VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Thông tư số 25/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 ban hành quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng của 90 ngành, nghề đào tạo

(Tiếp theo Công báo số 1209 + 1210)

Phụ lục 28A

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG NGÀNH/NGHỀ KINH DOANH XUẤT NHẬP KHẨU

(Ban hành kèm theo Thông tư số 25/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)

+ Trình bày được các bước thực hiện các tác vụ với các cơ quan kiểm soát chức năng: khai báo thông tin hải quan, khai báo thuế, nộp thuế, lệ phí, đăng ký bảo hiểm;

+ Trình bày được quy trình xin cấp giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O), hun trùng hàng hóa xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được những quy định liên quan đến hoạt động xuất nhập khẩu;

+ Liệt kê các loại hồ sơ, chứng từ cần thiết cho việc thực hiện các tác vụ với cơ quan kiểm soát chức năng;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về việc xuất nhập khẩu hàng hóa;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đối chiếu, kiểm tra chính xác các thông tin trên các hồ sơ, chứng từ được tiếp nhận từ các bộ phận liên quan;

+ Thực hiện tốt việc xuất trình chứng từ với cơ quan hải quan, thông quan tờ khai theo đúng quy định;

+ Thực hiện thành thạo việc khai, nộp thuế phí, lệ phí cho các cơ quan chức năng;

+ Đăng ký bảo hiểm và xin được giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O) theo đúng quy trình;

+ Đọc, hiểu các nội dung hồ sơ, chứng từ, biên bản, đơn hàng,… khi thực hiện công tác giao nhận tại hiện trường;

+ Ghi nhận lại được tình trạng việc thực hiện các tác vụ với cơ quan kiểm soát chức năng;

+ Lưu trữ và quản lý được chứng từ, giấy tờ,... đúng quy định;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong quá trình thực hiện tác vụ với các cơ quan chức năng;

+ Quản lý tốt quỹ thời gian để kịp thời giao nhận hàng hóa đúng tiến độ;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu được tiếng Anh chuyên ngành;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(3). Thực hiện giao nhận hàng hóa

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về nghiệp vụ xuất nhập khẩu, hải quan;

+ Trình bày được quy trình chạy lệnh hàng xuất hoặc hàng nhập;

+ Trình bày được phương pháp nghiệm thu, kiểm tra chất lượng, đối chiếu số lượng, kiểm soát, ghi nhận tình trạng hàng hóa được giao, nhận;

+ Trình bày được phương pháp theo dõi lịch trình vận chuyển hàng hóa;

+ Trình bày được những quy định liên quan đến hoạt động xuất xuất khẩu;

+ Liệt kê các loại hồ sơ, chứng từ cần thiết cho công tác giao nhận hàng hóa tại hiện trường;

+ Trình bày quy trình giao, nhận hàng hóa, chứng từ giữa các bên;

+ Giải thích được nội dung của các loại giấy tờ, chứng từ cho việc giao dịch;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về việc xuất nhập khẩu hàng hóa;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện tốt các nghiệp vụ nghiệm thu, kiểm tra chứng từ, đối chiếu số lượng;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc làm việc với nhà xe, điều phối hàng và kho bãi;

+ Đọc, hiểu các nội dung hồ sơ, chứng từ, biên bản, đơn hàng,… khi thực hiện công tác giao nhận tại hiện trường;

+ Theo dõi được lịch trình vận chuyển hàng hóa;

+ Nghiệm thu, kiểm tra chất lượng, đối chiếu số lượng, kiểm soát, ghi nhận tình trạng hàng hóa được giao, nhận theo đúng quy trình;

+ Kiểm tra độ chính xác của các loại chứng từ, thủ tục khi thực hiện việc giao, nhận hàng hóa;

+ Bàn giao hồ sơ giao, nhận hàng hóa cho các bên theo đúng quy trình;

+ Quản lý tốt quỹ thời gian để kịp thời giao nhận hàng hóa đúng tiến độ;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu được tiếng Anh chuyên ngành;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

7. Tên vị trí việc làm: Hỗ trợ sau bán hàng (After sale service)

7.1. Mô tả vị trí làm việc:

Hỗ trợ sau bán hàng là công việc quan trọng của người làm trong lĩnh vực kinh doanh xuất nhập khẩu. Công việc tập trung: Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, những thắc mắc của khách hàng như hướng dẫn, đào tạo sử dụng sản phẩm, hướng dẫn thủ tục, quy trình bảo hành, bảo trì, sửa chữa, nâng cấp hoặc các dịch vụ khác, phối hợp với các phòng ban hỗ trợ giải quyết các khiếu nại của khách hàng một cách nhanh nhất và chuyên nghiệp; hỗ trợ bộ phận bán hàng chăm lo cho khách hàng, giữ chân khách hàng trung tâm, phát triển khách hàng tiềm năng, quảng bá thông tin cho bộ phận bán hàng; lưu trữ và khai thác thông tin khách hàng một cách hiệu quả.

7.1.1. Kiến thức

- Trình bày được kiến thức cơ bản về khách hàng, tâm lý và hành vi khách hàng;

- Mô tả thông tin chi tiết, các ưu, nhược điểm về sản phẩm của doanh nghiệp;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin, thắc mắc, khiếu nại từ khách hàng;

- Trình bày được quy trình đối chiếu, kiểm soát thông tin, giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng;

- Liệt kê được các phương pháp chăm sóc, giải đáp thắc mắc và khiếu nại của khách hàng;

- Trình bày được quy trình lưu trữ thông tin khách hàng, thông tin khiếu nại, cách xử lý và báo cáo cấp trên;

- Liệt kê được các kênh dùng để quảng cáo, truyền thông và bán hàng sản phẩm của doanh nghiệp: website, mạng xã hội, các app ứng dụng;

- Mô tả được quy trình thu thập, quản lý thông tin của khách hàng, quản lý thông tin và trả lời thắc mắc của khách hàng qua các kênh thông tin truyền thông đã được thiết lập;

- Liệt kê được các phương pháp tiếp cận khách hàng qua các thông tin đã thu thập được: gọi điện tư vấn, mời đến tham quan, gửi thông tin sản phẩm qua mail điện tử, các kênh mạng xã hội,...;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin, lên đơn hàng, đối chiếu đơn hàng và điều phối giao nhận khi khách hàng đồng ý thực hiện giao dịch;

- Trình bày được quy trình ghi nhận, sàng lọc, lưu trữ, báo cáo những khiếu nại, góp ý của khách hàng;

- Trình bày được quy trình sắp xếp hồ sơ, số hóa, giữ gìn vệ sinh, lưu trữ và bảo quản hồ sơ khách hàng đúng quy định;

- Phân loại được khách hàng VIP;

- Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng VIP;

- Mô tả được các phương pháp lưu trữ, khai thác thông tin để thực hiện giữ liên lạc và chăm sóc khách hàng;

- Trình bày được phương pháp xây dựng bảng khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng theo thang đo;

- Trình bày được các giải pháp chăm sóc khách hàng: kế hoạch bảo hành, chương trình hậu mãi, tri ân khách hàng;

- Mô tả được các thông tin chi tiết về sản phẩm của doanh nghiệp: xuất xứ, tính năng, tính ưu việt, cách sử dụng sản phẩm;

- Mô tả được các thông tin về lịch trình bảo trì, quy định bảo hành, thời gian, địa điểm bảo hành, bảo trì sản phẩm;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin và hướng dẫn khách hàng sử dụng sản phẩm khi khách hàng có nhu cầu;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin và hướng dẫn khách hàng các thủ tục đổi, trả hàng hóa khi có sự cố xảy ra;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin và bảo hành sản phẩm cho khách hàng;

- Trình bày được quy trình nhắc nhở khách hàng lịch trình bảo trì và quy trình tiến hành bảo trì sản phẩm cho khách hàng;

- Trình bày được các quy định pháp luật, thông tư, nghị định liên quan đến hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu;

- Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

7.1.2. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

- Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

- Sử dụng thành thạo các công cụ lưu trữ và chăm sóc khách hàng;

- Sử dụng thành thạo các công cụ thống kê, thu thập, phân thích thông tin;

- Giao tiếp tốt với khách hàng và đối tác trên mọi phương tiện;

- Tiếp nhận được những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng;

- Đối chiếu được những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng với thực tế theo đúng quy trình;

- Phân loại được các thông tin khiếu nại của khách hàng theo từng chức năng của các bộ phận liên quan;

- Phối hợp được với các bộ phận liên quan để giải đáp kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng theo đúng quy trình và đảm bảo thời gian nhanh nhất;

- Xây dựng được quy trình giải quyết khiếu nại, thắc mắc của khách hàng;

- Xây dựng được quy trình chăm sóc khách hàng sau bán hàng;

- Lập được báo cáo về kết quả xử lý của các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng;

- Lưu trữ được thông tin khách hàng, khiếu nại, thắc mắc và cách xử lý theo đúng quy trình và phương pháp;

- Quản lý quỹ thời gian để đảm bảo không gián đoạn thông tin với khách hàng

- Tổ chức thành thạo các chương trình tri ân khách hàng; chương trình hậu mãi; bảo hành ân cần;

- Giao tiếp tốt với khách hàng và đối tác trên mọi phương tiện;

- Phân loại được các đối tượng khách hàng;

- Tiếp cận được với khách hàng bằng nhiều phương pháp tùy vào từng đối tượng khách hàng;

- Thuyết phục được khách hàng;

- Thực hiện các giao dịch mua bán theo đúng quy trình;

- Thuyết phục được khách hàng, kết nối bền vững với khách hàng mục tiêu;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 3/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

7.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

- Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

- Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị;

- Có ý thức cao về việc áp dụng phương pháp 5S trong xử lý công việc;

- Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh xuất/nhập khẩu;

- Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

- Thực hiện đúng các quy định về an toàn lao động, vệ sinh lao động, bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

7.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 750 giờ (tương đương 40 tín chỉ)

7.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Tự rèn luyện sức khỏe		X			
1.2	Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh		X			
1.3	Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam			X		
1.4	Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định			X		
1.5	Làm việc nhóm			X		
1.6	Kỹ năng giao tiếp			X		
1.7	Kỹ năng đàm phán, thuyết phục			X		
1.8	Giải quyết vấn đề			X		
1.9	Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Thu thập & xử lý thông tin			X		
2.2	Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ, khách hàng			X		
2.3	Lắng nghe và thấu hiểu tâm lý khách hàng			X		
2.4	Phân tích và đánh giá tình hình				X	

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng			X		
3.2	Hỗ trợ kinh doanh			X		
3.3	Xử lý văn bản và lưu trữ thông tin khách hàng			X		
3.4	Theo dõi mức độ hài lòng và thiết lập mối quan hệ khách hàng			X		
3.5	Đào tạo, hướng dẫn sử dụng và bảo hành, bảo trì sản phẩm			X		

7.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a). Các năng lực cơ bản

(1). Tự rèn luyện sức khỏe

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức khoa học cơ bản về giáo dục thể chất;

+ Trình bày được các phương pháp tập luyện cơ bản để nâng cao sức khỏe và phương pháp phòng tránh chấn thương trong tập luyện thể dục thể thao và trong công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện các thao tác vận động cơ bản đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly trung bình, cự ly ngắn, nhảy cao, nhảy xa...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự rèn luyện nâng cao thể trạng, sức khỏe của bản thân.

(2). Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối Đảng cộng sản Việt Nam;

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về nhà nước và pháp luật;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về quốc phòng và an ninh;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản, cần thiết về phòng thủ dân sự, kỹ năng quân sự, luật nghĩa vụ quân sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành người lao động mới có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thiện nhiệm vụ;

+ Sử dụng được một số loại vũ khí bộ binh thông dụng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật Nhà nước;

+ Phát huy tinh thần yêu nước, truyền thống dựng nước và giữ nước, lòng tự hào, tự tôn dân tộc, nâng cao ý thức, trách nhiệm, tự giác thực hiện nhiệm vụ quốc phòng và an ninh, bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

(3). Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức về tiếng anh theo chuẩn năng lực.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nghe, nói, đọc, viết bằng tiếng Anh đạt chuẩn năng lực;

+ Ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc độc lập, chủ động, tích cực tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân;

+ Có thái độ hợp tác, phối hợp xử lý trong công việc.

(4). Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân tích được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Trình bày được kiến thức về tin học theo chuẩn năng lực quy định.

+ Trình bày quy trình thao tác trên các phần mềm chuyên ngành liên quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo internet, mạng xã hội để tra cứu thông tin;

+ Cập nhật các công cụ mới, hiệu quả hơn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, tự giác học tập nâng cao trình độ.

(5). Làm việc nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các phương pháp tổ chức làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp giải quyết mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp phát huy khả năng làm việc nhóm hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được kế hoạch và tổ chức làm việc nhóm hiệu quả, phát huy tối đa ưu điểm của các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết được các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Phối hợp và đảm bảo sự thống nhất của các thành viên trong nhóm;

+ Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

+ Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia tích cực các hoạt động của nhóm và có trách nhiệm với công việc được giao.

(6). Kỹ năng giao tiếp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp;

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

+ Trình bày được quá trình nắm bắt tâm lý trong quá trình diễn ra giao tiếp giữa các bên.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng một cách linh động các nguyên tắc ứng xử vào thực tế;

+ Giao tiếp tốt với mọi người trong mọi tình huống;

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(7). Kỹ năng đàm phán, thuyết phục

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp;

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

+ Trình bày được quá trình nắm bắt tâm lý trong quá trình diễn ra đàm phán và thuyết phục các bên.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng một cách linh động các nguyên tắc ứng xử vào thực tế;

+ Giao tiếp tốt với mọi người trong mọi tình huống;

+ Thuyết phục được đội ngũ quản lý cấp cao đồng ý với các thay đổi lớn, có tầm ảnh hưởng rộng

+ Biết điều chỉnh thái độ của bản thân linh hoạt theo tình huống;

+ Thấu hiểu được chính xác nhu cầu của đối phương, đưa ra được phương án khéo léo khiến đối phương hài lòng;

+ Biết xử lí khôn khéo khi bị phản đối;

+ Biết đặt mình vào tình thế của đối phương và đưa ra được những phương án đề xuất hợp lí;

+ Diễn đạt rành mạch, rõ ràng, có tính thuyết phục cao những nội dung cần truyền tải;

+ Lắng nghe nguyện vọng của đối phương, trình bày rành mạch phương án đề xuất;

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự chủ, tư duy và sáng tạo;

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(8). Giải quyết vấn đề

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thức tiếp cận vấn đề;

+ Trình bày được các phương pháp giải quyết vấn đề.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được vấn đề cần giải quyết;

+ Xác định được nguyên nhân phát sinh vấn đề cần giải quyết;

+ Đề ra được các giải pháp để giải quyết vấn đề;

+ Lựa chọn được giải pháp tối ưu để giải quyết vấn đề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Phát huy tính độc lập, tự chủ, tư duy và sáng tạo;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp giải quyết các vấn đề phát sinh.

(9). Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về luật bảo vệ môi trường hàng hải;

+ Trình bày được khái niệm, phân loại được các dạng năng lượng, tài nguyên;

+ Giải thích được vai trò năng lượng và tài nguyên đối với đời sống con người.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc đúng cách và thân thiện với môi trường;

+ Đề xuất phương án sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có tinh thần tự giác, cầu tiến, ham học hỏi;

+ Tự giác trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả.

b). Các năng lực chung

(1). Thu thập và xử lý thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thực hiện các chiến dịch khảo sát ý kiến khách hàng;

+ Liệt kê được các phương pháp thu thập thông tin khách hàng;

+ Liệt kê được các phương pháp xử lý thông tin hiệu quả và chính xác.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm nhà cung cấp và thu thập thông tin khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo các phần mềm chuyên ngành để xử lý thông tin hiệu quả;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh một cách chủ động và linh hoạt;

+ Sử dụng thành thạo công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, chủ động và linh hoạt;

+ Có trách nhiệm cao về trách nhiệm bản thân và trách nhiệm khi làm việc nhóm;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc;

+ Bảo mật quyền riêng tư và tuân thủ luật pháp khi thực hiện công tác thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin;

+ Tự giác học tập, thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng, công cụ mới để nâng cao trình độ chuyên môn.

(2). Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ và khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được những ký hiệu, mã quy ước của hàng hóa, dịch vụ, mã vận tải;

+ Phân loại được các dạng hàng hóa theo quy định của luật xuất, nhập khẩu;

+ Liệt kê được tính chất của từng loại hàng hóa: quy cách, mẫu mã, xuất xứ,...;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về các loại hàng hóa xuất, nhập khẩu;

+ Phân loại được các đối tượng khách hàng;

+ Liệt kê tâm lý và nhu cầu mua hàng của từng đối tượng khách hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích tính chất của các mặt hàng thường xuyên xuất, nhập khẩu;

+ Đọc, hiểu được ý nghĩa, ký hiệu, mã quy ước của hàng hóa, dịch vụ, mã vận tải;

+ Xác định được tâm lý của từng đối tượng khách hàng;

+ Giao tiếp tốt với tất cả các đối tượng khách hàng trong mọi tình huống;

+ Xác định được khách hàng mục tiêu, khách hàng trung thành hoặc khách hàng tiềm năng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

(3). Lắng nghe và thấu hiểu tâm lý khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về tâm lý học, tâm lý khách hàng;

+ Trình bày được cách nhận dạng và nắm bắt tâm lý khách hàng qua lời nói, cử chỉ, điệu bộ, sắc thái,...;

+ Trình bày được các phương pháp lắng nghe và sàng lọc thông tin hiệu quả;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Quan sát khách hàng tổng quan và chi tiết;

+ Nắm bắt được tâm lý khách hàng qua các biểu hiện: lời nói, cử chỉ, điệu bộ, sắc thái,...;

+ Lắng nghe và phân tích thông tin cốt lõi.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập hoặc làm việc nhóm;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

(4). Phân tích và đánh giá tình hình

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về tâm lý học, tâm lý khách hàng;

+ Trình bày được cách nhận dạng và nắm bắt tâm lý khách hàng qua lời nói, cử chỉ, điệu bộ, sắc thái,...;

+ Trình bày được biểu hiện hành vi ở các mức độ;

+ Trình bày được cách tiếp nhận thông tin và hệ thống hóa thông tin phức tạp;

+ Trình bày quy trình sàng lọc thông tin quan trọng, xử lí một hệ thống thông tin lớn;

+ Lựa chọn phương pháp xử lý tình huống hợp lý.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Quan sát khách hàng tổng quan và chi tiết;

+ Nắm bắt được tâm lý khách hàng qua các biểu hiện: lời nói, cử chỉ, điệu bộ, sắc thái,...;

+ Lắng nghe và phân tích thông tin cốt lõi.

+ Sàng lọc và phân tích được thông tin quan trọng;

+ So sánh và lựa chọn giải pháp xử lý tình huống hợp lý.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập hoặc làm việc nhóm;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về khách hàng, tâm lý và hành vi khách hàng;

+ Mô tả thông tin chi tiết, các ưu, nhược điểm về sản phẩm của doanh nghiệp;

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin, thắc mắc, khiếu nại từ khách hàng;

+ Trình bày được quy trình đối chiếu, kiểm soát thông tin, giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng;

+ Liệt kê được các phương pháp chăm sóc, giải đáp thắc mắc và khiếu nại của khách hàng;

+ Trình bày được quy trình lưu trữ thông tin khách hàng, thông tin khiếu nại, cách xử lý và báo cáo cấp trên;

+ Trình bày được các quy định pháp luật, thông tư, nghị định liên quan đến hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ lưu trữ và chăm sóc khách hàng;

+ Giao tiếp tốt với khách hàng và đối tác trên mọi phương tiện;

+ Tiếp nhận được những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng;

+ Đối chiếu được những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng với thực tế theo đúng quy trình;

+ Phân loại được các thông tin khiếu nại của khách hàng theo từng chức năng của các bộ phận liên quan;

+ Phối hợp được với các bộ phận liên quan để giải đáp kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng theo đúng quy trình và đảm bảo thời gian nhanh nhất;

+ Lập được báo cáo về kết quả xử lý của các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng;

+ Lưu trữ được thông tin khách hàng, khiếu nại, thắc mắc và cách xử lý theo đúng quy trình và phương pháp;

+ Quản lý quỹ thời gian để đảm bảo không gián đoạn thông tin với khách hàng

+ Thuyết phục được khách hàng, kết nối bền vững với khách hàng mục tiêu;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tiếng Anh chuyên ngành;

+ Tuân thủ các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(2). Hỗ trợ kinh doanh

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về khách hàng, tâm lý và hành vi khách hàng;

+ Mô tả thông tin chi tiết, các ưu, nhược điểm về sản phẩm của doanh nghiệp;

+ Liệt kê được các kênh dùng để quảng cáo, truyền thông và bán hàng sản phẩm của doanh nghiệp: website, mạng xã hội, các app ứng dụng;

+ Mô tả đươc quy trình thu thập, quản lý thông tin của khách hàng, quản lý thông tin và trả lời thắc mắc của khách hàng qua các kênh thông tin truyền thông đã được thiết lập;

+ Liệt kê được các phương pháp tiếp cận khách hàng qua các thông tin đã thu thập được: gọi điện tư vấn, mời đến tham quan, gửi thông tin sản phẩm qua mail điện tử, các kênh mạng xã hội,...;

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin, lên đơn hàng, đối chiếu đơn hàng và điều phối giao nhận khi khách hàng đồng ý thực hiện giao dịch;

+ Trình bày được các quy trình thực hiện các thủ tục hồ sơ thanh toán;

+ Mô tả được các hướng dẫn cho khách hàng sử dụng hàng hóa, hướng dẫn cho khách hàng các thông tin liên lạc khi cần.

+ Trình bày quy định pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ lưu trữ và chăm sóc khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ thống kê, thu thập, phân tích thông tin;

+ Giao tiếp tốt với khách hàng và đối tác trên mọi phương tiện;

+ Phân loại được các đối tượng khách hàng;

+ Tiếp cận được với khách hàng bằng nhiều phương pháp tùy vào từng đối tượng khách hàng;

+ Thuyết phục được khách hàng;

+ Thực hiện các giao dịch mua bán theo đúng quy trình

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tiếng Anh chuyên ngành;

+ Tuân thủ các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(3). Xử lý văn bản và lưu trữ thông tin khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về khách hàng, tâm lý và hành vi khách hàng;

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận và lưu trữ thông tin khách hàng sau bán hàng từ cấp trên và các bộ phận khác;

+ Trình bày được quy trình phương pháp chăm sóc khách hàng ngay từ khi nhận được thông tin khách hàng;

+ Trình bày được quy trình ghi nhận, sàn lọc, lưu trữ, báo cáo những khiếu nại, góp ý của khách hàng;

+ Trình bày được quy trình sắp xếp hồ sơ, số hóa, giữ gìn vệ sinh, lưu trữ và bảo quản hồ sơ khách hàng đúng quy định;

+ Phân loại được khách hàng VIP;

+ Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng VIP;

+ Trình bày quy định pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ lưu trữ và chăm sóc khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ thống kê, thu thập, phân tích thông tin;

+ Giao tiếp tốt với khách hàng và đối tác trên mọi phương tiện;

+ Thu thập và lưu trữ được thông tin khách hàng;

+ Ghi nhận, sàng lọc, lưu trữ, báo cáo những khiếu nại, góp ý của khách hàng lên cấp trên theo đúng quy trình;

+ Thực hiện thành thạo các công việc sắp xếp hồ sơ, số hóa, giữ gìn vệ sinh, lưu trữ và bảo quản hồ sơ khách hàng đúng quy định.

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tiếng Anh chuyên ngành;

+ Tuân thủ các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(4). Theo dõi mức độ hài lòng và thiết lập mối quan hệ khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về khách hàng, tâm lý và hành vi khách hàng;

+ Mô tả được các phương pháp lưu trữ, khai thác thông tin để thực hiện giữ liên lạc và chăm sóc khách hàng;

+ Trình bày được phương pháp xây dựng bảng khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng theo thang đo;

+ Trình bày được các giải pháp chăm sóc khách hàng: kế hoạch bảo hành, chương trình hậu mãi, tri ân khách hàng;

+ Phân loại được khách hàng VIP;

+ Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng VIP;

+ Trình bày quy định pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ lưu trữ và chăm sóc khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ thống kê, thu thập, phân tích thông tin;

+ Xây dựng bảng khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng theo thang đo 5 bậc;

+ Xây dựng được kế hoạch khai thác thông tin để thực hiện giữ liên lạc và chăm sóc khách hàng;

+ Tổ chức thành thạo các chương trình tri ân khách hàng; chương trình hậu mãi; bảo hành ân cần;

+ Xây dựng được quy trình chăm sóc khách hàng VIP;

+ Giao tiếp tốt với khách hàng và đối tác trên mọi phương tiện;

+ Thu thập và lưu trữ được thông tin khách hàng;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tiếng Anh chuyên ngành;

+ Tuân thủ các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(5). Đào tạo, hướng dẫn sử dụng và bảo hành, bảo trì sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về khách hàng, tâm lý và hành vi khách hàng;

+ Mô tả được các thông tin chi tiết về sản phẩm của doanh nghiệp: xuất xứ, tính năng, tính ưu việt, cách sử dụng sản phẩm;

+ Mô tả được các thông tin về lịch trình bảo trì, quy định bảo hành, thời gian, địa điểm bảo hành, bảo trì sản phẩm;

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin và hướng dẫn khách hàng sử dụng sản phẩm khi khách hàng có nhu cầu;

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin và hướng dẫn khách hàng các thủ tục đổi, trả hàng hóa khi có sự cố xảy ra;

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin và bảo hành sản phẩm cho khách hàng;

+ Trình bày được quy trình nhắc nhở khách hàng lịch trình bảo trì và quy trình tiến hành bảo trì sản phẩm cho khách hàng;

+ Trình bày quy định pháp luật liên quan đến hoạt động bảo hành đối với những sản phẩm có quy định bảo hành tại các tổ chức, doanh nghiệp ngoài nước;

+ Trình bày được quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ lưu trữ và chăm sóc khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ thống kê, thu thập, phân tích thông tin;

+ Hướng dẫn được cho khách hàng sử dụng sản phẩm sau khi bán hoặc khi khách hàng có nhu cầu;

+ Lập được kế hoạch và tổ chức thành thạo được các khóa, buổi đào tạo nghiệp vụ sử dụng sản phẩm cho khách hàng;

+ Hướng dẫn được cho khách hàng quy trình tiến hành các công tác bảo trì, bảo hành sản phẩm;

+ Phân loại được các thắc mắc của khách hàng khi cần hỗ trợ về việc hướng dẫn sử dụng, bảo hành, bảo trì sản phẩm;

+ Xây dựng được quy trình chăm sóc đối với khách hàng VIP;

+ Giao tiếp tốt với khách hàng và đối tác trên mọi phương tiện;

+ Thu thập và lưu trữ được thông tin khách hàng;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tiếng Anh chuyên ngành;

+ Tuân thủ các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu áp lực cao về trách nhiệm trong công việc, áp lực cao về thời gian;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị./.

DANH SÁCH BAN CHỦ NHIỆM

1. ThS. Nguyễn Hồng Trang, Phó Hiệu trưởng, Trường CĐ Viễn Đông - *Chủ nhiệm*;

2. ThS. Phan Thị Lệ Thu, Phó Hiệu trưởng, Trường CĐ Viễn Đông - *Phó chủ nhiệm*;

3. CN. Nguyễn Quang Vinh, Giảng viên, Trường CĐ Viễn Đông - *Thư ký*;

4. ThS. Trần Thanh Hải, Hiệu trưởng, Trường CĐ Viễn Đông - *Thành viên*;

5. CN. Nguyễn Kim Anh, Giảng viên, Trường CĐ Viễn Đông - *Thành viên*;

6. TS. Lê Thái Thường Quân, Giảng viên, Đại học Mở Tp.HCM - *Thành viên*;

7. CN. Huỳnh Hữu Tâm, Trưởng phòng, Công ty CP Logistics U&I - *Thành viên./.*

DANH SÁCH HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

1. ThS. Nguyễn Thị Thanh Tâm - Trường Cao đẳng Kinh Tế Tp. Hồ Chí Minh - *Chủ tịch;*

2. ThS. Nguyễn Thị Trúc Phương - Trường Cao đẳng Kinh Tế Tp. Hồ Chí Minh - *Phó Chủ tịch;*

3. ThS. Đỗ Vũ Bá - Trường Cao đẳng Kinh Tế Tp. Hồ Chí Minh - *Thư ký;*

4. ThS. Phan Nguyễn Mai Trang - Trường Cao đẳng Kinh Tế Tp. Hồ Chí Minh - *Ủy viên;*

5. ThS. Nguyễn Thị Thanh Thảo - Trường Cao đẳng Kinh Tế Tp. Hồ Chí Minh - *Ủy viên;*

6. ThS. Nguyễn Xuân Tuấn Anh - Công ty Cổ phần Dịch vụ Hàng hóa Sài Gòn - *Ủy viên;*

7. ThS. Đỗ Hữu Anh - Công ty Cổ phần Song Bình - *Ủy viên;*

8. ThS. Dương Quốc Việt - Trường CĐ Công nghệ Thủ Đức - *Ủy viên*;

9. ThS. Phạm Thị Minh Hiền - Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp - *Ủy viên./.*

Phụ lục 28B

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP NGÀNH/NGHỀ KINH DOANH XUẤT NHẬP KHẨU

(Ban hành kèm theo Thông tư số 25/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)

I. Quy định chung

1. Giới thiệu chung về ngành/nghề

Kinh doanh xuất nhập khẩu trình độ trung cấp là ngành, nghề thực hiện các công việc liên quan đến xuất, nhập khẩu hàng hoá bao gồm tiếp nhận thông tin khách hàng, nhà cung cấp, nhà phân phối để thực hiện các giao dịch mua bán với các đối tác quốc tế, hoàn thành những hồ sơ và thủ tục hải quan, thông quan, giao nhận và thanh toán, thực hiện các công việc hỗ trợ khách hàng sau giao dịch mua, bán theo một quy trình có sẵn đảm bảo mang lại lợi nhuận cao, tiết kiệm chi phí, thời gian trong môi trường cạnh tranh nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật của ngành, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm việc trong lĩnh vực này có thể đảm nhiệm vai trò của một nhân viên tại các tổ chức, cơ quan, đơn vị, các cơ sở kinh doanh trong lĩnh vực xuất nhập khẩu.

Người hành nghề phải có đủ sức khỏe, đạo đức nghề nghiệp tốt, được trang bị những kiến thức cơ bản về tin học, ngoại ngữ, giáo dục thể chất, chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với các vị trí công việc; giải quyết được các công việc đảm bảo đúng quy trình, giao tiếp và phối hợp làm việc theo tổ, nhóm, tổ chức và chịu được áp lực cao trong công việc.

Người làm trong lĩnh vực kinh doanh xuất nhập khẩu cần thường xuyên học tập để nâng cao trình độ chuyên môn, rèn luyện kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội, rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề nghiệp; đồng thời có khả năng tiếp tục học tập lên các trình độ cao hơn.

Khối lượng kiến thức tối thiểu 1.600 giờ, tương đương 55 tín chỉ.

2. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, hải quan, kinh doanh xuất nhập khẩu, thương mại quốc tế;

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về kinh tế vi mô, cách tính giá thành sản phẩm, tính doanh thu và chi phí;

- Liệt kê được các điều khoản áp dụng trong kinh doanh thương mại quốc tế Incoterms: EXW , FCA, CPT, CIP, DPU, DAP, DDP, FAS, FOB, CFR, CIF…;

- Trình bày được các quy định về chính sách hải quan, pháp luật về hải quan: luật hải quan, luật thuế xuất nhập khẩu, thông tư, nghị định, quyết định;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ, thủ tục chứng từ hàng nhập, xuất bằng đường biển, đường hàng không và đường bộ;

- Trình bày được các quy trình khai báo hải quan tại cảng biển, cảng hàng không, cửa khẩu;

- Trình bày được quy trình giao, nhận thủ tục, hồ sơ, hàng hóa tại cảng biển, cảng hàng không, cửa khẩu;

- Liệt kê được các bước khai báo thuế, nộp thuế phí, đăng ký bảo hiểm, hun trùng (nếu có), đăng ký giấy phép nhập, xuất đối với những hàng hóa đặc thù;

- Trình bày được các bước trong quy trình nhập, xuất khẩu hàng hóa bằng đường biển; đường hàng không và đường bộ;

- Nêu được các sự cố thường xảy ra trong quy trình xử lý các chứng từ hàng nhập, xuất hàng hóa bằng đường biển; đường hàng không và đường bộ;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận, theo dõi, xử lý hồ sơ thanh toán quốc tế;

- Trình bày được quy trình lưu trữ, quản lý văn bản, thủ tục, hồ sơ và lập báo cáo theo quy định;

- Định nghĩa được công dụng của các công cụ tìm kiếm khách hàng, nhà cung cấp, nhà phân phối: quảng cáo, marketing trực tiếp, marketing online, quan hệ công chúng, xúc tiến bán, giao dịch cá nhân;

- Trình bày được quy trình tìm kiếm, chăm sóc khách hàng từ khi có thông tin đến khi thực hiện được giao dịch mua bán và sau khi giao dịch kết thúc;

- Liệt kê được các phương pháp tiếp cận được khách hàng, nhà cung cấp: trò chuyện trực tiếp, tư vấn qua điện thoại, gửi email marketing, gửi tờ rơi, …;

- Liệt kê được các phương pháp chăm sóc khách hàng tiềm năng, khách hàng trung thành của doanh nghiệp;

- Liệt kê được các tình huống rủi ro thường xảy ra trong quá trình thu mua và giao nhận hàng hóa;

- Trình bày được quy trình đặt hàng: tìm kiếm hàng hóa phù hợp, tìm kiếm nhà cung cấp, so sánh giá cả, chất lượng, lựa chọn nhà cung cấp, đặt hàng và theo dõi quá trình đặt hàng, nhận và thanh toán;

- Trình bày được các quy trình hỗ trợ khách hàng sau khi giao dịch bán hàng thực hiện: tiếp nhận và xử lý những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng; đào tạo, hướng dẫn sử dụng sản phẩm; bảo trì, bảo hành sản phẩm; hỗ trợ bộ phận kinh doanh, chăm sóc khách hàng;

- Liệt kê được phạm vi bảo hiểm hàng hóa nhập xuất;

- Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định, pháp luật liên quan vấn đề kinh doanh xuất, nhập khẩu.

3. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

- Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

- Sử dụng thành thạo phần mềm khai báo hải quan, khai báo thuế và đăng ký bảo hiểm;

- Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm khách hàng, chăm sóc khách hàng và lưu trữ thông tin khách hàng;

- Sử dụng thành thạo các mạng xã hội và các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ cho công việc;

- Soạn thảo được các loại văn bản, chứng từ liên quan đến giao dịch xuất, nhập khẩu hàng hóa: hợp đồng thương mại, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói hàng hóa, vận đơn, tín dụng thư, chứng từ bảo hiểm, chứng thư kiểm dịch,…;

- Soạn thảo được các thư tín thương mại điện tử;

- Đối chiếu được tính chính xác của các thông tin: khách hàng, hàng hóa, nhà cung cấp, nhà phân phối, đơn vị vận chuyển,…;

- Viết được báo cáo công việc cá nhân hằng ngày theo đúng quy định;

- Đọc, hiểu được các từ ngữ chuyên ngành, các mã hàng, mã vận tải quy định: incoterms, C/O, CQ, C/A, D/O, FCL, Freight forwarding, Packing list, B/L, FOB, CIF …;

- Điền được các thông tin vào các biểu mẫu chứng từ theo đúng quy định;

- Giao tiếp tốt với khách hàng trên mọi phương tiện;

- Xử lý được các hồ sơ, chứng từ xuất, nhập khẩu theo quy trình;

- Xử lý thành thạo các quy trình kinh doanh hàng hóa xuất, nhập khẩu;

- Xử lý thành thạo các quy trình thu, mua hàng hóa xuất, nhập khẩu;

- Xử lý thành thạo quy trình khai báo hải quan, khai báo thuế;

- Xử lý thành thạo quy trình nộp thuế, đăng ký bảo hiểm, đăng ký giấy phép xuất, nhập khẩu hàng hóa;

- Xử lý thành thạo các công việc giao, nhận hàng hóa theo đúng quy trình tại các cảng biển, cảng hàng không và cửa khẩu;

- Xử lý thành thạo các công việc hỗ trợ khách hàng sau bán hàng;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc

- Làm việc độc lập, chủ động và chuyên nghiệp;

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

- Tôn trọng pháp luật và các quy định tại nơi làm việc, trung thực và có tính kỷ luật cao, tỉ mỉ chính xác;

- Chịu được áp lực cao về trách nhiệm và thời gian thực hiện công việc;

- Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị;

- Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh nhập khẩu bằng đường biển, đường hàng không và đường bộ;

- Áp dụng được phương pháp 5S trong xử lý công việc;

- Thực hiện đúng các quy định về an toàn lao động, vệ sinh lao động, bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề ở các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, logistics bao gồm:

- Xử lý chứng từ;

- Thực hiện bán hàng (Sales);

- Thu mua;

- Khai báo hải quan;

- Giao nhận hiện trường;

- Hỗ trợ sau bán hàng (After_sales service).

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề kinh doanh xuất nhập khẩu trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

II. Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực cho từng vị trí việc làm

1. Tên vị trí việc làm: Xử lý chứng từ

1.1. Mô tả vị trí làm việc:

Xử lý chứng từ là một vị trí việc làm của nghề Kinh doanh xuất nhập khẩu tại văn phòng hành chính, phòng khai báo xuất nhập khẩu, phòng nghiệp vụ hải quan của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh xuất nhập khẩu;

Trong đó, người thực hiện các công việc chuyên môn: tiếp nhận, kiểm tra, xử lý các chứng từ, hồ sơ của các giao dịch nhập, xuất hàng hóa bằng đường biển, đường bay, đường bộ; soạn thảo các hợp đồng thương mại, kiểm qua thông tin các bên giao dịch, lưu trữ hồ sơ, báo cáo cho cấp quản lý theo nhu cầu công việc để đảm bảo độ chính xác về thông tin, đảm bảo tiến độ công việc và đảm bảo chi phí thực hiện theo đúng kế hoạch.

1.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, hải quan, kinh doanh xuất nhập khẩu, thương mại quốc tế;

- Trình bày được những quy định cơ bản về nghiệp vụ văn phòng, văn thư lưu trữ;

- Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng nhập, xuất khẩu đường biển, đường bay, đường bộ;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ, thủ tục chứng từ hàng nhập, xuất bằng đường biển, đường bay và đường bộ;

- Trình bày được nguyên tắc và phương pháp xử lý các tình huống thường xảy ra trong quy trình xử lý các chứng từ hàng nhập, xuất hàng hóa bằng đường biển; đường bay và đường bộ;

- Trình bày được quy trình lưu trữ, quản lý văn bản, thủ tục, hồ sơ và lập báo cáo theo quy định;

- Liệt kê được các bước lập báo cáo, lập thời gian biểu cho quy trình xử lý công việc chứng từ;

- Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định, pháp luật liên quan vấn đề kinh doanh xuất nhập khẩu;

- Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh nhập khẩu bằng đường biển;

- Thực hiện đúng các quy định về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

1.1.2. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy;

- Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

- Đọc, hiểu và kiểm tra được các từ ngữ chuyên ngành hiển thị trên các thủ tục hồ sơ, chứng từ;

- Đọc, hiểu được các mã hàng, mã vận tải theo quy ước;

- Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, hợp đồng thương mại, hóa đơn;

- Số hóa được các chứng từ, hồ sơ, sổ sách theo quy ước của nghiệp vụ văn thư, lưu trữ;

- Tiếp nhận và xử lý thành thạo các hồ sơ, chứng từ của hàng xuất, nhập khẩu bằng đường biển, đường bay và đường bộ;

- Viết được báo cáo công việc theo tháng, quý, năm hoặc theo tính chất công việc, yêu cầu cấp trên;

- Giao tiếp tốt với khách hàng trên mọi phương tiện;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

1.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, có trách nhiệm với nhiệm vụ của cá nhân và tập thể.

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

- Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;

- Chịu được áp lực cao trong công việc;

- Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 600 giờ (tương đương 32 tín chỉ)

1.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Tự rèn luyện sức khỏe		X			
1.2	Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh		X			
1.3	Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam		X			
1.4	Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định		X			
1.5	Làm việc nhóm		X			
1.6	Kỹ năng giao tiếp		X			
1.7	Giải quyết vấn đề			X		
1.8	Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Thu thập, xử lý thông tin		X			
2.2	Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ		X			
2.3	Soạn thảo, lưu trữ chứng từ		X			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Xử lý chứng từ hàng nhập đường biển		X			
3.2	Xử lý chứng từ hàng nhập đường bay		X			
3.3	Xử lý chứng từ hàng nhập đường bộ		X			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.4	Xử lý chứng từ hàng xuất đường biển		X			
3.5	Xử lý chứng từ hàng xuất đường bay		X			
3.6	Xử lý chứng từ hàng xuất đường bộ		X			
3.7	Tổng hợp, báo cáo và lưu trữ			X		

1.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Tự rèn luyện sức khỏe

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức khoa học cơ bản về giáo dục thể chất;

+ Trình bày được các phương pháp tập luyện cơ bản để nâng cao sức khỏe và phương pháp phòng tránh chấn thương trong tập luyện thể dục thể thao và trong công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện các thao tác vận động cơ bản đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly trung bình, cự ly ngắn, nhảy cao, nhảy xa...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự rèn luyện nâng cao thể trạng, sức khỏe của bản thân.

(2). Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối Đảng cộng sản Việt Nam;

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về nhà nước và pháp luật;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về quốc phòng và an ninh;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản, cần thiết về phòng thủ dân sự, kỹ năng quân sự, luật nghĩa vụ quân sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành người lao động mới có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thiện nhiệm vụ;

+ Sử dụng được một số loại vũ khí bộ binh thông dụng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật Nhà nước;

+ Phát huy tinh thần yêu nước, truyền thống dựng nước và giữ nước, lòng tự hào, tự tôn dân tộc, nâng cao ý thức, trách nhiệm, tự giác thực hiện nhiệm vụ quốc phòng và an ninh, bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

(3). Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức về tiếng anh theo chuẩn năng lực.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nghe, nói, đọc, viết bằng tiếng Anh đạt chuẩn năng lực;

+ Ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc độc lập, chủ động, tích cực tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân;

+ Có thái độ hợp tác, phối hợp xử lý trong công việc.

(4). Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân tích được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Trình bày được kiến thức về tin học theo chuẩn năng lực quy định.

+ Trình bày quy trình thao tác trên các phần mềm chuyên ngành liên quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo internet, mạng xã hội để tra cứu thông tin;

+ Cập nhật các công cụ mới, hiệu quả hơn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, tự giác học tập nâng cao trình độ.

(5). Làm việc nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các phương pháp tổ chức làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp giải quyết mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp phát huy khả năng làm việc nhóm hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được kế hoạch và tổ chức làm việc nhóm hiệu quả, phát huy tối đa ưu điểm của các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết được các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Phối hợp và đảm bảo sự thống nhất của các thành viên trong nhóm;

+ Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

+ Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia tích cực các hoạt động của nhóm và có trách nhiệm với công việc được giao.

(6). Kỹ năng giao tiếp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp;

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

+ Trình bày được quá trình nắm bắt tâm lý trong quá trình diễn ra giao tiếp giữa các bên.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng một cách linh động các nguyên tắc ứng xử vào thực tế;

+ Giao tiếp tốt với mọi người trong mọi tình huống;

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(7). Giải quyết vấn đề

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thức tiếp cận vấn đề;

+ Trình bày được các phương pháp giải quyết vấn đề.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được vấn đề cần giải quyết;

+ Xác định được nguyên nhân phát sinh vấn đề cần giải quyết;

+ Đề ra được các giải pháp để giải quyết vấn đề;

+ Lựa chọn được giải pháp tối ưu để giải quyết vấn đề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Phát huy tính độc lập, tự chủ, tư duy và sáng tạo;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp giải quyết các vấn đề phát sinh.

(8). Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về luật bảo vệ môi trường hàng hải;

+ Trình bày được khái niệm, phân loại được các dạng năng lượng, tài nguyên;

+ Giải thích được vai trò năng lượng và tài nguyên đối với đời sống con người.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc đúng cách và thân thiện với môi trường;

+ Đề xuất phương án sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có tinh thần tự giác, cầu tiến, ham học hỏi;

+ Tự giác trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả.

b). Các năng lực chung

(1). Thu thập thông tin, xử lý thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thực hiện các chiến dịch khảo sát ý kiến khách hàng;

+ Trình bày được các phương pháp tiếp nhận thông tin, lưu trữ; phân loại thông tin;

+ Liệt kê được các phương pháp xử lý thông tin hiệu quả và chính xác;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng được công cụ hiện đại tăng hiệu suất thu thập, xử lý thông tin;

+ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng và các phần mềm chuyên ngành;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh một cách chủ động và linh hoạt;

+ Sử dụng thành thạo công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, chủ động và linh hoạt;

+ Có trách nhiệm cao về trách nhiệm bản thân và trách nhiệm khi làm việc nhóm;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc;

+ Bảo mật quyền riêng tư và tuân thủ luật pháp khi thực hiện công tác thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin;

+ Tự giác học tập, thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng, công cụ mới để nâng cao trình độ chuyên môn.

(2). Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được những ký hiệu, mã quy ước của hàng hóa, dịch vụ, mã vận tải;

+ Phân loại được các dạng hàng hóa theo quy định của luật xuất, nhập khẩu;

+ Liệt kê được tính chất của từng loại hàng hóa: quy cách, mẫu mã, xuất xứ,...;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về các loại hàng hóa xuất, nhập khẩu;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích tính chất của các mặt hàng thường xuyên xuất, nhập khẩu;

+ Đọc, hiểu được ý nghĩa, ký hiệu, mã quy ước của hàng hóa, dịch vụ, mã vận tải;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

(3). Soạn thảo và lưu trữ chứng từ

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình lưu trữ hồ sơ, chứng từ theo quy định;

+ Phân loại được các loại văn bản, chứng từ, hợp đồng, hóa đơn,...;

+ Liệt kê được quy trình xử lý và chuyển giao các loại văn bản;

+ Trình bày được phương pháp soạn thảo văn bản, hợp đồng, chứng từ,...;

+ Trình bày được quy trình lập báo cáo công việc theo quy định;

+ Giải thích được việc số hóa các chứng từ, hồ sơ để lưu trữ.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng và các phần mềm chuyên ngành;

+ Soạn thảo được hợp đồng, văn bản cho công việc;

+ Kiểm tra được thông tin trên các hợp đồng, chứng từ, sổ sách, hồ sơ theo quy định;

+ Số hóa được các loại hồ sơ, sổ sách, chứng từ để lưu trữ theo quy định;

+ Soạn thảo được báo cáo theo tháng, quý, năm hoặc theo tính chất công việc và yêu cầu cấp trên;

+ Lưu trữ được các hồ sơ, chứng từ theo quy định;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật khi thực hiện công tác thu thập, lưu trữ và xử lý các văn bản chứng từ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Xử lý chứng từ hàng nhập đường biển

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các bước trong quy trình nhập khẩu hàng hóa bằng đường biển;

+ Trình bày được quy trình xử lý chừng từ hàng hóa nhập khẩu bằng đường biển;

+ Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng nhập khẩu đường biển;

+ Trình bày được nguyên tắc và phương pháp xử lý các tình huống thường xảy ra trong quy trình xử lý các chứng từ hàng nhập khẩu đường biển;

+ Liệt kê được những yêu cầu từ khách hàng khi thực hiện việc nhập hàng đường biển;

+ Mô tả được lịch trình thuê tàu, giao, nhận hàng hóa bằng đường biển;

+ Liệt kê được những giấy tờ, thủ tục cần chuẩn bị cho việc nhập hàng bằng đường biển;

+ Liệt kê được các quy định, tính chất, loại hàng hóa được nhập từ đường biển;

+ Trình bày và giải thích được các nội dung hiển thị trên các chứng từ, dữ liệu hàng nhập khẩu đường biển: hợp đồng, biểu đơn nhập hàng, biểu đơn nhận hàng,…;

+ Giải thích được các từ, cụm từ chuyên ngành khi xử lý các thủ tục hàng hóa nhập khẩu đường biển;

+ Phân tích tính chất của các mặt hàng thường xuyên vận chuyển qua đường biển;

+ Trình bày được quy trình lưu trữ các chứng từ;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về kinh doanh nhập khẩu bằng đường biển: thuế quan, luật thương mại quốc tế, quy ước mặt hàng;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng và soạn thảo thành thạo thư tín điện tử;

+ Tập hợp được các thông tin và yêu cầu của khách hàng và hàng hóa;

+ Đọc được, kiểm tra chính xác và phản hồi về thông tin khách hàng, hàng hóa, lịch trình giao, nhận hàng hóa, thông tin chi tiết phương tiện vận chuyển đường biển trong đơn đặt hàng;

+ Đọc, hiểu được từ, cụm từ chuyên môn về kinh doanh nhập khẩu bằng đường biển;

+ Đọc được lịch trình giao, nhận hàng hóa bằng đường biển;

+ Đọc, hiểu và phân loại được các ký hiệu mã hàng hóa nhập khẩu đường biển;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Xử lý được các chứng từ, thủ tục nhập hàng hóa bằng đường biển theo đúng quy trình;

+ Xử lý được các sự cố thường phát sinh trong quá trình nhập hàng bằng đường biển;

+ Báo cáo được tình hình và tiến độ xử lý việc nhập hàng hóa bằng đường biển;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tài liệu tiếng Anh chuyên ngành;

+ Lưu trữ chứng từ theo quy trình và quy định;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh nhập khẩu bằng đường biển;

+ Thực hiện đúng các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

- Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(2). Xử lý chứng từ hàng nhập đường bay

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các bước trong quy trình nhập khẩu hàng hóa bằng đường bay;

+ Trình bày được quy trình xử lý chừng từ hàng hóa nhập khẩu bằng đường bay;

+ Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng nhập khẩu đường bay;

+ Trình bày được nguyên tắc và phương pháp xử lý các tình huống thường xảy ra trong quy trình xử lý các chứng từ hàng nhập khẩu đường bay;

+ Liệt kê được những yêu cầu từ khách hàng khi thực hiện việc nhập hàng hóa bằng đường bay;

+ Mô tả được thông tin máy bay, lịch trình, địa điểm giao, nhận hàng hóa bằng đường bay;

+ Liệt kê được những giấy tờ, thủ tục cần chuẩn bị cho việc nhập hàng bằng đường bay;

+ Liệt kê được các quy định, tính chất, loại hàng hóa được nhập từ đường bay;

+ Trình bày và giải thích được các nội dung hiển thị trên các chứng từ, dữ liệu hàng nhập khẩu đường bay: hợp đồng, biểu đơn nhập hàng, biểu đơn nhận hàng,…;

+ Giải thích được các từ, cụm từ chuyên ngành khi xử lý các thủ tục hàng hóa nhập khẩu đường bay;

+ Trình bày được quy trình lưu trữ các chứng từ;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về kinh doanh nhập khẩu bằng đường bay: thuế quan, luật thương mại quốc tế, quy ước mặt hàng;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng và soạn thảo thành thạo thư tín điện tử;

+ Tập hợp được các thông tin và yêu cầu của khách hàng và hàng hóa;

+ Soạn thảo, đọc, hiểu, kiểm tra được tính chính xác các hợp đồng nhập khẩu hàng hóa bằng đường bay;

+ Đọc, hiểu được từ, cụm từ chuyên môn về kinh doanh nhập khẩu bằng đường bay;

+ Đọc được, kiểm tra chính xác và phản hồi về thông tin khách hàng, hàng hóa, lịch trình giao, nhận hàng hóa, thông tin chi tiết phương tiện vận chuyển đường bay trong đơn đặt hàng;

+ Đọc, hiểu và phân loại được các ký hiệu mã hàng hóa nhập khẩu đường bay;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Xử lý được các chứng từ, thủ tục nhập hàng hóa bằng đường bay theo đúng quy trình;

+ Xử lý được các sự cố thường phát sinh trong quá trình nhập hàng bằng đường bay;

+ Báo cáo được tình hình và tiến độ xử lý việc nhập hàng hóa bằng đường bay;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tài liệu tiếng Anh chuyên ngành;

+ Lưu trữ chứng từ theo quy trình và quy định;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh nhập khẩu bằng đường bay;

+ Thực hiện đúng các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(3). Xử lý chứng từ hàng nhập đường bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các bước trong quy trình nhập khẩu hàng hóa bằng đường bộ;

+ Trình bày được quy trình xử lý chừng từ hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ;

+ Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng nhập khẩu đường bộ;

+ Trình bày được nguyên tắc và phương pháp xử lý các tình huống thường xảy ra trong quy trình xử lý các chứng từ hàng nhập khẩu đường bộ;

+ Liệt kê được những yêu cầu từ khách hàng khi thực hiện việc nhập hàng hóa bằng đường bộ;

+ Mô tả được thông tin các loại phương tiện xe, lịch trình, địa điểm giao, nhận hàng hóa bằng đường bộ;

+ Liệt kê được những giấy tờ, thủ tục cần chuẩn bị cho việc nhập hàng bằng đường bộ;

+ Liệt kê được các quy định, tính chất, loại hàng hóa được nhập từ đường bộ;

+ Trình bày và giải thích được các nội dung hiển thị trên các chứng từ, dữ liệu hàng nhập khẩu đường bộ: hợp đồng, biểu đơn nhập hàng, biểu đơn nhận hàng,…;

+ Giải thích được các từ, cụm từ chuyên ngành khi xử lý các thủ tục hàng hóa nhập khẩu đường bộ;

+ Trình bày được quy trình lưu trữ các chứng từ;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về kinh doanh nhập khẩu bằng đường bộ: thuế quan, luật thương mại quốc tế, quy ước mặt hàng;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng và soạn thảo thành thạo thư tín điện tử;

+ Tập hợp được các thông tin và yêu cầu của khách hàng và hàng hóa;

+ Soạn thảo, đọc, hiểu, kiểm tra được tính chính xác các hợp đồng nhập khẩu hàng hóa bằng đường bộ;

+ Đọc, hiểu được từ, cụm từ chuyên môn về kinh doanh nhập khẩu bằng đường bộ;

+ Đọc được, kiểm tra chính xác và phản hồi về thông tin khách hàng, hàng hóa, lịch trình giao, nhận hàng hóa, thông tin chi tiết phương tiện vận chuyển đường bộ trong đơn đặt hàng;

+ Đọc, hiểu và phân loại được các ký hiệu mã hàng hóa nhập khẩu đường bộ;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Xử lý được các chứng từ, thủ tục nhập hàng hóa bằng đường bộ theo đúng quy trình;

+ Xử lý được các sự cố thường phát sinh trong quá trình nhập hàng bằng đường bộ;

+ Báo cáo được tình hình và tiến độ xử lý việc nhập hàng hóa bằng đường bộ;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tài liệu tiếng Anh chuyên ngành;

+ Lưu trữ chứng từ theo quy trình và quy định;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh nhập khẩu bằng đường bộ;

+ Thực hiện đúng các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(4). Xử lý chứng từ hàng xuất đường biển

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các bước trong quy trình xuất khẩu hàng hóa bằng đường biển;

+ Trình bày được quy trình xử lý chừng từ hàng hóa xuất khẩu bằng đường biển;

+ Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng xuất khẩu đường biển;

+ Trình bày được nguyên tắc và phương pháp xử lý các tình huống thường xảy ra trong quy trình xử lý các chứng từ hàng xuất khẩu đường biển;

+ Liệt kê được những yêu cầu từ khách hàng, điều kiện xuất hàng CIF hoặc FOB;

+ Trình bày được thủ tục, quy trình xuất hàng theo điều kiện CIF hoặc FOB;

+ Mô tả được thông tin tàu, đóng gói, lịch trình, địa điểm giao, nhận hàng hóa bằng đường biển;

+ Liệt kê được những giấy tờ, thủ tục cần chuẩn bị cho việc xuất hàng bằng đường biển;

+ Trình bày được quy trình xin giấy phép xuất hàng đối với những mặt hàng đặt thù (nếu có);

+ Liệt kê được các quy định, tính chất, loại hàng hóa được xuất từ đường biển;

+ Trình bày và giải thích được các nội dung hiển thị trên các chứng từ, dữ liệu hàng hóa xuất khẩu đường biển: hợp đồng thương mại, điều kiện giao hàng, biểu đơn xuất hàng, biểu đơn giao hàng,…;

+ Giải thích được các từ, cụm từ chuyên ngành khi xử lý các thủ tục hàng hóa xuất khẩu đường biển;

+ Phân tích tính chất của các mặt hàng thường xuyên vận chuyển qua đường biển;

+ Trình bày được quy trình lưu trữ các chứng từ;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về kinh doanh xuất khẩu bằng đường biển: thuế quan, luật thương mại quốc tế, quy ước mặt hàng;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng và soạn thảo thành thạo thư tín điện tử;

+ Tập hợp được các thông tin và yêu cầu của khách hàng và hàng hóa xuất khẩu;

+ Đọc được, kiểm tra chính xác và phản hồi về thông tin khách hàng, hàng hóa, lịch trình giao, nhận hàng hóa, thông tin chi tiết phương tiện vận chuyển đường biển trong đơn đặt hàng;

+ Đọc, hiểu được từ, cụm từ chuyên môn về kinh doanh xuất khẩu bằng đường biển;

+ Đọc được lịch trình xuất, giao hàng hóa bằng đường biển;

+ Phân biệt được điều kiện xuất hàng CIF hay FOB;

+ Đọc, hiểu và phân loại được các ký hiệu mã hàng hóa xuất khẩu đường biển;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Xử lý được các chứng từ, thủ tục xuất hàng hóa bằng đường biển theo đúng quy trình;

+ Xử lý được các sự cố thường phát sinh trong quá trình xuất hàng bằng đường biển;

+ Báo cáo được tình hình và tiến độ xử lý việc xuất hàng hóa bằng đường biển;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tài liệu tiếng Anh chuyên ngành;

+ Lưu trữ chứng từ theo quy trình và quy định;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh xuất khẩu bằng đường biển;

+ Thực hiện đúng các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(5). Xử lý chứng từ hàng xuất đường bay

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các bước trong quy trình xuất khẩu hàng hóa bằng đường bay;

+ Trình bày được quy trình xử lý chừng từ hàng hóa xuất khẩu bằng đường bay;

+ Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng xuất khẩu đường bay;

+ Trình bày được nguyên tắc và phương pháp xử lý các tình huống thường xảy ra trong quy trình xử lý các chứng từ hàng xuất khẩu đường bay;

+ Liệt kê được những yêu cầu từ khách hàng;

+ Mô tả được thông tin máy bay, đóng gói, lịch trình, địa điểm giao, nhận hàng hóa bằng đường bay;

+ Liệt kê được những giấy tờ, thủ tục cần chuẩn bị cho việc xuất hàng bằng đường bay;

+ Trình bày được quy trình xin giấy phép xuất hàng đối với những mặt hàng đặt thù (nếu có);

+ Liệt kê được các quy định, tính chất, loại hàng hóa được xuất từ đường bay;

+ Trình bày và giải thích được các nội dung hiển thị trên các chứng từ, dữ liệu hàng hóa xuất khẩu đường bay: hợp đồng thương mại, điều kiện giao hàng, biểu đơn xuất hàng, biểu đơn giao hàng,…;

+ Giải thích được các từ, cụm từ chuyên ngành khi xử lý các thủ tục hàng hóa xuất khẩu đường bay;

+ Trình bày được quy trình lưu trữ các chứng từ;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về kinh doanh xuất khẩu bằng đường bay: thuế quan, luật thương mại quốc tế, quy ước mặt hàng;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng và soạn thảo thành thạo thư tín điện tử;

+ Tập hợp được các thông tin và yêu cầu của khách hàng và hàng hóa xuất khẩu;

+ Đọc được, kiểm tra chính xác và phản hồi về thông tin khách hàng, hàng hóa, lịch trình giao, nhận hàng hóa, thông tin chi tiết phương tiện vận chuyển đường bay trong đơn đặt hàng;

+ Đọc, hiểu được từ, cụm từ chuyên môn về kinh doanh xuất khẩu bằng đường bay;

+ Đọc được lịch trình xuất, giao hàng hóa bằng đường bay;

+ Đọc, hiểu và phân loại được các ký hiệu mã hàng hóa xuất khẩu đường bay;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Xử lý được các chứng từ, thủ tục xuất hàng hóa bằng đường bay theo đúng quy trình;

+ Xử lý được các sự cố thường phát sinh trong quá trình xuất hàng bằng đường bay;

+ Báo cáo được tình hình và tiến độ xử lý việc xuất hàng hóa bằng đường bay;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tài liệu tiếng Anh chuyên ngành;

+ Lưu trữ chứng từ theo quy trình và quy định;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh xuất khẩu bằng đường bay;

+ Thực hiện đúng các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(6). Xử lý chứng từ hàng xuất đường bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các bước trong quy trình xuất khẩu hàng hóa bằng đường bộ;

+ Trình bày được quy trình xử lý chừng từ hàng hóa xuất khẩu bằng đường bộ;

+ Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng xuất khẩu đường bộ;

+ Trình bày được nguyên tắc và phương pháp xử lý các tình huống thường xảy ra trong quy trình xử lý các chứng từ hàng xuất khẩu đường bộ;

+ Liệt kê được những yêu cầu từ khách hàng, điều kiện xuất hàng CIF hoặc FOB;

+ Trình bày được thủ tục, quy trình xuất hàng theo điều kiện CIF hoặc FOB;

+ Mô tả được thông tin phương tiện xe vận chuyển, đóng gói, lịch trình, địa điểm giao, nhận hàng hóa bằng đường bộ;

+ Liệt kê được những giấy tờ, thủ tục cần chuẩn bị cho việc xuất hàng bằng đường bộ;

+ Trình bày được quy trình xin giấy phép xuất hàng đối với những mặt hàng đặc thù (nếu có);

+ Liệt kê được các quy định, tính chất, loại hàng hóa được xuất từ đường bộ;

+ Trình bày và giải thích được các nội dung hiển thị trên các chứng từ, dữ liệu hàng hóa xuất khẩu đường bộ: hợp đồng thương mại, điều kiện giao hàng, biểu đơn xuất hàng, biểu đơn giao hàng,…;

+ Giải thích được các từ, cụm từ chuyên ngành khi xử lý các thủ tục hàng hóa xuất khẩu đường bộ;

+ Trình bày được quy trình lưu trữ các chứng từ;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về kinh doanh xuất khẩu bằng đường bộ: thuế quan, luật thương mại quốc tế, quy ước mặt hàng;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng và soạn thảo thành thạo thư tín điện tử;

+ Tập hợp được các thông tin và yêu cầu của khách hàng và hàng hóa xuất khẩu;

+ Đọc được, kiểm tra chính xác và phản hồi về thông tin khách hàng, hàng hóa, lịch trình giao, nhận hàng hóa, thông tin chi tiết phương tiện vận chuyển đường bộ trong đơn đặt hàng;

+ Đọc, hiểu được từ, cụm từ chuyên môn về kinh doanh xuất khẩu bằng đường bộ;

+ Đọc được lịch trình xuất, giao hàng hóa bằng đường bộ;

+ Phân biệt được điều kiện xuất hàng CIF hay FOB;

+ Đọc, hiểu và phân loại được các ký hiệu mã hàng hóa xuất khẩu đường bộ;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Xử lý được các chứng từ, thủ tục xuất hàng hóa bằng đường bộ theo đúng quy trình;

+ Xử lý được các sự cố thường phát sinh trong quá trình xuất hàng bằng đường bộ;

+ Báo cáo được tình hình và tiến độ xử lý việc xuất hàng hóa bằng đường bộ;

+ Giao tiếp tốt, đọc, hiểu được tài liệu tiếng Anh chuyên ngành;

+ Lưu trữ chứng từ theo quy trình và quy định;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh xuất khẩu bằng đường bộ;

+ Thực hiện đúng các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(7). Tổng hợp báo cáo lưu trữ

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình lưu trữ, quản lý văn bản, thủ tục, hồ sơ theo quy định;

+ Phân loại được tính chất được các loại văn bản: công văn đến, công văn đi, hợp đồng ngoại thương, hợp đồng nhân sự, hóa đơn thương mại, đơn đặt hàng, …;

+ Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định, pháp luật liên quan vấn đề kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Liệt kê các loại báo cáo cần thực hiện cho mỗi phương thức nhập hàng;

+ Trình bày được phương pháp lập báo cáo theo tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu của cấp quản lý;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng và soạn thảo thành thạo thư tín điện tử;

+ Đọc, hiểu các loại văn bản trong quá trình thực hiện kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Lưu trữ, quản lý được các loại hồ sơ, thủ tục, giấy tờ đúng quy định;

+ Tổng hợp được thông tin và viết được báo cáo kết quả, tiến độ công việc theo quý, tháng, năm hoặc theo yêu cầu của cấp quản lý;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu thành thạo tiếng Anh chuyên ngành;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

2. Tên vị trí việc làm: Thực hiện bán hàng (Sales)

2.1. Mô tả vị trí làm việc:

Thực hiện bán hàng (sales) là một vị trí việc làm của nghề Kinh doanh xuất nhập khẩu tại văn phòng phòng hành chính, phòng khai báo xuất nhập khẩu, phòng nghiệp vụ hải quan của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh xuất nhập khẩu;

Trong đó, người thực hiện các công việc chuyên môn: tìm kiếm khách hàng, tư vấn, đàm phán và thuyết phục khách hàng đồng ý thực hiện các giao dịch mua, bán hàng hóa của doanh nghiệp; thu thập thông tin, chăm sóc khách hàng và tiến hành các quy trình bán hàng cho khách hàng đảm bảo mang lại được lợi nhuận cho doanh nghiệp một cách hiệu quả.

2.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, hải quan, kinh doanh xuất nhập khẩu, thương mại quốc tế;

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về kinh tế vi mô và vĩ mô, cách tính giá thành sản phẩm, tính doanh thu và chi phí;

- Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng nhập, xuất khẩu đường biển, đường bay, đường bộ;

- Lựa chọn công cụ tìm kiếm khách hàng: quảng cáo, marketing trực tiếp, marketing online, quan hệ công chúng, xúc tiến bán, giao dịch cá nhân;

- Trình bày được quy trình tìm kiếm, chăm sóc khách hàng từ khi có thông tin đến khi thực hiện được giao dịch mua bán và sau khi giao dịch kết thúc;

- Lựa chọn được phương pháp giới thiệu hình ảnh, chất lượng sản phẩm đến khách hàng: giới thiệu trực tiếp, tổ chức hội chợ, triển lãm, …;

- Liệt kê các bước cần chuẩn bị và xử lý tất cả các công cụ bán hàng như file báo giá, tính giá bán đề xuất, danh sách sản phẩm, cataloge, danh sách khách hàng, phân loại khách hàng theo mức độ ưu tiên;

- Trình bày được phương pháp xác định lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp trong kinh doanh hàng xuất khẩu;

- Trình bày được phương pháp xác định khách hàng mục tiêu để thực hiện các chiến lược đàm phán, thương lượng;

- Lựa chọn được các phương pháp tiếp cận được khách hàng, nhà cung cấp: trò chuyện trực tiếp, tư vấn qua điện thoại, gửi email marketing, gửi tờ rơi, …;

- Trình bày được các phương pháp giữ chân khách hàng, chăm sóc khách hàng mới trở thành khách hàng trung thành của doanh nghiệp;

- Trình bày được quy trình bán hàng và chuyển giao thông tin đến các bộ phận để hoàn tất thủ tục bán hàng;

- Cập nhật được thông tin về thị trường kinh doanh xuất khẩu cũng như các đối thủ cạnh tranh;

- Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định, pháp luật liên quan vấn đề kinh doanh xuất nhập khẩu;

- Thực hiện đúng các quy định về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

2.1.2. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy;

- Sử dụng thành thạo các ứng dụng thương mại điện tử: email điện tử, internet marketing tích hợp IMC, …;

- Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm khách hàng, chăm sóc khách hàng và lưu trữ thông tin khách hàng;

- Sử dụng thành thạo các mạng xã hội và các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ cho công việc;

- Giao tiếp tốt với khách hàng trên mọi phương tiện;

- Tìm kiếm, lựa chọn được nhà khách hàng ở phạm vi quốc tế theo đúng yêu cầu của doanh nghiệp;

- Xác định được lợi thế cạnh trong trong việc kinh doanh hàng xuất khẩu;

- Xác định được khách hàng mục tiêu để đưa ra các chiến lược đàm phán, thương lượng hiệu quả;

- Lựa chọn được khách hàng phù hợp yêu cầu;

- Áp dụng được kỹ năng giao tiếp, đàm phán và thương lượng với các nhà cung cấp và khách hàng;

- Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu nhập hàng;

- Xuất bán hàng hóa theo lịch trình và phân công;

- Tập hợp, lưu trữ và chăm sóc được khách hàng theo quy trình;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

2.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

- Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;

- Chịu được áp lực cao trong công việc;

- Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

2.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 550 giờ (tương đương 26 tín chỉ)

2.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Tự rèn luyện sức khỏe		X			
1.2	Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh		X			
1.3	Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam		X			
1.4	Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định		X			
1.5	Làm việc nhóm		X			
1.6	Kỹ năng giao tiếp		X			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.7	Kỹ năng đàm phán, thuyết phục		X			
1.8	Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Thu thập và xử lý thông tin khách hàng		X			
2.2	Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ, khách hàng		X			
2.3	Xác định thị trường giao dịch			X		
2.4	Tính chi phí, bài toán lợi nhuận			X		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Kinh doanh hàng xuất khẩu		X			
3.2	Kinh doanh hàng nhập khẩu		X			
3.3	Tìm kiếm khách hàng, nhà cung cấp			X		
3.4	Đàm phán và thương lượng			X		
3.5	Theo dõi và chuyển giao			X		

2.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Tự rèn luyện sức khỏe

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức khoa học cơ bản về giáo dục thể chất;

+ Trình bày được các phương pháp tập luyện cơ bản để nâng cao sức khỏe và phương pháp phòng tránh chấn thương trong tập luyện thể dục thể thao và trong công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện các thao tác vận động cơ bản đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly trung bình, cự ly ngắn, nhảy cao, nhảy xa...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự rèn luyện nâng cao thể trạng, sức khỏe của bản thân.

(2). Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối Đảng cộng sản Việt Nam;

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về nhà nước và pháp luật;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về quốc phòng và an ninh;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản, cần thiết về phòng thủ dân sự, kỹ năng quân sự, luật nghĩa vụ quân sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành người lao động mới có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thiện nhiệm vụ;

+ Sử dụng được một số loại vũ khí bộ binh thông dụng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật Nhà nước;

+ Phát huy tinh thần yêu nước, truyền thống dựng nước và giữ nước, lòng tự hào, tự tôn dân tộc, nâng cao ý thức, trách nhiệm, tự giác thực hiện nhiệm vụ quốc phòng và an ninh, bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

(3). Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức về tiếng anh theo chuẩn năng lực.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nghe, nói, đọc, viết bằng tiếng Anh đạt chuẩn năng lực;

+ Ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc độc lập, chủ động, tích cực tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân;

+ Có thái độ hợp tác, phối hợp xử lý trong công việc.

(4). Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân tích được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Trình bày được kiến thức về tin học theo chuẩn năng lực quy định.

+ Trình bày quy trình thao tác trên các phần mềm chuyên ngành liên quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo internet, mạng xã hội để tra cứu thông tin;

+ Cập nhật các công cụ mới, hiệu quả hơn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, tự giác học tập nâng cao trình độ.

(5). Làm việc nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các phương pháp tổ chức làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp giải quyết mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp phát huy khả năng làm việc nhóm hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được kế hoạch và tổ chức làm việc nhóm hiệu quả, phát huy tối đa ưu điểm của các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết được các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Phối hợp và đảm bảo sự thống nhất của các thành viên trong nhóm;

+ Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

+ Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia tích cực các hoạt động của nhóm và có trách nhiệm với công việc được giao.

(6). Kỹ năng giao tiếp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp;

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

+ Trình bày được quá trình nắm bắt tâm lý trong quá trình diễn ra giao tiếp giữa các bên.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng một cách linh động các nguyên tắc ứng xử vào thực tế;

+ Giao tiếp tốt với mọi người trong mọi tình huống;

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(7). Kỹ năng đàm phán, thuyết phục

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp;

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

+ Trình bày được quá trình nắm bắt tâm lý trong quá trình diễn ra đàm phán và thuyết phục các bên.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng một cách linh động các nguyên tắc ứng xử vào thực tế;

+ Giao tiếp tốt với mọi người trong mọi tình huống;

+ Thuyết phục được đội ngũ quản lý cấp cao đồng ý với các thay đổi lớn, có tầm ảnh hưởng rộng

+ Biết điều chỉnh thái độ của bản thân linh hoạt theo tình huống;

+ Thấu hiểu được nhu cầu của đối phương, đưa ra được phương án khéo léo khiến đối phương hài lòng;

+ Biết xử lí khôn khéo khi bị phản đối;

+ Biết đặt mình vào tình thế của đối phương và đưa ra được những phương án đề xuất hợp lí;

+ Diễn đạt rành mạch, rõ ràng, có tính thuyết phục cao những nội dung cần truyền tải;

+ Lắng nghe nguyện vọng của đối phương, trình bày rành mạch phương án đề xuất;

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự chủ, tư duy và sáng tạo;

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(8). Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về luật bảo vệ môi trường hàng hải;

+ Trình bày được khái niệm, phân loại được các dạng năng lượng, tài nguyên;

+ Giải thích được vai trò năng lượng và tài nguyên đối với đời sống con người.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc đúng cách và thân thiện với môi trường;

+ Đề xuất phương án sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có tinh thần tự giác, cầu tiến, ham học hỏi;

+ Tự giác trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả.

b). Các năng lực chung

(1). Thu thập và xử lý thông tin khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thực hiện các chiến dịch khảo sát ý kiến khách hàng;

+ Liệt kê được các phương pháp thu thập thông tin khách hàng tiềm năng;

+ Liệt kê được các phương pháp xử lý thông tin hiệu quả và chính xác.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm khách hàng và thu thập thông tin khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo các phần mềm chuyên ngành để xử lý thông tin hiệu quả;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh một cách chủ động và linh hoạt;

+ Sử dụng thành thạo công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, chủ động và linh hoạt;

+ Có trách nhiệm cao về trách nhiệm bản thân và trách nhiệm khi làm việc nhóm;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc;

+ Bảo mật quyền riêng tư và tuân thủ luật pháp khi thực hiện công tác thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin;

+ Tự giác học tập, thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng, công cụ mới để nâng cao trình độ chuyên môn.

(2). Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ và khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được những ký hiệu, mã quy ước của hàng hóa, dịch vụ, mã vận tải;

+ Phân loại được các dạng hàng hóa theo quy định của luật xuất, nhập khẩu;

+ Liệt kê được tính chất của từng loại hàng hóa: quy cách, mẫu mã, xuất xứ,...;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về các loại hàng hóa xuất, nhập khẩu;

+ Phân loại được các đối tượng khách hàng;

+ Liệt kê tâm lý và nhu cầu mua hàng của từng đối tượng khách hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích tính chất của các mặt hàng thường xuyên xuất, nhập khẩu;

+ Đọc, hiểu được ý nghĩa, ký hiệu, mã quy ước của hàng hóa, dịch vụ, mã vận tải;

+ Xác định được tâm lý của từng đối tượng khách hàng;

+ Giao tiếp tốt với tất cả các đối tượng khách hàng trong mọi tình huống;

+ Xác định được khách hàng mục tiêu, khách hàng trung thành hoặc khách hàng tiềm năng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

(3). Xác định thị trường giao dịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được thị trường mục tiêu, thuận lợi, khó khăn cho thị trường này;

+ Trình bày được phương pháp chọn mẫu, đối tượng khảo sát và xác định được thị trường mục tiêu;

+ Mô tả được mặt bằng giá cả thị trường;

+ Liệt kê được quy trình xử lý và chuyển giao các loại văn bản;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo được các phần mềm tin học văn phòng, các phần mềm chuyên ngành;

+ Thu thập được thông tin thị trường, khảo sát nhu cầu khách hàng theo đúng quy trình;

+ Sử dụng thành thạo các phần mềm xử lý thông tin thu thập được từ khách hàng để phân tích và xác định được thị trường mục tiêu

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

(4). Tính chi phí, bài toán lợi nhuận

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được phương pháp tính chi phí, giá thành sản phẩm và bài toán lợi nhuận;

+ So sánh giá thành sản phẩm với giá thị trường;

+ Liệt kê được các loại chi phí cần thực hiện trong quá trình sản xuất, thành phẩm và bán hàng;

+ Trình bày được các phương pháp xác định chi phí phát sinh;

+ Trình bày các giải pháp khắc phục rủi ro trong quá trình xác định chi phí và doanh thu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tính được chi phí, giá thành sản phẩm và bài toán lợi nhuận;

+ Xác định được giá cả sản phẩm;

+ Tính được chi phí và doanh thu;

+ Tính được chi phí phát sinh dự phòng trong quá trình kinh doanh;

+ Xử lý được các rủi ro trong quá trình xác định chi phí và doanh thu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Kinh doanh hàng xuất khẩu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, bán hàng, kinh doanh xuất nhập khẩu, luật thương mại quốc tế, …;

+ Trình bày được quy trình tìm kiếm, chăm sóc khách hàng từ khi có thông tin đến khi thực hiện được giao dịch mua bán và sau khi giao dịch kết thúc;

+ Lựa chọn được phương pháp giới thiệu hình ảnh, chất lượng sản phẩm đến khách hàng: giới thiệu trực tiếp, tổ chức hội chợ, triển lãm, …;

+ Trình bày được phương pháp xác định lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp trong kinh doanh hàng xuất khẩu;

+ Trình bày được phương pháp xác định khách hàng mục tiêu để thực hiện các chiến lược đàm phán, thương lượng;

+ Liệt kê các bước cần chuẩn bị và xử lý tất cả các công cụ bán hàng như file báo giá, tính giá bán đề xuất, danh sách sản phẩm, cataloge, danh sách khách hàng, phân loại khách hàng theo mức độ ưu tiên;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh hàng xuất khẩu;

+ Trình bày được các kiến thức về các phương thức vận tải quốc tế, điều kiện thương mại quốc tế,…;

+ Mô tả và thực hiện được những nghiệp vụ cơ bản trong quy trình xuất khẩu hàng hóa;

+ Cập nhật được thông tin về thị trường kinh doanh xuất khẩu cũng như các đối thủ cạnh tranh;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm khách hàng, chăm sóc khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo mạng xã hội ứng dụng cho công việc kinh doanh hàng xuất khẩu;

+ Tìm kiếm, lựa chọn được nhà khách hàng ở phạm vi quốc tế theo đúng yêu cầu của doanh nghiệp;

+ Xác định được lợi thế cạnh trong trong việc kinh doanh hàng xuất khẩu;

+ Xác định được khách hàng mục tiêu để đưa ra các chiến lược đàm phán, thương lượng hiệu quả;

+ Lựa chọn được khách hàng phù hợp yêu cầu;

+ Áp dụng được kỹ năng giao tiếp, đàm phán và thương lượng với các nhà cung cấp và khách hàng;

+ Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu nhập hàng;

+ Sử dụng thành thạo các ứng dụng thương mại điện tử: email điện tử, internet marketing tích hợp IMC, …;

+ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng và các phần mềm chuyên dụng;

+ Lập được kế hoạch bán, xuất hàng và chăm sóc khách hàng;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(2). Kinh doanh hàng nhập khẩu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, bán hàng, kinh doanh xuất nhập khẩu, luật thương mại quốc tế, …;

+ Trình bày được quy trình tìm kiếm khách hàng, lựa chọn nhà cung cấp ngoài nước phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp;

+ Trình bày được phương pháp xác định lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp trong kinh doanh hàng nhập khẩu;

+ Trình bày được phương pháp xác định khách hàng (nhà cung cấp) mục tiêu để thực hiện các chiến lược đàm phán, thương lượng;

+ Trình bày được quy trình lựa chọn mặt hàng theo nhu cầu của doanh nghiệp: nguồn gốc, quy cách, chất lượng, giá cả, cách đóng gói, …;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh hàng nhập khẩu;

+ Mô tả và thực hiện được những nghiệp vụ cơ bản trong quy trình nhập khẩu hàng hóa;

+ Liệt kê cụ thể các bước thực hiện trong công việc kinh doanh hàng nhập khẩu;

+ Trình bày được những phương thức kết nối công ty nhập khẩu hiệu quả nhất;

+ Trình bày được các quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm khách hàng, nhà cung cấp;

+ Sử dụng thành thạo mạng xã hội ứng dụng cho công việc kinh doanh hàng nhập khẩu;

+ Tìm kiếm, lựa chọn được nhà cung cấp ở phạm vi quốc tế theo đúng yêu cầu của doanh nghiệp;

+ Xác định được lợi thế cạnh trong trong việc kinh doanh hàng nhập khẩu;

+ Xác định được khách hàng mục tiêu để đưa ra các chiến lược đàm phán, thương lượng hiệu quả;

+ Lựa chọn được hàng hóa phù hợp yêu cầu;

+ Áp dụng được kỹ năng giao tiếp, đàm phán và thương lượng với các nhà cung cấp và khách hàng;

+ Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu nhập hàng;

+ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng và các phần mềm chuyên dụng;

+ Lập được kế hoạch mua, nhập hàng và chăm sóc khách hàng;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(3). Tìm kiếm khách hàng, nhà cung cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, bán hàng, kinh doanh xuất nhập khẩu, luật thương mại quốc tế, …;

+ Trình bày được những thế mạnh cạnh tranh về dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung ứng;

+ Trình bày được các phương pháp tìm kiếm khách hàng: theo khách hàng tiềm năng, theo mặt hàng, theo mùa;

+ Lựa chọn công cụ tìm kiếm khách hàng, nhà cung cấp: quảng cáo, marketing trực tiếp, marketing online, quan hệ công chúng, xúc tiến bán, giao dịch cá nhân;

+ So sánh được ưu nhược, điểm của từng công cụ tìm kiếm để chọn được giải pháp tối ưu phù hợp với từng dịch vụ của doanh nghiệp;

+ Lựa chọn được các phương pháp tiếp cận được khách hàng, nhà cung cấp: trò chuyện trực tiếp, tư vấn qua điện thoại, gửi email marketing, gửi tờ rơi, …;

+ Trình bày được các bước xác định, ghi nhận và lưu trữ thông tin khách hàng, nhà cung cấp;

+ Trình bày được phương pháp phân loại khách hàng, nhà cung cấp để xây dựng chiến lược đàm phán, thương lượng hiệu quả: khách hàng tiềm năng, khách hàng không tiềm năng;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh hàng xuất, nhập khẩu;

+ Mô tả được các bước chăm sóc khách hàng, nhà cung cấp;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp;

+ Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm khách hàng, nhà cung cấp: quảng cáo, marketing trực tiếp, marketing online, quan hệ công chúng, xúc tiến bán, giao dịch cá nhân;

+ Xác định được khách hàng mục tiêu;

+ Sử dụng thành thạo mạng xã hội ứng dụng cho công việc kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Tiếp cận, thu thập, ghi nhận và lưu trữ được thông tin khách hàng, nhà cung cấp theo đúng quy trình;

+ Phân loại được khách hàng để lên chiến lược đàm phán, thương lượng;

+ Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng và các phần mềm chuyên dụng;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(4). Đàm phán và thương lượng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, bán hàng, kinh doanh xuất nhập khẩu, luật thương mại quốc tế, …;

+ Trình bày được những thế mạnh cạnh tranh về dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung ứng;

+ Trình bày được phương pháp phân loại khách hàng, nhà cung cấp để xây dựng chiến lược đàm phán, thương lượng hiệu quả: khách hàng tiềm năng, khách hàng không tiềm năng;

+ Lựa chọn được các phương pháp tiếp cận được khách hàng, nhà cung cấp để thuyết phục, đàm phán, thương lượng;

+ Mô tả và so sánh được đặc trưng của từng đối tượng khách hàng, nhà cung cấp;

+ So sánh được các ưu, nhược điểm của từng loại mặt hàng, từng đối tượng khách hàng, nhà cung cấp;

+ Trình bày được cách nhận biết tâm lý từng đối tượng khách hàng, nhà cung cấp;

+ Lựa chọn phương pháp gửi/tiếp nhận thông tin hàng hóa, dịch vụ của doanh nghiệp cho khách hàng, hoặc từ nhà cung cấp: báo giá, thông tin sản phẩm, dịch vụ, phương thức vận chuyển; bảo hành, …;

+ Lựa chọn được cách thức thuyết phục, đàm phán và thương lượng với khách hàng, nhà cung cấp;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh hàng xuất, nhập khẩu;

+ Liệt kê được các phương thức chăm sóc khách hàng, nhà cung cấp;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các công cụ tiếp cận với khách hàng, nhà cung cấp: trực tiếp, online, thư tín, …;

+ Sử dụng thành thạo mạng xã hội ứng dụng cho công việc kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Áp dụng được kỹ năng và nghệ thuật giao tiếp trong việc đàm phán và thương lượng với các nhà cung cấp và khách hàng;

+ Đàm phán, thuyết phục và thương lượng được khách hàng;

+ Chuyển giao thông tin khách hàng, nhà cung cấp sau khi đã thực hiện giao dịch đàm phán, thương lượng thành công;

+ Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu nhập hàng;

+ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng và các phần mềm chuyên dụng;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm;

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(5). Theo dõi và chuyển giao

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, bán hàng, kinh doanh xuất nhập khẩu, luật thương mại quốc tế, …;

+ Trình bày được quy trình theo dõi hàng hóa, chăm sóc khách hàng, nhà cung cấp từ giai đoạn bắt đầu tiền hành các quy trình giao dịch cho đến khi thực hiện hoàn tất giao dịch mua, bán kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được các phương pháp giữ chân khách hàng, chăm sóc khách hàng mới trở thành khách hàng trung thành của doanh nghiệp;

+ Trình bày được phương pháp theo dõi lịch trình giao dịch hàng hóa từ khi bắt đầu tiếp nhận hợp đồng đến khi giao dịch kết thúc;

+ Liệt kê được tất cả các thông tin, thủ tục, hồ sơ để chuyển giao cho bộ phận chứng từ và giao nhận;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh hàng xuất, nhập khẩu;

+ Liệt kê được các phương thức chăm sóc khách hàng, nhà cung cấp;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo mạng xã hội ứng dụng cho công việc kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Theo dõi được giao dịch hàng hóa khi khách hàng, nhà cung cấp đồng ý thực hiện giao dịch cho đến khi kết thúc giao dịch theo đúng quy trình;

+ Đọc, hiểu, theo dõi được lịch trình giao, nhận hàng hóa;

+ Chuyển giao được thông tin, thủ tục, hồ sơ đến bộ phận chứng từ, giao nhận theo đúng quy trình và quy định;

+ Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu nhập hàng;

+ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng và các phần mềm chuyên dụng;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của cá nhân và tập thể

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

3. Tên vị trí việc làm: Thu mua

3.1. Mô tả vị trí làm việc:

Thu mua là một vị trí việc làm của nghề Kinh doanh xuất nhập khẩu tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh xuất nhập khẩu;

Trong đó, người thực hiện các công việc chuyên môn: tìm kiếm nguồn cung cấp hàng hóa, nguyên, vật liệu theo yêu cầu của doanh nghiệp, xác định được nhà cung cấp, tìm hiểu, so sánh thị trường giá cả, đàm phán và thuyết phục nhà cung cấp đồng ý thực hiện các giao dịch bán hàng hóa của doanh nghiệp để bán lại hoặc sản xuất thành phẩm để bán ra thị trường trong nước; thu thập thông tin, chăm sóc nhà cung cấp và tiến hành các quy trình mua hàng đảm bảo đúng quy trình, quy định của pháp luật và mang lại hiệu quả cao nhất cho doanh nghiệp.

3.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về marketing, hải quan, kinh doanh xuất nhập khẩu, thương mại quốc tế;

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về kinh tế vi mô và vĩ mô, cách tính giá thành sản phẩm, tính doanh thu và chi phí;

- Mô tả được những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ kinh doanh hàng nhập, xuất khẩu đường biển, đường bay, đường bộ;

- Lựa chọn công cụ tìm kiếm nhà cung cấp;

- Trình bày được quy trình tìm hiểu, lựa chọn hàng hóa, nguyên vật liệu đảm bảo đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp;

- Liệt kê được thông tin của từng loại hàng hóa, dịch vụ, nguyên vật liệu mà các bộ phận yêu cầu: số lượng, quy cách, mẫu mã, chất lượng, …;

- Trình bày được phương pháp và quy trình xác định nhà cung cấp tiềm năng: so sánh giá cả, chất lượng hàng hóa, nguyên, vật liệu, dịch vụ cung cấp, chất lượng, quy cách sản phẩm và khả năng đáp ứng yêu cầu,…;

- Trình bày được quy trình lập kế hoạch thu mua;

- Trình bày được cách tính dự toán cho kế hoạch thu mua;

- Liệt kê được các giải pháp xử lý rủi ro khi thực hiện quá trình thu mua;

- Trình bày được những phương thức thu mua phù hợp nhất;

- Trình bày được quy trình mua, nhận hàng;

- Cập nhật được thông tin về thị trường kinh doanh xuất khẩu cũng như các đối thủ cạnh tranh;

- Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định, pháp luật liên quan vấn đề kinh doanh xuất nhập khẩu;

- Thực hiện đúng các quy định về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

3.1.2. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy;

- Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm nhà cung cấp, chăm sóc và lưu trữ thông tin nhà cung cấp;

- Sử dụng thành thạo các mạng xã hội và các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ cho công việc;

- Tìm kiếm, lựa chọn được hàng hóa, nguyên vật liệu và nhà cung cấp hàng ở phạm vi quốc tế theo đúng yêu cầu của doanh nghiệp;

- Lựa chọn được nhà cung cấp phù hợp yêu cầu;

- Áp dụng được kỹ năng giao tiếp, đàm phán và thương lượng với các nhà cung cấp;

- Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu mua hàng;

- Theo dõi được lịch trình mua hàng theo quy trình;

- Xác định được chi phí mua hàng;

- Tập hợp, lưu trữ và chăm sóc được nhà cung cấp theo quy trình;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

3.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.
- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;
- Tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị;
- Chịu được áp lực cao trong công việc;
- Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

3.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 500 giờ (tương đương 24 tín chỉ)

3.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Tự rèn luyện sức khỏe		X			
1.2	Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh		X			
1.3	Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam		X			
1.4	Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định		X			
1.5	Làm việc nhóm		X			
1.6	Kỹ năng giao tiếp		X			
1.7	Kỹ năng đàm phán, thuyết phục		X			
1.8	Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả		X			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Thu thập và xử lý thông tin nhà cung cấp		X			
2.2	Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ, nhà cung cấp		X			
2.3	Xác định thị trường giao dịch			X		
2.4	Tính chi phí, bài toán lợi nhuận			X		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Lập kế hoạch			X		
3.2	Tìm nhà cung cấp, đàm phán giá		X			
3.3	Lập đơn hàng		X			
3.4	Nhận hàng, kiểm tra và thanh toán		X			
3.5	Cung cấp đến bộ phận liên quan		X			

3.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Tự rèn luyện sức khỏe

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức khoa học cơ bản về giáo dục thể chất;

+ Trình bày được các phương pháp tập luyện cơ bản để nâng cao sức khỏe và phương pháp phòng tránh chấn thương trong tập luyện thể dục thể thao và trong công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện các thao tác vận động cơ bản đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly trung bình, cự ly ngắn, nhảy cao, nhảy xa...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự rèn luyện nâng cao thể trạng, sức khỏe của bản thân.

(2). Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối Đảng cộng sản Việt Nam;

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về nhà nước và pháp luật;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về quốc phòng và an ninh;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản, cần thiết về phòng thủ dân sự, kỹ năng quân sự, luật nghĩa vụ quân sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành người lao động mới có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thiện nhiệm vụ;

+ Sử dụng được một số loại vũ khí bộ binh thông dụng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật Nhà nước;

+ Phát huy tinh thần yêu nước, truyền thống dựng nước và giữ nước, lòng tự hào, tự tôn dân tộc, nâng cao ý thức, trách nhiệm, tự giác thực hiện nhiệm vụ quốc phòng và an ninh, bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

(3). Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức về tiếng anh theo chuẩn năng lực.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nghe, nói, đọc, viết bằng tiếng Anh đạt chuẩn năng lực;

+ Ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc độc lập, chủ động, tích cực tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân;

+ Có thái độ hợp tác, phối hợp xử lý trong công việc.

(4). Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân tích được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Trình bày được kiến thức về tin học theo chuẩn năng lực quy định.

+ Trình bày quy trình thao tác trên các phần mềm chuyên ngành liên quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo internet, mạng xã hội để tra cứu thông tin;

+ Cập nhật các công cụ mới, hiệu quả hơn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, tự giác học tập nâng cao trình độ.

(5). Làm việc nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các phương pháp tổ chức làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp giải quyết mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp phát huy khả năng làm việc nhóm hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được kế hoạch và tổ chức làm việc nhóm hiệu quả, phát huy tối đa ưu điểm của các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết được các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Phối hợp và đảm bảo sự thống nhất của các thành viên trong nhóm;

+ Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

+ Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia tích cực các hoạt động của nhóm và có trách nhiệm với công việc được giao.

(6). Kỹ năng giao tiếp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp;

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

+ Trình bày được quá trình nắm bắt tâm lý trong quá trình diễn ra giao tiếp giữa các bên.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng một cách linh động các nguyên tắc ứng xử vào thực tế;

+ Giao tiếp tốt với mọi người trong mọi tình huống;

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(7). Kỹ năng đàm phán, thuyết phục

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp;

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

+ Trình bày được quá trình nắm bắt tâm lý trong quá trình diễn ra đàm phán và thuyết phục các bên.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng một cách linh động các nguyên tắc ứng xử vào thực tế;

+ Giao tiếp tốt với mọi người trong mọi tình huống;

+ Thuyết phục được đội ngũ quản lý cấp cao đồng ý với các thay đổi lớn, có tầm ảnh hưởng rộng

+ Biết điều chỉnh thái độ của bản thân linh hoạt theo tình huống;

+ Thấu hiểu được chính xác nhu cầu của đối phương, đưa ra được phương án khéo léo khiến đối phương hài lòng;

+ Biết xử lí khôn khéo khi bị phản đối;

+ Biết đặt mình vào tình thế của đối phương và đưa ra được những phương án đề xuất hợp lí;

+ Diễn đạt rành mạch, rõ ràng, có tính thuyết phục cao những nội dung cần truyền tải;

+ Lắng nghe nguyện vọng của đối phương, trình bày rành mạch phương án đề xuất;

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự chủ, tư duy và sáng tạo;

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(8). Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về luật bảo vệ môi trường hàng hải;

+ Trình bày được khái niệm, phân loại được các dạng năng lượng, tài nguyên;

+ Giải thích được vai trò năng lượng và tài nguyên đối với đời sống con người.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc đúng cách và thân thiện với môi trường;

+ Đề xuất phương án sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có tinh thần tự giác, cầu tiến, ham học hỏi;

+ Tự giác trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả.

b). Các năng lực chung

(1). Thu thập và xử lý thông tin nhà cung cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thực hiện các chiến dịch khảo sát ý kiến nhà cung cấp;

+ Liệt kê được các phương pháp thu thập thông tin nhà cung cấp tiềm năng;

+ Liệt kê được các phương pháp xử lý thông tin hiệu quả và chính xác.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm nhà cung cấp và thu thập thông tin khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo các phần mềm chuyên ngành để xử lý thông tin hiệu quả;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh một cách chủ động và linh hoạt;

+ Sử dụng thành thạo công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, chủ động và linh hoạt;

+ Có trách nhiệm cao về trách nhiệm bản thân và trách nhiệm khi làm việc nhóm;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc;

+ Bảo mật quyền riêng tư và tuân thủ luật pháp khi thực hiện công tác thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin;

+ Tự giác học tập, thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng, công cụ mới để nâng cao trình độ chuyên môn.

(2). Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được những ký hiệu, mã quy ước của hàng hóa, dịch vụ, mã vận tải;

+ Phân loại được các dạng hàng hóa theo quy định của luật xuất, nhập khẩu;

+ Liệt kê được tính chất của từng loại hàng hóa: quy cách, mẫu mã, xuất xứ,...;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật về các loại hàng hóa xuất, nhập khẩu;

+ Phân loại được các đối tượng nhà cung cấp;

+ Liệt kê tâm lý và nhu cầu bán hàng của từng đối tượng nhà cung cấp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích tính chất của các mặt hàng thường xuyên xuất, nhập khẩu;

+ Đọc, hiểu được ý nghĩa, ký hiệu, mã quy ước của hàng hóa, dịch vụ, mã vận tải;

+ Xác định được tâm lý của từng đối tượng nhà cung cấp;

+ Giao tiếp tốt với tất cả các đối tượng nhà cung cấp trong mọi tình huống;

+ Xác định được nhà cung cấp tiềm năng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

(3). Xác định thị trường giao dịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được thị trường mục tiêu, thuận lợi, khó khăn cho thị trường này;

+ Trình bày được phương pháp chọn mẫu, đối tượng khảo sát và xác định được thị trường mục tiêu;

+ Mô tả được mặt bằng giá cả thị trường;

+ Liệt kê được quy trình xử lý và chuyển giao các loại văn bản;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo được các phần mềm tin học văn phòng, các phần mềm chuyên ngành;

+ Thu thập được thông tin thị trường, khảo sát nhu cầu khách hàng theo đúng quy trình;

+ Sử dụng thành thạo các phần mềm xử lý thông tin thu thập được từ khách hàng để phân tích và xác định được thị trường mục tiêu

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

(4). Tính chi phí, bài toán lợi nhuận

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được phương pháp tính chi phí, giá thành sản phẩm và bài toán lợi nhuận;

+ So sánh giá thành sản phẩm với giá thị trường;

+ Liệt kê được các loại chi phí cần thực hiện trong quá trình sản xuất, thành phẩm và bán hàng;

+ Trình bày được các phương pháp xác định chi phí phát sinh;

+ Trình bày các giải pháp khắc phục rủi ro trong quá trình xác định chi phí và doanh thu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tính được chi phí, giá thành sản phẩm và bài toán lợi nhuận;

+ Xác định được giá cả sản phẩm;

+ Tính được chi phí và doanh thu;

+ Tính được chi phí phát sinh dự phòng trong quá trình kinh doanh;

+ Xử lý được các rủi ro trong quá trình xác định chi phí và doanh thu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện tác phong công nghiệp, cẩn thận, chính xác;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

+ Tự giác học tập và thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Lập kế hoạch thu mua

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về kinh tế học, tính toán doanh thu, lợi nhuận;

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin yêu cầu cung cấp hàng hóa, dịch vụ, nguyên vật liệu từ các bộ phận của doanh nghiệp;

+ Liệt kê được thông tin của từng loại hàng hóa, dịch vụ, nguyên vật liệu mà các bộ phận yêu cầu: số lượng, quy cách, mẫu mã, chất lượng, …;

+ Trình bày được quy trình lập kế hoạch thu mua;

+ Trình bày được cách tính dự toán cho kế hoạch thu mua;

+ Liệt kê được các giải pháp xử lý rủi ro khi thực hiện quá trình thu mua;

+ Trình bày được những phương thức thu mua phù hợp nhất;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh xuất, nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Đọc, hiểu được các đề xuất cung cấp hàng hóa, dịch vụ, nguyên, vật liệu của các đơn vị doanh nghiệp;

+ Tổng hợp được các đề xuất từ các đơn vị;

+ Kiểm tra được số lượng hàng tồn kho và đối chiếu số lượng yêu cầu;

+ Thực hiện được việc thu, mua theo đúng mẫu quy định và đúng kế hoạch đề ra;

+ Lập được các biểu mẫu đề xuất cho các đơn vị theo quy định của doanh nghiệp;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(2). Lựa chọn nhà cung cấp và đàm phán giá cả

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về kinh tế học, tính toán chi phí doanh thu, lợi nhuận, kinh doanh xuất nhập khẩu, luật thương mại quốc tế, …;

+ Trình bày được những nhu cầu về hàng hóa, dịch vụ, nguyên, vật liệu mà doanh nghiệp đang cần;

+ Trình bày được các phương pháp tìm kiếm nhà cung cấp: lên danh sách nhà cung cấp thường xuyên, nhà cung cấp tiềm năng, nhà cung cấp mới;

+ Trình bày được các phương pháp tìm kiếm thị trường hàng hóa tiềm năng: so sánh chất lượng, mẫu mã, xuất xứ, quy cách, phương tiện vận chuyển, khả năng đáp ứng nhu cầu, …;

+ Trình bày được các bước lựa chọn nhà cung cấp phù hợp: so sánh giá cả, mẫu mã, điều kiện và khả năng cung ứng dịch vụ theo yêu cầu, bảo hành, các chiết khấu và hậu mãi, …;

+ Liệt kê được các yếu tố cần thương lượng, đàm phán với nhà cung cấp;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Xác định được thị trường cung cấp hàng hóa, dịch vụ, nguyên, vật liệu mục tiêu;

+ Tổng hợp, lưu trữ được danh sách nhà cung cấp theo biểu mẫu quy định;

+ So sánh và lựa chọn được nhà cung cấp tiềm năng theo yêu cầu của doanh nghiệp;

+ Tập hợp và so sánh được các bảng báo giá để đề xuất nhà cung cấp phù hợp;

+ Tính được chi phí cố định và phát sinh trong quá trình thu mua;

+ Áp dụng được những kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết phục để đàm phán giá cả với nhà cung cấp;

+ Đọc, hiểu và soạn thảo được hợp đồng thu mua theo đúng quy định của pháp luật;

+ Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu của doanh nghiệp;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(3). Lập đơn hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về kinh tế học, tính doanh thu, lợi nhuận;

+ Liệt kê được các thông tin cần thiết để hoàn thiện đơn hàng thu mua;

+ Liệt kê được những chính sách hậu mãi của nhà cung cấp;

+ Trình bày được phương pháp đọc, hiểu, kiểm tra các điều khoản trong hợp đồng đặt hàng;

+ Trình bày được quy trình đặt hàng;

+ Liệt kê cụ thể quy trình theo dõi và nhận hàng sau khi lập đơn hàng thành công;

+ Trình bày được những phương thức thu mua phù hợp nhất;

+ Mô tả được lịch trình, tiến độ giao hàng theo đúng thỏa thuận trong hợp đồng;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Giao tiếp tốt với khách hàng trên mọi phương tiện;

+ Lưu trữ, quản lý và đối chiếu các chứng từ, giấy tờ, đơn hàng, hợp đồng;

+ Lập được các biểu mẫu đơn hàng, hợp đồng theo đúng quy định;

+ Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, đơn đặt hàng, hợp đồng, giấy tờ, tính hợp lệ của hóa đơn;

+ Quản lý thời gian linh động để đáp ứng kịp nhu cầu của doanh nghiệp;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(4). Nhận hàng, kiểm tra và thanh toán

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận hàng hóa và nhập kho;

+ Trình bày được phương pháp theo dõi đơn hàng vận chuyển;

+ Liệt kê được các thông tin cần thiết để kiểm tra hàng hóa khi nhận hàng;

+ Liệt kê cụ thể quy trình thanh toán, thanh lý hợp đồng sau khi đã qua công tác kiểm tra hàng hóa theo đúng quy định trong hợp đồng;

+ Trình bày được những phương thức kiểm tra phù hợp nhất;

+ Trình bày được phương thức thanh toán thuận tiện nhất;

+ Trình bày được quy định tại các thông tư, nghị định, pháp luật về các vấn đề liên quan kinh doanh xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Kiểm tra, đối chiếu hàng hóa theo đơn đặt hàng khi tiếp nhận;

+ Lập được mẫu phiếu, thẻ nhập kho, bàn giao, tiếp nhận khi hàng hóa giao đến;

+ Kiểm tra, đối chiếu được thông tin ghi trên phiếu giao hàng so với hợp đồng và hàng hóa thực tế nhận được;

+ Kiểm tra được tính pháp lý của hóa đơn;

+ Lưu trữ và quản lý được chứng từ, giấy tờ, đơn hàng, biên bản kiểm tra, bàn giao,...;

+ Kiểm tra được độ chính xác chất lượng, số lượng hàng trên thực tế;

+ Tạo được các biểu mẫu kiểm kê, bàn giao, tiếp nhận cho đơn hàng;

+ Cập nhật kịp thời kiến thức mới nhất về thanh toán, hóa đơn;

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(5). Cung cấp đến bộ phận có nhu cầu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình bàn giao hàng hóa, dịch vụ, nguyên, vật liệu đến các bộ phận có nhu cầu;

+ Trình bày được phương pháp kiểm tra, đối chiếu xuất, nhập, tồn kho theo quy định;

+ Trình bày được quy định của pháp luật về việc thực hiện thanh toán quốc tế;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tổng hợp được nhu cầu của các đơn vị về hàng hóa, dịch vụ, nguyên, vật liệu theo nhu cầu;

+ Kiểm tra được việc xuất, nhập, tồn tại kho;

+ Lập được mẫu phiếu, thẻ xuất kho, bàn giao hàng hóa đến bộ phận có nhu cầu;

+ Cập nhật thông tin xuất kho vào phần mềm quản lý;

+ Lưu trữ các thủ tục, giấy tờ xuất kho và giao nhận cho đơn vị có nhu cầu;

+ Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng: máy tính, máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

4. Tên vị trí việc làm: Khai báo hải quan

4.1. Mô tả vị trí làm việc:

Khai báo hải quan là một vị trí việc làm của nghề Kinh doanh xuất nhập khẩu, trong đó, người thực hiện các công việc chuyên môn: đại diện công ty tham gia các

cuộc họp với quan chức hải quan, nộp đơn xin hoàn thuế và phân loại lại thuế quan; phối hợp vận chuyển và lưu trữ hàng hóa nhập khẩu. Thực hiện các quy trình khai báo hải quan hàng xuất, nhập khẩu đường biển, đường bay và đường bộ. Tư vấn các vấn đề hải quan đảm bảo công việc khai thông hàng hóa thuận lợi, đảm bảo đúng quy trình và đúng tiến độ.

4.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về hải quan; ngoại thương, xuất nhập khẩu;

- Trình bày được quy trình hoàn tất các thủ tục khai báo hải quan hàng xuất, nhập khẩu đường biển, đường bay, đường bộ;

- Phân loại hàng hóa theo hệ thống mã hóa thuế quan;

- Liệt kê được các thủ tục và quy trình khai báo hải quan đường biển, đường bay, đường bộ;

- Trình bày được cách tính, khai thuế và nộp thuế hải quan;

- Mô tả được lịch trình vận chuyển hàng hóa thông qua đường biển, đường bay, đường bộ;

- Xác định được loại hình xuất nhập khẩu: mậu dịch, phi mậu dịch, tạm nhập tái xuất, tạm xuất tái nhập, ...;

- Trình bày được các chính sách quản lý rủi ro, quản lý mặt hàng đối với loại hàng cần xuất nhập khẩu;

- Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định về các vấn đề hàng xuất khẩu;

- Trình bày được quy định của pháp luật về việc thực hiện thông quan hàng xuất khẩu đường biển;

- Trình bày được quy định về sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

4.1.2. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

- Sử dụng thành thạo phần mềm khai báo hải quan, khai báo thuế và tin học văn phòng;

- Khai báo được các thủ tục hải quan hàng xuất, nhập khẩu đường biển, đường bay và đường bộ;

- Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, hợp đồng;

- Đọc, hiểu được các nội dung cần khai báo trong phần mềm khai báo hải quan;

- Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

- Soạn thảo thành thạo các tài liệu bao gồm hóa đơn hải quan, chứng nhận xuất xứ và chứng từ kiểm soát hàng hóa;

- Tư vấn cho công ty về vấn đề thủ tục hải quan, các hạn chế trong lĩnh vực xuất xuất khẩu, yêu cầu bảo hiểm, hạn ngạch hoặc các vấn đề liên quan đến hải quan khác;

- Hướng dẫn được cách chuẩn bị hồ sơ, thủ tục, chứng từ khai báo hải quan;

- Tư vấn cho khách hàng các vấn đề liên quan khai thuế hải quan;

- Hướng dẫn được cách khai báo thông tin hải quan trên phần mềm;

- Tính được thuế, khai báo thuế và nộp thuế hải quan;

- Hướng dẫn cách theo dõi quá trình vận chuyển hàng hóa trước và sau khi được khai thông hải quan;

- Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc tư vấn và hỗ trợ cho khách hàng;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

4.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

- Chủ động xử lý được các tình huống phát sinh;

- Chịu được áp lực cao trong công việc;

- Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

4.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 500 giờ (tương đương 22 tín chỉ)

4.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Tự rèn luyện sức khỏe	X				
1.2	Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh		X			
1.3	Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam		X			
1.4	Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định		X			
1.5	Làm việc nhóm		X			
1.6	Kỹ năng giao tiếp		X			
1.7	Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Thu thập & xử lý thông tin		X			
2.2	Thực hiện các quy định pháp luật về hải quan, xuất nhập khẩu		X			
2.3	Phân loại hàng hóa		X			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Khai báo hàng nhập khẩu đường biển		X			
3.2	Khai báo hàng nhập khẩu đường bay		X			
3.3	Khai báo hàng nhập khẩu đường bộ		X			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.4	Khai báo hàng xuất khẩu đường biển		X			
3.5	Khai báo hàng xuất khẩu đường bay		X			
3.6	Khai báo hàng xuất khẩu đường bộ		X			
3.7	Tư vấn thủ tục hải quan			X		

4.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a). Các năng lực cơ bản

(1). Tự rèn luyện sức khỏe

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức khoa học cơ bản về giáo dục thể chất;

+ Trình bày được các phương pháp tập luyện cơ bản để nâng cao sức khỏe và phương pháp phòng tránh chấn thương trong tập luyện thể dục thể thao và trong công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện các thao tác vận động cơ bản đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly trung bình, cự ly ngắn, nhảy cao, nhảy xa...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự rèn luyện nâng cao thể trạng, sức khỏe của bản thân.

(2). Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác – Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối Đảng cộng sản Việt Nam;

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về nhà nước và pháp luật;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về quốc phòng và an ninh;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản, cần thiết về phòng thủ dân sự, kỹ năng quân sự, luật nghĩa vụ quân sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành người lao động mới có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thiện nhiệm vụ;

+ Sử dụng được một số loại vũ khí bộ binh thông dụng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật Nhà nước;

+ Phát huy tinh thần yêu nước, truyền thống dựng nước và giữ nước, lòng tự hào, tự tôn dân tộc, nâng cao ý thức, trách nhiệm, tự giác thực hiện nhiệm vụ quốc phòng và an ninh, bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

(3). Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức về tiếng anh theo chuẩn năng lực.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nghe, nói, đọc, viết bằng tiếng Anh đạt chuẩn năng lực;

+ Ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc độc lập, chủ động, tích cực tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân;

+ Có thái độ hợp tác, phối hợp xử lý trong công việc.

(4). Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân tích được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Trình bày được kiến thức về tin học theo chuẩn năng lực quy định.

+ Trình bày quy trình thao tác trên các phần mềm chuyên ngành liên quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm chuyên ngành;

+ Sử dụng thành thạo internet, mạng xã hội để tra cứu thông tin;

+ Cập nhật các công cụ mới, hiệu quả hơn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, tự giác học tập nâng cao trình độ.

(5). Làm việc nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các phương pháp tổ chức làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp giải quyết mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp phát huy khả năng làm việc nhóm hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được kế hoạch và tổ chức làm việc nhóm hiệu quả, phát huy tối đa ưu điểm của các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết được các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Phối hợp và đảm bảo sự thống nhất của các thành viên trong nhóm;

+ Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

+ Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia tích cực các hoạt động của nhóm và có trách nhiệm với công việc được giao.

(6). Kỹ năng giao tiếp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp;

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

+ Trình bày được quá trình nắm bắt tâm lý trong quá trình diễn ra giao tiếp giữa các bên.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng một cách linh động các nguyên tắc ứng xử vào thực tế;

+ Giao tiếp tốt với mọi người trong mọi tình huống;

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(7). Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về luật bảo vệ môi trường hàng hải;

+ Trình bày được khái niệm, phân loại được các dạng năng lượng, tài nguyên;

+ Giải thích được vai trò năng lượng và tài nguyên đối với đời sống con người.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc đúng cách và thân thiện với môi trường;

+ Đề xuất phương án sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có tinh thần tự giác, cầu tiến, ham học hỏi;

+ Tự giác trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả.

b). Các năng lực chung

(1). Thu thập và xử lý thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thực hiện các chiến dịch khảo sát ý kiến khách hàng;

+ Liệt kê được các phương pháp thu thập thông tin khách hàng;

+ Liệt kê được các phương pháp xử lý thông tin hiệu quả và chính xác.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm nhà cung cấp và thu thập thông tin khách hàng;

+ Sử dụng thành thạo các phần mềm chuyên ngành để xử lý thông tin hiệu quả;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh một cách chủ động và linh hoạt;

+ Sử dụng thành thạo công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, chủ động và linh hoạt;

+ Có trách nhiệm cao về trách nhiệm bản thân và trách nhiệm khi làm việc nhóm;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc;

+ Bảo mật quyền riêng tư và tuân thủ luật pháp khi thực hiện công tác thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin;

+ Tự giác học tập, thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng, công cụ mới để nâng cao trình độ chuyên môn.

(2). Thực hiện các quy định pháp luật về hải quan, xuất nhập khẩu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về pháp luật hải quan và các văn bản, thông tư, nghị định, hướng dẫn thi hành các luật liên quan đến xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được cách tính các loại thuế xuất: thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu, thuế giá trị gia tăng, thuế tiêu thụ đặc biệt và các luật quản lý thuế;

+ Trình bày được các quy định chính sách quản lý hàng hóa xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được các quy định xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tư vấn cho khách hàng các chính sách, quy định pháp luật về hải quan;

+ Tính được các loại thuế xuất: thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu, thuế giá trị gia tăng, thuế tiêu thụ đặc biệt;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, chủ động và linh hoạt;

+ Có trách nhiệm cao về trách nhiệm bản thân và trách nhiệm khi làm việc nhóm;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc;

+ Tự giác học tập, thường xuyên cập nhật những kiến thức, kỹ năng, công cụ mới để nâng cao trình độ chuyên môn.

(3). Phân loại hàng hóa

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về tính chất của các loại hàng hóa xuất, nhập khẩu;

+ Mô tả được những tính chất đặc trưng của các loại hàng hóa đặc thù;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân loại được hàng hóa theo tính chất, xuất xứ, quy định của việc xuất, nhập khẩu;

+ Đọc, hiểu được các mã hàng hóa, mã vận chuyển được niêm yết theo quy định;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ luật pháp khi thực hiện công tác thu thập, lưu trữ và xử lý các thông tin hàng hóa đúng quy định;

+ Có ý thức tự học để nâng cao trình độ chuyên môn;

+ Chủ động cập nhật các thông tin, quy định mới về hàng hóa xuất nhập khẩu.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Khai báo hàng nhập khẩu đường biển

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về hải quan; ngoại thương, xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được các bước làm thủ tục hải quan hàng nhập khẩu đường biển;

+ Phân loại hàng hóa theo hệ thống mã hóa thuế quan;

+ Liệt kê được các thủ tục và quy trình khai báo hải quan đường biển;

+ Trình bày được quy trình khai báo thuế và nộp thuế hải quan;

+ Mô tả được lịch trình vận chuyển thông qua đường biển;

+ Liệt kê được các tính chất của các mặt hàng thường xuyên vận chuyển qua đường biển;

+ Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định về các vấn đề hàng nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định của pháp luật về việc thực hiện thông quan hàng nhập khẩu đường biển;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm khai báo hải quan;

+ Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, hợp đồng;

+ Đọc, hiểu được các nội dung cần khai báo trong phần mềm khai báo hải quan;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Soạn thảo thành thạo các tài liệu bao gồm hóa đơn hải quan, chứng nhận xuất xứ và chứng từ kiểm soát hàng hóa;

+ Tư vấn cho công ty về vấn đề thủ tục hải quan, các hạn chế trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, yêu cầu bảo hiểm, hạn ngạch hoặc các vấn đề liên quan đến hải quan khác;

+ Theo dõi, giám sát được quá trình khai thông hàng hóa nhập khẩu đường biển;

+ Theo dõi, giám sát được vị trí của hàng hóa trên đường vận chuyển;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc trao đổi với các cơ quan chức năng để tạo điều kiện thông quan hàng hoá thuận lợi qua hải quan.

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chủ động xử lý được các tình huống phát sinh;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(2). Khai báo hàng nhập khẩu đường bay

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về hải quan; ngoại thương, xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được các bước làm thủ tục hải quan hàng nhập khẩu đường bay;

+ Phân loại hàng hóa theo hệ thống mã hóa thuế quan;

+ Liệt kê được các thủ tục và quy trình khai báo hải quan đường bay;

+ Trình bày được quy trình khai báo thuế và nộp thuế hải quan;

+ Mô tả được lịch trình vận chuyển thông qua đường bay;

+ Liệt kê được các tính chất của các mặt hàng thường xuyên vận chuyển qua đường bay;

+ Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định về các vấn đề hàng nhập khẩu;

+ Trình bày được quy định của pháp luật về việc thực hiện thông quan hàng nhập khẩu đường bay;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm khai báo hải quan;

+ Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, hợp đồng;

+ Đọc, hiểu được các nội dung cần khai báo trong phần mềm khai báo hải quan;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Soạn thảo thành thạo các tài liệu bao gồm hóa đơn hải quan, chứng nhận xuất xứ và chứng từ kiểm soát hàng hóa;

+ Tư vấn cho công ty về vấn đề thủ tục hải quan, các hạn chế trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, yêu cầu bảo hiểm, hạn ngạch hoặc các vấn đề liên quan đến hải quan khác;

+ Theo dõi, giám sát được quá trình khai thông hàng hóa nhập khẩu đường bay;

+ Theo dõi, giám sát được vị trí của hàng hóa trên đường vận chuyển;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc trao đổi với các cơ quan chức năng để tạo điều kiện thông quan hàng hoá thuận lợi qua hải quan.

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chủ động xử lý được các tình huống phát sinh;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(3). Khai báo hàng nhập khẩu đường bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về hải quan; ngoại thương, xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được các bước làm thủ tục hải quan hàng xuất khẩu đường bộ;

+ Phân loại hàng hóa theo hệ thống mã hóa thuế quan;

+ Liệt kê được các thủ tục và quy trình khai báo hải quan đường bộ;

+ Trình bày được quy trình khai báo thuế và nộp thuế hải quan;

+ Mô tả được lịch trình vận chuyển thông qua đường bộ;

+ Liệt kê được các tính chất của các mặt hàng thường xuyên vận chuyển qua đường bộ;

+ Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định về các vấn đề hàng xuất khẩu;

+ Trình bày được quy định của pháp luật về việc thực hiện thông quan hàng xuất khẩu đường bộ;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm khai báo hải quan;

+ Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, hợp đồng;

+ Đọc, hiểu được các nội dung cần khai báo trong phần mềm khai báo hải quan;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Soạn thảo thành thạo các tài liệu bao gồm hóa đơn hải quan, chứng nhận xuất xứ và chứng từ kiểm soát hàng hóa;

+ Tư vấn cho công ty về vấn đề thủ tục hải quan, các hạn chế trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, yêu cầu bảo hiểm, hạn ngạch hoặc các vấn đề liên quan đến hải quan khác;

+ Theo dõi, giám sát được quá trình khai thông hàng hóa xuất khẩu đường bộ;

+ Theo dõi, giám sát được vị trí của hàng hóa trên đường vận chuyển;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc trao đổi với các cơ quan chức năng để tạo điều kiện thông quan hàng hoá thuận lợi qua hải quan.

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chủ động xử lý được các tình huống phát sinh;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(4). Khai báo hải quan hàng xuất khẩu đường biển

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về hải quan; ngoại thương, xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được các bước làm thủ tục hải quan hàng xuất khẩu đường biển;

+ Phân loại hàng hóa theo hệ thống mã hóa thuế quan;

+ Liệt kê được các thủ tục và quy trình khai báo hải quan đường biển;

+ Trình bày được quy trình khai báo thuế và nộp thuế hải quan;

+ Mô tả được lịch trình vận chuyển thông qua đường biển;

+ Liệt kê được các tính chất của các mặt hàng thường xuyên vận chuyển qua đường biển;

+ Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định về các vấn đề hàng xuất khẩu;

+ Trình bày được quy định của pháp luật về việc thực hiện thông quan hàng xuất khẩu đường biển;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm khai báo hải quan;

+ Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, hợp đồng;

+ Đọc, hiểu được các nội dung cần khai báo trong phần mềm khai báo hải quan;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Soạn thảo thành thạo các tài liệu bao gồm hóa đơn hải quan, chứng nhận xuất xứ và chứng từ kiểm soát hàng hóa;

+ Tư vấn cho công ty về vấn đề thủ tục hải quan, các hạn chế trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, yêu cầu bảo hiểm, hạn ngạch hoặc các vấn đề liên quan đến hải quan khác;

+ Theo dõi, giám sát được quá trình khai thông hàng hóa xuất khẩu đường biển;

+ Theo dõi, giám sát được vị trí của hàng hóa trên đường vận chuyển;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc trao đổi với các cơ quan chức năng để tạo điều kiện thông quan hàng hoá thuận lợi qua hải quan.

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chủ động xử lý được các tình huống phát sinh;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(5). Khai báo hải quan hàng xuất khẩu đường bay

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về hải quan; ngoại thương, xuất xuất khẩu;

+ Trình bày được các bước làm thủ tục hải quan hàng xuất khẩu đường bay;

+ Phân loại hàng hóa theo hệ thống mã hóa thuế quan;

+ Liệt kê được các thủ tục và quy trình khai báo hải quan đường bay;

+ Trình bày được quy trình khai báo thuế và nộp thuế hải quan;

+ Mô tả được lịch trình vận chuyển thông qua đường bay;

+ Liệt kê được các tính chất của các mặt hàng thường xuyên vận chuyển qua đường bay;

+ Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định về các vấn đề hàng xuất khẩu;

+ Trình bày được quy định của pháp luật về việc thực hiện thông quan hàng xuất khẩu đường bay;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm khai báo hải quan;

+ Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, hợp đồng;

+ Đọc, hiểu được các nội dung cần khai báo trong phần mềm khai báo hải quan;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Soạn thảo thành thạo các tài liệu bao gồm hóa đơn hải quan, chứng nhận xuất xứ và chứng từ kiểm soát hàng hóa;

+ Tư vấn cho công ty về vấn đề thủ tục hải quan, các hạn chế trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, yêu cầu bảo hiểm, hạn ngạch hoặc các vấn đề liên quan đến hải quan khác;

+ Theo dõi, giám sát được quá trình khai thông hàng hóa xuất khẩu đường bay;

+ Theo dõi, giám sát được vị trí của hàng hóa trên đường vận chuyển;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc trao đổi với các cơ quan chức năng để tạo điều kiện thông quan hàng hoá thuận lợi qua hải quan.

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chủ động xử lý được các tình huống phát sinh;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(6). Khai báo hải quan hàng xuất khẩu đường bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về hải quan; ngoại thương, xuất xuất khẩu;

+ Trình bày được các bước làm thủ tục hải quan hàng xuất khẩu đường bộ;

+ Phân loại hàng hóa theo hệ thống mã hóa thuế quan;

+ Liệt kê được các thủ tục và quy trình khai báo hải quan đường bộ;

+ Trình bày được quy trình khai báo thuế và nộp thuế hải quan;

+ Mô tả được lịch trình vận chuyển thông qua đường bộ;

+ Liệt kê được các tính chất của các mặt hàng thường xuyên vận chuyển qua đường bộ;

+ Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định về các vấn đề hàng xuất khẩu;

+ Trình bày được quy định của pháp luật về việc thực hiện thông quan hàng xuất khẩu đường bộ;

+ Trình bày được quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy, ...;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, phần mềm khai báo hải quan;

+ Đọc, hiểu và kiểm tra độ chính xác của các chứng từ, hợp đồng;

+ Đọc, hiểu được các nội dung cần khai báo trong phần mềm khai báo hải quan;

+ Tạo được các biểu mẫu chứng từ đúng quy định;

+ Soạn thảo thành thạo các tài liệu bao gồm hóa đơn hải quan, chứng nhận xuất xứ và chứng từ kiểm soát hàng hóa;

+ Tư vấn cho công ty về vấn đề thủ tục hải quan, các hạn chế trong lĩnh vực xuất xuất khẩu, yêu cầu bảo hiểm, hạn ngạch hoặc các vấn đề liên quan đến hải quan khác;

+ Theo dõi, giám sát được quá trình khai thông hàng hóa xuất khẩu đường bộ;

+ Theo dõi, giám sát được vị trí của hàng hóa trên đường vận chuyển;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc trao đổi với các cơ quan chức năng để tạo điều kiện thông quan hàng hoá thuận lợi qua hải quan.

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo vệ sinh môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của bản thân và của nhóm.

+ Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chủ động xử lý được các tình huống phát sinh;

+ Chịu được áp lực cao trong công việc;

+ Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị.

(7). Tư vấn thủ tục hải quan

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy trình khai báo, hoàn tất các thủ tục, hồ sơ hải quan đối với từng mặt hàng và theo từng phương thức vận chuyển;

+ Xác định được loại hình xuất nhập khẩu: mậu dịch, phi mậu dịch, tạm nhập tái xuất, tạm xuất tái nhập, ...;

+ Liệt kê được các chứng từ, thủ tục cần chuẩn bị khi thực hiện khai báo hải quan;

+ Trình bày được các chính sách quản lý rủi ro, quản lý mặt hàng đối với loại hàng cần xuất nhập khẩu;

(Xem tiếp Công báo số 1213 + 1214)

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ: Số 1, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:
- Nội dung: 080.44417; Fax: 080.44517
- Phát hành: 080.48543
Email: congbao@chinhphu.vn
Website: http://congbao.chinhphu.vn
In tại: Xí nghiệp Bản đồ 1- Bộ Quốc phòng