê duyệt chiến lược phát triển giao thông vận tải đến năm 2020; Quyết định 1037/QĐ-TTg ngày 24/6/2014 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt điều chỉnh quy hoạch phát triển hệ thống cảng biển Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030; Thông tư 81/2014/TT-BGTVT quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung; Quyết định 229/QĐ-BCT ngày 23 tháng 01 năm 2017 phê duyệt đề án “Quy hoạch phát triển hệ thống kho hàng hóa tại các cửa khẩu khu vực biên giới Việt Nam - Lào và biên giới Việt Nam - Campuchia đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2035”; Quyết định 2223/QĐ-TTG ngày 13 tháng 12 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống cảng cạn Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030. Với việc ban hành các chính sách sẽ là những điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của hoạt động logistics.

Bên cạnh các chính sách chung của Nhà nước và các Bộ ngành liên quan, các chủ trương chính sách thúc đẩy phát triển logistics tại vùng KTTĐ miền Trung cũng được ban hành như Quyết định số 1874/QĐ-TTg ngày 13/10/2014 về Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội vùng Kinh tế trọng điểm Miền Trung đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 nhằm xây dựng vùng KTTĐMT trở thành khu vực phát triển năng động với tốc độ nhanh và bền vững, là vùng động lực phát triển cho vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung, là cửa ngõ ra biển quan trọng của vùng, các tỉnh vùng Tây Nguyên, khu vực tam giác phát triển Campuchia – Việt Nam – Lào và tuyến hành lang kinh tế Đông – Tây. Thành phố Đà Nẵng ban hành quyết định số 1890/QĐ/UBND ngày 27/03/2014 về đề án Phát triển ngành dịch vụ logistics thành phố Đà Nẵng đến năm 2015. Tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành quyết định 1542/QĐ-UBND về phê duyệt đề án phát triển doanh nghiệp tỉnh Thừa Thiên Huế đến 2020 nhằm hỗ trợ cơ sở hạ tầng, logistics; tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp vận tải thành lập các đại lý vận tải, giao nhận; đại lý làm thủ tục hải quan nhằm cung cấp dịch vụ vận tải, làm thủ tục hải quan tại Khu kinh tế Chân Mây - Lăng Cô. Tỉnh Quảng Ngãi ban hành quyết định số 907/QĐ-UBND về việc ban hành Kế haochj phát triển dịch vụ logistics tỉnh đến năm 2025. Tỉnh Bình Định ban hành quyết định số 4317/QĐ-UBND về việc ban hành kế hoạch phát triển dịch vụ logistics tỉnh Bình Định đến năm 2025.

Với các quy hoạch phát triển đã được phê duyệt của cả nước cũng như ở vùng KTTĐ miền Trung cho thấy những điều kiện thuận lợi cũng như triển vọng trong phát triển ngành logistics, vùng KTTĐ miền Trung sẽ có một hệ thống cơ sở hạ tầng đáp ứng tốt hơn cả về số lượng và chất lượng nhu cầu dịch vụ logistics. Bởi hiện nay, hạ tầng giao thông, cảng biển, dịch vụ hải quan kém phát triển đã ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ logistics.

**2 . Cơ sở hạ tầng logistics**

Cơ sở hạ tầng logistics bao gồm cả cơ sở hạ tầng phần cứng và cơ sở hạ tầng phần mềm phục vụ cho các hoạt động logistics như hệ thống giao thông vận tải, hệ thống kho bãi, hệ thống công nghệ thông tin,… Nó có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ, thúc đẩy cũng như đáp ứng các nhu cầu, các hoạt động sản xuất thiết yếu, cũng như đảm bảo sự kết nối giữa các công đoạn trong quá trình sản xuất và trao đổi hàng hóa. Cơ sở hạ tầng logistics là nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng dịch vụ logistics. Kết quả khảo sát doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics về chất lượng cơ sở hạ tầng logistics tại vùng KTTĐ miền Trung được thể hiện qua số liệu Bảng 1.

**Bảng 1: Chất lượng cơ sở hạ tầng logistics**

*ĐVT:%*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cơ sở hạ tầng logistics** | **Rất thấp** | **Thấp** | **Trung bình** | **Cao** | **Rất cao** |
| 1. Hệ thống cảng biển | 0,0 | 17,6 | 49,3 | 31,6 | 1,5 |
| 1. Hệ thống sân bay, hàng không | 1,4 | 10,9 | 52,9 | 31,9 | 2,9 |
| 1. Hệ thống đường bộ | 0,0 | 15,2 | 58,7 | 24,6 | 1,4 |
| 1. Hệ thống đường sắt | 2,2 | 20,3 | 53,6 | 21,7 | 2,2 |
| 1. Cơ sở hạ tầng kho, bãi | 0,0 | 18,7 | 53,2 | 25,2 | 2,9 |
| 1. Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin | 4,4 | 13,9 | 45,3 | 32,1 | 4,4 |

*(Nguồn: Khảo sát ý kiến doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics năm 2018)*

Cơ sở hạ tầng logistics tại vùng kinh tế trọng điểm miền Trung chủ yếu bao gồm hệ thống cảng biển, sân bay, đường bộ, đường sắt, cơ sở hạ tầng kho bãi và hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin. Trong những năm qua, nhiều tuyến đường bộ, cảng biển, sân bay ở đây được đầu tư xây dựng, mở rộng như công trình hạ tầng giao thông lớn như cao tốc Đà nẵng - Quảng Ngãi, Cảng Chu Lai, Cảng hàng không quốc tế Đà nẵng, Phú Bài, … đã phát huy giá trị, tạo điều kiện thúc đẩy cơ hội giao thương, đầu tư, góp phần phát triển kinh tế.

Trong hệ thống hạ tầng logistics tại vùng KTTĐ miền Trung, vận tải hàng hóa bằng đường bộ có vai trò quan trọng trong việc vận chuyển hàng hóa xuất nhập khẩu, hàng hóa quá cảnh và chuyển tải giữa các vùng trong cả nước cũng như với các nước trong khu vực. Tuy nhiên, kết quả khảo sát các doanh nghiệp tại đây cho thấy, 58,7% doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics cho rằng chất lượng vận tải hàng hóa bằng đường bộ mới đạt mức trung bình, 24,6% doạnh nghiệp đánh giá chất lượng vận tải hàng hóa bằng đường bộ là cao. Tương tự như vận tải hàng hóa bằng đường bộ, chất lượng vận tải hàng hóa bằng đường sắt, sân bay cũng chỉ đạt chất lượng trung bình, lần lượt chiếm 53,6% và 52,9%. Điều này xuất phát từ thực tế, ở vùng KTTĐ miền Trung mặc dù số lượng các cảng biển và sân bay nhiều nhưng chưa đủ hiện đại, chưa đạt tiêu chuẩn tầm cỡ quốc tế, khả năng khai thác các cảng biển còn hạn chế, lượng hàng hóa qua cảng còn thấp.

Chất lượng hệ thống cảng biển, cơ sở kho bãi và hạ tầng công nghệ thông tin cũng chỉ được đánh giá ở mức trung bình. Về chất lượng hạ tầng công nghệ thông tin có gần 20% số doanh nghiệp sử dụng dịch vụ cho rằng chất lượng còn thấp và rất thấp. Công nghệ được sử dụng chủ yếu bao gồm điện thoại, tin nhắn SMS, thư điện tử, Website, mạng nội bộ, mã số mã vạch. Các công nghệ trao đổi điện tử như EDI, RDID, ERP chưa được ứng dụng nhiều. Như vậy nhìn chung, theo ý kiến đánh giá của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics, chất lượng cơ sở hạ tầng logistics ở vùng kinh tế trọng điểm miền Trung mới đạt mức trung bình. Vấn đề đặt ra cho vùng KTTĐ miền Trung là cần có quy hoạch phát triển và nâng cao chất lượng hạ tầng logistics để làm đòn bẩy thúc đẩy kinh tế, thương mại và hệ thống logistics của vùng phát triển.

**3. Sự phát triển hệ thống các doanh nghiệp logistics**

**a. Hệ thống các doanh nghiệp logistics**

Trong những năm qua, số lượng các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics ở nước ta nói chung và ở vùng KTTĐ miền Trung nói riêng phát triển khá nhanh. Bảng 2 cho thấy sự thay đổi số lượng doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics tại vùng KTTĐ miền Trung giai đoạn 2014 – 2016.

**Bảng 2: Số lượng doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logstics**

**tại vùng KTTĐ miền Trung giai đoạn 2014 – 2016**

*ĐVT: Doanh nghiệp*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Địa phương** | **2014** | **2015** | **2016** | **So sánh (%)** | |
| **2015/2014** | **2016/2015** |
| Tổng số | 12.066 | 13.026 | 14.680 | 107,96 | 112,70 |
| Thừa Thiên Huế | 1.221 | 1.217 | 1.334 | 99,67 | 109,61 |
| Quảng Nam | 1.275 | 1.477 | 1.768 | 115,84 | 119,70 |
| Đà Nẵng | 4.547 | 5.201 | 6.000 | 114,38 | 115,36 |
| Bình Định | 1.839 | 1.910 | 2.096 | 103,86 | 109,74 |
| Quảng Ngãi | 1.170 | 1.206 | 1.466 | 103,08 | 121,56 |

*(Nguồn: Niên giám thống kê T.T. Huế, Quảng Nam, Đà Nẵng, Bình Định, Quảng Ngãi)*

Tổng số doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics có sự tăng lên nhanh chóng qua 3 năm, từ 12.066 doanh nghiệp năm 2014 tăng lên 13.026 doanh nghiệp năm 2015 và 14.680 doanh nghiệp năm 2016. Nếu phân theo địa bàn, thành phố Đà nẵng có số doanh nghiệp logistics cao nhất, chiếm 37,68 - 40,8% tổng số doanh nghiệp logistics tại vugnf KTTĐ niềm Trung, và tốc độ tăng nhanh nhất, trong vòng 3 năm từ 2014 đến 2016 tăng thêm 1.453 doanh nghiệp. Bởi vì trong chiến lược phát triển, Đà nẵng được xác định là trung tâm logistics của vùng KTTĐ miền Trung, là trung tâm dịch chuyển, xử lý dòng hàng hóa phát sinh của thành phố, các tỉnh lân cận và một phần hàng hóa từ hành lang kinh tế Đông – Tây, là cửa ngõ của chuỗi cung ứng dịch vụ logistics trong các nước ASEAN và các nước Châu Á – Thái Bình Dương. Tiếp sau Đà Nẵng, Quảng Nam là tỉnh có số doanh nghiệp logistics tăng nhanh thứ 2 trong 3 năm 2014 – 2016, từ 1.275 doanh nghiệp năm 2014 tăng lên 1.768 doanh nghiệp năm 2016. Số lượng doanh nghiệp logistics tại các tỉnh Thừa Thiên Huế, Bình Định, Quảng ngãi trong 3 năm 2014 – 2016 tăng lần lượt là 113 doanh nghiệp, 257 doanh nghiệp và 294 doanh nghiệp.

Tuy số lượng doanh nghiệp logistics có xu hướng tăng qua các năm, nhưng một thực tế là các doanh nghiệp logistics trong vùng lại là các doanh nghiệp thực hiện các dịch vụ đơn lẻ, có quy mô vừa và nhỏ, tập trung ở thị trường nội địa với tiềm lực yếu. Phần lớn các doanh nghiệp xuất phát điểm từ các hoạt động truyền thống như vận chuyển, kho bãi,… năng lực giữa các doanh nghiệp không đồng đều, thiếu chuyên nghiệp, hoạt động logistics còn phân tán, thiếu kết nối nên khả năng thuyết phục các chủ hàng thuê ngoài dịch vụ logistics. Đặc điểm của doanh nghiệp logistics sẽ có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ logistics vùng KTTĐ miền Trung.

**b. Chi phí dịch vụ logistics**

Chi phí logistics là một trong những yếu tố quan trọng quyết định việc lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ của các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics. Chi phí dịch vụ logistics tại vùng KTTĐ miền Trung được thể hiện qua số liệu Bảng 3.

**Bảng 3: Chi phí dịch vụ logistics**

*ĐVT:%*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phí dịch vụ** | **Rất cao** | **Cao** | **Trung bình** | **Thấp** | **Rất thấp** |
| 1. Phí giao nhận hàng ở cảng biển | 0,0 | 6,7 | 51,5 | 36,6 | 5,2 |
| 2.  Phí giao nhận hàng ở sân bay | 0,0 | 18,3 | 32,1 | 39,7 | 9,9 |
| 3.  Cước phí vận chuyển đường bộ | 0,8 | 16,9 | 39,2 | 39,2 | 3,8 |
| 4.  Cước phí vận chuyển đường sắt | 0,8 | 14,3 | 45,1 | 33,1 | 6,8 |
| 5.  Chi phí dịch vụ kho bãi, xếp/dỡ hàng hóa | 2,3 | 11,6 | 44,2 | 38,0 | 3,9 |
| 6.  Chi phí cho đại lý giao nhận | 2,3 | 10,7 | 45,8 | 36,6 | 4,6 |
| 7.  Tiêu cực phí (mãi lộ) | 3,8 | 18,3 | 24,4 | 45,0 | 8,4 |

*(Nguồn: Khảo sát ý kiến doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics năm 2018)*

Kết quả khảo sát ý kiến các doanh nhiệp sử dụng dịch vụ logistics tại đây cho thấy, chi phí vận chuyển và giao nhận hàng bằng đường sắt và đường bộ, cảng biển và chi phí cho các đại lý giao nhận không cao, trên 80% số doanh nghiệp cho rằng mức phí ở mức trung bình và thấp. Tuy nhiên, đối với phí vận chuyển bằng đường bộ vẫn có 16,9% doanh nghiệp đánh giá là cao và 18,3% đánh giá cước phí giao nhận hàng tại sân bay hiện nay vẫn còn cao. Khu KTTĐ miền Trung có nhiều lợi thế thuận lợi cho phát triển dịch vụ vận chuyển đường bộ, đường thủy và đường sắt cọng thêm chi phí cho các dịch vụ logistics không cao sẽ là lợi thế cho vùng trong việc phát triển dịch vụ logistics ở đây.

**c. Năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp logistics**

Năng lực cạnh tranh ảnh hưởng tới sự tồn tại, phát triển của các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics nói riêng. Các chỉ tiêu đánh giá năng lực của cạnh tranh của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics sẽ tác động đến quyết định lựa chọn của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics.

**Bảng 4: Năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics**

*ĐVT:%*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Chỉ tiêu** | **Rất thấp** | **Thấp** | **Trung bình** | **Cao** | **Rất cao** |
| 1. Chất lượng các dịch vụ logistics | 1,4 | 13,8 | 55,9 | 29,0 | 0,0 |
| 2. Chi phí logistics quốc gia | 1,4 | 8,5 | 43,3 | 45,4 | 1,4 |
| 3. Chi phí logistics vùng KTTĐ miền Trung | 0,7 | 11,8 | 50,7 | 34,0 | 2,8 |
| 4. Đa dạng hóa các dịch vụ logistics | 0,0 | 16,1 | 48,3 | 32,2 | 3,5 |
| 5. Nguồn lực tài chính | 1,4 | 18,1 | 54,2 | 22,9 | 3,5 |
| 6. Thị phần logistics của các doanh nghiệp trong nước | 0,0 | 17,9 | 49,7 | 30,3 | 2,1 |
| 7. Nguồn nhân lực logistics trong các doanh nghiệp | 0,7 | 20,1 | 50,0 | 27,8 | 1,4 |
| 8. Phương tiện vận chuyển và cơ sở vật chất kinh doanh. | 0,0 | 14,9 | 51,1 | 30,9 | 3,2 |

*(Nguồn: Khảo sát ý kiến doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics năm 2018)*

Qua kết quả khảo sát điều tra ý kiến các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics cho thấy rõ hạn chế về năng lực của các doanh nghiệp cung ứng logistics tại khu KTTĐ miền Trung. Các chỉ tiêu phản ánh năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ chỉ được đánh giá ở mức trung bình, chiếm khoảng 50% số doanh nghiệp được khảo sát. Các chỉ tiêu về năng lực cạnh tranh như chất lượng dịch vụ logistics, nguồn lực tài chính, phương tiện vận chuyển và cơ sở hạ tầng chủ yếu được đánh giá chất lượng mới đạt mức trung bình và thấp. Điều này xuất phát từ thực tế hiện nay các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ logistics đa phần đều có quy mô nhỏ, hạn chế về nguồn vốn, công nghệ và trình độ nhân lực, thời gian hoạt động của các doanh nghiệp trung bình khoảng 5 năm. Các doanh nghiệp logistics chỉ mới dừng lại ở việc cung ứng dịch vụ cho một số công đoạn trong toàn bộ hoạt động logistics. Năng lực cạnh tranh thấp là một rào cản ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả và hoạt động của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ logstics.

**4. Phát triển thị trường logistics và nhu cầu vận chuyển hàng hóa**

So với các vùng kinh tế khác trong cả nước, vùng KTTĐ miền Trung có xuất phát điểm kinh tế thấp, cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ, đầu tư hạn chế và khó khăn về nguồn nhân lực chất lượng cao nên dù là vùng kinh tế trọng điểm nhưng tốc độ phát triển còn rất hạn chế so với các vùng kinh tế trọng điểm khác trên cả nước, dù vậy, tốc độ phát triển của vùng đang ngày một tăng trong giai đoạn gần đây. Điều đó cho thấy tiềm năng phát triển vận tải của Vùng cũng như cơ hội tiềm năng phát triển logistics rất lớn. Hiện nay, vùng KTTĐ miền Trung đã hình thành chuỗi 7 đô thị lớn và các trung tâm du lịch, xây dựng, thương mại lớn, điều này đem đến rất nhiều thuận lợi cho việc phát triển vận tải hàng hóa. Tuy nhiên, với địa hình và lãnh thổ phức tạp, Vùng KTTĐMT nên tập trung nhiều hơn vào phát triển cơ sở hạ tầng giao thông vận tải và kết nối các phương tiện vận tải để hướng tới mục tiêu phát triển đa dạng hóa và bền vững các hình thức vận tải hàng hóa. Để từ đó phát triển và đẩy mạnh các hoạt động logistics và từng bước thực hiện mục tiêu xây dựng vùng KTTĐ miền Trung trở thành khu vực phát triển năng động với tốc độ nhanh và bền vững, là vùng động lực phát triển cho toàn vùng Bắc Trung Bộ và duyên hải miền Trung.

Tình hình vận tải hàng hóa của vùng kinh tế trọng điểm miền Trung giai đoạn 2010 – 2016 nhìn chung có sự tăng qua các năm nhưng vẫn còn ở mức thấp so với cả nước. Khối lượng vận tải phân theo địa phương giai đoạn 2012 – 2016 được thể hiện qua số liệu Bảng 5.

**Bảng 5. Khối lượng hàng hóa vận chuyển hàng năm phân theo địa phương**

**vùng KTTĐMT giai đoạn 2012 – 2016**

Đơn vị: Nghìn tấn

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Địa Năm phương** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
| Cả nước | 739.941,0 | 972.311,8 | 1.043.632,2 | 1.123.943,5 | 1.247.349,9 |
| Thừa Thiên Huế | 5.100,8 | 5.433,0 | 5.819,3 | 6.258,5 | 6.795,9 |
| Đà Nẵng | 25.077,0 | 25.391,3 | 27.045,0 | 27.718,1 | 28.827,8 |
| Quảng Nam | 7.414,6 | 11.865,9 | 12.496,3 | 9.848,4 | 14.807,4 |
| Quảng Ngãi | 6.716,5 | 6.737,4 | 7.203,2 | 8.307,7 | 9.034,1 |
| Bình Định | 9.574,3 | 12.230,1 | 12.812,0 | 14.860,2 | 16.876,8 |
| Vùng KTTĐMT | 53.882,2 | 61.657,7 | 65.375,8 | 66.992,9 | 76.342,0 |
| % của Vùng so với cả nước | 7,3 | 6,3 | 6,3 | 6,0 | 6,1 |

*Nguồn: Niên giám thống kê 2017- xuất bản 8/2018.*

Khối lượng vận chuyển có sự tăng lên qua các năm giai đoạn 2012 – 2016. Năm 2012, khối lượng hàng hóa vận chuyển của VKTTĐMT đạt 53.882,2 nghìn tấn và đạt 7,3% so với cả nước. Đến năm 2016, khối lượng hàng vận chuyển vùng KTTĐMT đạt tới 76.342,0 nghìn tấn, bằng 6,1% so với cả nước và tăng 41,7% so với năm 2012. Mặc dù các chỉ tiêu vận tải đều có sự tăng lên rõ rệt qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng còn rất thấp. Phân theo địa phương, Đà Nẵng là tỉnh có khối lượng vận chuyển hàng hóa cao nhất, năm 2012 khối lượng hàng hóa vận chuyển của Đà Nẵng là 25.077 nghìn tấn chiếm 46,54% tổng khối lượng vận chuyển vùng KTTĐ miền Trung đến năm 2016 khối lượng hàng hóa vận chuyển là 28.827,8 nghìn tấn chiếm 37,76%. Cũng như Đà Nẵng khối lượng hàng hóa vận chuyển của các tỉnh Thừa Thiên Huế, Quảng Nam, Quảng Ngãi và Bình Định đều tăng lên qua các năm. Khối lượng hàng hóa vận chuyển năm 2016 của các tỉnh lần lượt là Bình Định 16.876,8 nghìn tấn, Quảng Nam là 14.807,4 nghìn tấn, Quảng Ngãi là 9.034,1 nghìn tấn và Thừa Thiên Huế là 6.795,9 nghìn tấn. Khối lượng hàng hóa vận chuyển qua các địa phương tại vùng KTTĐ miền Trung liên tục tăng qua các năm là điều kiện thuận lợi cho dịch vụ logistics phát triển.

**5. Nguồn nhân lực logistics**

Nguồn nhân lực được xem là nguồn lực quan trọng đối với mọi lĩnh vực sản xuất kinh doanh nói chung cũng như trong các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ logistics. Cùng với sự phát triển của các ngành thương mại, vận tải, dịch vụ dẫn đến yêu cầu về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực logistics cũng ngày càng tăng lên. Nó cũng là yếu tố quan trọng quyết định đến việc lựa chọn doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics của các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics. Kết quả đánh giá chất lượng nguồn nhân lực logistics được thể hiện qua số liệu Bảng 6.

**Bảng 6: Chất lượng nguồn nhân lực logistics**

*ĐVT:%*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nguồn nhân lực** | **Rất kém** | **Kém** | **Bình thường** | **Tốt** | **Rất tốt** |
| 1. Năng lực của nhà quản lý | 0,7 | 13,7 | 61,2 | 23,0 | 1,4 |
| 2. Tính chuyên nghiệp của đội ngũ lao động Logistics | 0,7 | 18,8 | 58,0 | 20,3 | 2,2 |
| 3. Năng lực của đội ngũ cán bộ | 0,7 | 13,9 | 64,2 | 19,7 | 1,5 |
| 4. Khả năng của đội ngũ lao động phổ thông | 0,0 | 18,0 | 59,0 | 20,1 | 2,9 |
| 5. Năng lực của cán bộ tư vấn | 0,7 | 29,2 | 49,6 | 17,5 | 2,9 |
| 6. Năng lực quản trị của doanh nghiệp | 0,0 | 16,5 | 57,6 | 23,0 | 2,9 |
| 7. Các kỹ năng mềm của đội ngũ nhân sự | 0,7 | 24,8 | 45,3 | 24,8 | 4,4 |
| 8.Thái độ và phẩm chất đạo đức | 0,7 | 5,8 | 46,0 | 39,6 | 7,9 |

*(Nguồn: Khảo sát ý kiến doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics năm 2018)*

Chất lượng nguồn nhân lực logistics được phản ánh qua các chỉ tiêu: năng lực của nhà quản lý, tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân lực logistics, năng lực của đội ngũ cán bộ, năng lực của đội ngũ phổ thông, năng lực của cán bộ tư vấn, năng lực quản trị của doanh nghiệp, các kỹ năng mềm của đội ngũ nhân sự, thái độ và phẩm chất đạo đức của đội ngũ nhân lực.

Kết quả khảo sát cho thấy, 61,2% doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics cho rằng năng lực của nhà quản lý mới đạt mức độ trung bình và năng lực đội ngũ cán bộ là 64,2%. Đối với năng lực của cán bộ tư vấn, có 49,6% doanh nghiệp đánh giá ở mức trung bình và 29,2% doanh nghiệp đánh giá kém. Điều này xuất phát từ thực tiễn hiện nay ở khu KTTĐ miền Trung các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ, nguồn nhân lực logistics được huy động từ nhiều nguồn khác nhau. Đa số lao động được sử dụng là lao động phổ thông, trình độ còn hạn chế, chưa được đào tạo chính quy theo đúng chuyên ngành logistics. Đây cũng là đặc điểm chung của chất lượng đội ngũ nhân lực logistics tại Việt Nam, hiện nay có tới 53,3% doanh nghiệp được khảo sát cho rằng thiếu đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn và kiến thức về logistics, chỉ có 16,7% số doanh nghiệp hài lòng về trình độ chuyên môn của nhân viên.

**III. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics**

Để nâng cao chất lượng dịch vụ logistics tại vùng KTTĐ miền Trung, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

*- Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực logistics:* Nguồn nhân lực logistics chất lượng cao sẽ là tiền đề cho sự phát triển của các doanh nghiệp logistics. Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực logistics doanh nghiệp cần có kế hoạch đào tạo, tuyển dụng nguồn nhân lực, có chính sách thu hút nhân lực logistics chất lượng cao. Các doanh nghiệp cần phải xây dựng kế hoạch tuyển dụng nhằm tuyển dụng được người có năng lực làm việc phù hợp với yêu cầu công việc. Hàng năm, doanh nghiệp phải có kế hoạch đào tạo ngắn hạn nhằm nâng cao trình độ và cập nhật những kỹ thuật mới trong nghiệp vụ logistics. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp logistics cũng cần thực hiện liên kết đào tạo với các trung tâm, trường đại học có uy tín để tham gia vào quá trình đào tạo và tuyển dụng nguồn nhân lực logistics. Đối với các cấp quản lý vĩ mô cần đẩy nhanh công tác đào tạo nguồn nhân lực logistics cho vùng KTTĐ miền Trung thông quan việc xây dựng các trung tâm logistics, xây dựng các chương trình đào tạo logistics, đưa môn học logistics vào học phần bắt buộc trong chương trình đào tạo các chuyên ngành kinh tế, quản lý và quản trị kinh doanh.

*- Tăng cường mối quan hệ liên kết giữa các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ logistics:* Để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ logistics các doanh nghiệp logistics tại vùng KTTĐ miền Trung cần nâng cao năng lực và khả năng cạnh tranh thông qua việc tăng cường liên kết giữa các doanh nghiệp logistics. Điều này giúp doanh nghiệp hỗ trợ nhau cùng phát triển đồng thời làm tăng sức mạnh trong cuộc cạnh tranh với các doanh nghiệp logistics nước ngoài. Các doanh nghiệp logistics hợp tác nhằm đưa ra thị trường một chuỗi các dịch vụ logistics tổng thể cho khách hàng, theo đó, một công ty giao nhận có thể liên kết với một công ty về kho bãi, vận tải, môi giới, hàng không để tạo thành một chuỗi liên kết chặt chẽ. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp nên tham gia vào hiệp hội doanh nghiệp logistics.

- *Đa dạng hóa và tăng cường quản bá các hoạt động dịch vụ logistics tại vùng KTTĐ miền Trung:* Để nâng cao chất lượng dịch vụ logistics các doanh nghiệp logistics cần mở rộng và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, dịch vụ logistics không chỉ tập trung vào việc vận chuyển mà cần mở rộng các hình thức như dịch vụ đóng gói, phân loại hàng hóa, dịch vụ kiểm đếm, phân phối hàng hóa đến địa chỉ tiếp nhận. Bên cạnh đó các doanh nghiệp logistics cần tăng cường kêu gọi đầu tư và đa dạng hóa các hình thức thu hút vốn đầu tư để tăng thêm nguồn vốn đầu tư cho lĩnh vực logistics. Song song với việc đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, doanh nghiệp logistics cũng cần đẩy mạnh quảng bá hình ảnh, xây dựng và thực hiện văn hóa doanh nghiệp trong hoạt động logistics, mở rộng các dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm lôi kéo khách hàng về phía mình. Các doanh nghiệp nên chú trọng quảng bá hình ảnh thông qua xây dựng website với các nội dung cụ thể, vì website là nơi nắm bắt, công bố, trao đổi những thông tin cần thiết để các doanh nghiệp, hợp tác làm ăn với nhau.

*- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp:* Logistics là một chuỗi các dịch vụ về giao nhận hàng hóa, trên cơ sở khai thác, tận dụng các ưu điểm của công nghệ thông tin để điều phối hàng hóa từ khâu chuẩn bị sản xuất tới tay người tiêu dùng. Do đó, việc nâng cấp, ứng dụng công nghệ thông tin có vai trò hết sức quan trọng. Các doanh nghiệp logistics cần tận dụng ưu thế của công nghệ thông tin nhằm mang lại năng suất lao động cao, tiết kiệm chi phí, giảm thiểu tình trạng tiêu cực, gian lận trong thương mại, xuất nhập khẩu và hải quan, qua đó nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin còn cho phép các doanh nghiệp nhanh chóng và dễ dàng phát hiện ra những điểm yếu và sự chậm trễ trong toàn bộ quá trình lưu chuyển hàng hóa. Vì vậy, cùng với chiến lược phát triển logistics, các doanh nghiệp cần cần tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng, hiện đại hóa các trang thiết bị phục vụ, mua sắm các trang thiết bị mới nhằm tạo điều kiện thuận lợi và cập nhật thông tin một cách nhanh chóng và kịp thời trong việc triển khai các hoạt động cung ứng dịch vụ cho khách hàng về vận tải, kho bãi, chứng từ,...phải nhanh chóng thiết lập hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử đang được áp dụng trong hoạt động kinh doanh, khai thác vận tải đa phương thức, vận tải biển, áp dụng hệ thống quản lý logistics của các nước có hệ thống logistics phát triển như Singapore, Nhật Bản, Anh,…

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ Công thương (2017), *Báo cáo logistics Việt Nam 2017*, NXB Công thương.

2. GS.TS.Đặng Đình Đào (2013), *Một số vấn đề về phát triển bền vững hệ thống logistics ở nước ta trong hội nhập quốc tế*, NXB Lao động xã hội

3. GS.TS.Đặng Đình Đào (2018), *Kỷ yếu hội thảo Quốc gia: Xây dựng và phát triển hệ thống logistics quốc gia và vùng kinh tế trọng điểm miền Trung*, NXB Lao động xã hội.

4. GS.TS.Đặng Đình Đào (2018), *Dịch vụ Logistics ở Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế*, NXB Lao động xã hội.

5. Niên giám thống kê tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2015, 2106

6. Thủ tướng Chính Phủ, QĐ số 200/QĐ-TTg về việc phê duyệt kế hoạch hành động nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển dịch vụ logistics Việt Nam đến năm 2025, ngày 14/02/2017.