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 1309 + 1310)

Phụ lục 45A

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 MARKETING

(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)

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

5.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm chỉnh chính sách, pháp luật, nội quy, quy định của nhà nước và đơn vị;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc;

- Linh hoạt, nhạy bén trong giải quyết tình huống;

- Làm việc có phương pháp khoa học và có tính tổ chức kỷ luật;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Có ý thức tự nghiên cứu, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn để nâng cao trình độ;

- Đúc kết kinh nghiệm để cải tiến trong công việc được giao;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Có ý thức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ quân sự bảo vệ Tổ quốc;

- Ý thức trách nhiệm, tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

5.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 700 giờ (tương đương 31 tín chỉ)

5.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ 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	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng	X				
1.2	Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng	X				
1.3	Làm việc hiệu quả trong nhóm		X			
1.4	Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở		X			

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.5	Sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp, chuyên ngành		X			
1.6	Vận dụng kiến thức Kinh doanh thương mại đại cương		X			
1.7	Vận dụng kiến thức nguyên lý thống kê		X			
1.8	Vận dụng kiến thức Quản trị học		X			
1.9	Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp		X			
1.10	Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương	X				
1.11	Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng	X				
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị, lập kế hoạch làm việc và lập các loại báo cáo		X			
2.2	Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ		X			
2.3	Tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công việc cá nhân	X				
2.4	Hành nghề theo đúng Pháp luật	X				
2.5	Tìm hiểu, xác định nhu cầu của khách hàng		X			
2.6	Xây dựng và phát triển mối quan hệ với khách hàng	X				
2.7	Tư vấn và đàm phán khách hàng			X		
2.8	Giao tiếp với khách hàng		X			
2.9	Phân tích thị trường		X			
2.10	Xây dựng kế hoạch ngân sách					

STT	TÊN ĐƠN VỊ 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	Lập kế hoạch và quản lý các chiến dịch quảng cáo		X			
3.2	Viết, biên tập các nội dung và hình ảnh quảng cáo		X			
3.3	Sử dụng các công cụ quảng cáo			X		
3.4	Phối hợp với truyền thông để xây dựng được hệ thống quảng cáo			X		
3.5	Thực hiện các chiến lược quảng cáo			X		
3.6	Nghiên cứu dữ liệu, đo lường hiệu quả của các mẫu, kênh quảng cáo			X		
3.7	Báo cáo, phân tích, phương án để tối ưu hiệu quả của các mẫu quảng cáo		X			

5.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, Mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm cơ bản về tin học, nhận dạng được các thiết bị phần cứng, phân loại được các loại phần mềm;

- Trình bày cách tìm kiếm thông tin trên mạng và sử dụng email;

- Liệt kê được các định dạng cơ bản trên phần mềm Ms office;

- Trình bày và phân tích được quá trình xử lý thông tin trên máy tính;

- Trình bày được qui trình soạn thảo văn bản trên Word và thiết kế một bảng tính trên Excel;

- Vận dụng kiến thức đã học vào việc sử dụng máy vi tính phục vụ nhu cầu công việc;

- Vận dụng kiến thức đã học vào công việc văn phòng;

- Vận dụng được các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an toàn an ninh hệ thống;

Yêu cầu kỹ năng

- Phân biệt được các thiết bị phần cứng;

- Phân biệt được các loại phần mềm cơ bản trong ứng dụng văn phòng;

- Xác định được ứng dụng trong Ms office;

- Sử dụng thành thạo các thao tác trên máy vi tính;

- Sử dụng được một số phần mềm tin học văn phòng cơ bản;

- Bảo mật được thông tin theo quy định của đơn vị và luật an ninh mạng;

- Sử dụng được một số phần mềm hỗ trợ công việc của đơn vị;

- Tạo lập và xử lý được dữ liệu vào hệ thống phần mềm quản lý.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình sử dụng các thiết bị vi tính văn phòng;

- Ý thức được việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng;

- Thích ứng được với sự thay đổi của công nghệ 4.0

- Tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

(2). Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng

Yêu cầu kiến thức

- Nhận biết được cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố;

- Mô tả được các thành phần cơ bản của hệ thống các thiết bị văn phòng;

- Trình bày được nội dung, phương thức cài đặt, vận hành, bảo dưỡng các thiết bị dùng cho văn phòng.

Yêu cầu kỹ năng

- Lắp đặt, cài đặt được các thiết bị văn phòng cơ bản;

- Đọc được các thông tin trên thiết bị văn phòng;

- Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng thông dụng;

- Xử lý được các sự cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Luôn chấp hành các nội quy, quy chế của đơn vị;

Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Có trách nhiệm, thái độ học tập chuyên cần và cầu tiến;

- Có trách nhiệm, thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý.

(3). Làm việc hiệu quả trong nhóm

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình quản lý xung đột trong nhóm khi có mâu thuẫn;

- Xác định được các giai đoạn phát triển của nhóm và các quan điểm lãnh đạo nhóm;

- Trình bày được sự khác biệt ngôn ngữ và văn hóa, giá trị và niềm tin cá nhân;

- Trình bày được cách giao tiếp hiệu quả với các thành viên trong nhóm;

- Trình bày được tầm quan trọng của làm việc nhóm và tinh thần đồng đội.

Yêu cầu kỹ năng

- Khuyến khích được các thành viên trong nhóm làm việc hiệu quả;

- Hỗ trợ được các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Tạo lập, duy trì, và phát triển được một nhóm làm việc có hiệu quả;

- Đánh giá được vai trò và ảnh hưởng của từng cá nhân đến việc lãnh đạo nhóm;

- Điều phối được nhóm làm việc hiệu quả;

- Hòa giải được những xung đột và mâu thuẫn trong nhóm;

- Sử dụng được ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong giao tiếp khi làm việc với các thành viên trong nhóm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Tích cực lắng nghe, quan sát, đặt câu hỏi;

- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động cơ của người trong nhóm;

- Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cho các thành viên trong nhóm;

- Thân thiện, cởi mở, chân thành.

(4). Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của văn hóa, giao tiếp, văn hóa giao tiếp (tại nơi làm việc);

- Trình bày được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;

- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp.

- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;

- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế;

- Trình bày được về nội quy, quy chế tổ chức và pháp luật hiện hành.

Yêu cầu kỹ năng

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, e-mail;

- Xây dựng được hình ảnh cá nhân;

- Tham gia xây dựng được hình ảnh tổ chức;

- Thực hiện được quy tắc ứng xử trong tổ chức;

- Xác định được các tình huống giao tiếp tại nơi làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức.

(5). Sử dụng được ngoại ngữ giao tiếp, chuyên ngành

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được từ vựng ngoại ngữ trong giao tiếp;

- Xác định được chủ đề ngoại ngữ trong giao tiếp cơ bản;

- Sử dụng thành thạo ngoại ngữ giao tiếp cơ bản;

- Vận dụng được các từ vựng ngoại ngữ chuyên ngành.

Yêu cầu kỹ năng

- Nghe và hiểu được thông tin người khác diễn đạt trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Nói và diễn đạt được để người khác hiểu được trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Đọc và hiểu được thông tin trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Viết và diễn đạt được để người khác hiểu trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Tích cực và có ý thức sử dụng ngoại ngữ đạt chuẩn;

- Lịch sự, chuyên nghiệp, tự tin khi giao tiếp bằng ngoại ngữ.

(6). Vận dụng kiến thức Kinh doanh thương mại đại cương

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm và bản chất của kinh doanh thương mại đại cương;

- Trình bày được những lý thuyết cơ bản về lợi thế so sánh trong kinh doanh thương mại đại cương;

- Giải thích được chức năng và tác động của kinh doanh thương mại;

- Trình bày được bản chất và phương thức giao dịch chủ yếu trong kinh doanh thương mại;

- Giải thích được các nguồn lực trong kinh doanh thương mại;

- Giải thích được quy trình nâng cao hiệu quả kinh doanh thương mại.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được lợi thế so sánh trong kinh doanh thương mại theo tình huống cụ thể;

- Lập được quy trình hoạt động giao dịch sản phẩm hàng hóa và dịch vụ;

- Thiết lập được mối quan hệ với khách hàng thương mại;

- Tính toán được chi phí và tỉ xuất chi phí trong lưu thông hàng hóa và dịch vụ theo tình huống cụ thể;

- Lựa chọn được các nguồn lực thương mại theo hướng phát triển bền vững trong những tình huống cụ thể;

- Giải thích được những ảnh hưởng của kinh doanh thương mại đối với sự phát triển của đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có thái độ nghiêm túc trong công việc;

- Tuân thủ các quy định, chính sách của Đảng và Pháp luật của nhà nước cũng như luật kinh doanh quốc tế;

- Có thái độ cầu tiến, tham khảo thêm kiến thức trên báo đài, mạng Internet.

(7). Vận dụng kiến thức nguyên lý thống kê

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm nguyên lý thống kê;

- Trình bày được quy trình nghiên cứu thống kê;

- Phân biệt được các loại thang đo sơ cấp, thứ cấp được sử dụng trong thống kê;

- Phân biệt được sự khác nhau giữa dữ liệu định tính và dữ liệu định lượng;

- Phân biệt được các loại dữ liệu trong thống kê;

- Phân tích được phương pháp thu thập thông tin.

Yêu cầu kỹ năng

- Thiết kế được bảng câu hỏi phù hợp với thông tin cần khảo sát;

- Phân biệt được câu hỏi đóng và câu hỏi mở;

- Lựa chọn được các loại thang đo phù hợp;

- Thực hiện được các công việc xử lý số liệu;

- Phân tích được số liệu điều tra và so sánh với mục tiêu đề ra;

- Viết được báo cáo thống kê và trình bày được kết quả thu thập thông tin.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ nghiêm túc trong công việc và tuân thủ nội qui, quy định của tổ chức;

- Có thái độ cầu tiến, tham khảo thêm kiến thức trên báo đài, mạng Internet.

(8). Vận dụng kiến thức Quản trị học

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được mục tiêu của quản trị;

- Xác định đúng nguồn lực của tổ chức;

- Trình bày được các học thuyết quản trị;

- Trình bày được các chức năng cơ bản của công tác quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được 4 kỹ năng của quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát.

- Lập được kế hoạch ra quyết định về quản trị;

- Điều chỉnh và cải tiến được các kế hoạch trong quản lý kinh doanh;

- Phân công được công việc để thực hiện kế hoạch;

- Thực hiện được công việc theo đúng kế hoạch;

- Lựa chọn được cơ cấu tổ chức phù hợp với thực tế;

- Lựa chọn đúng phong cách lãnh đạo đối phù hợp với quyết định quản trị;

- Lượng hóa được các tiêu chí đánh giá về mục tiêu quản trị;

- Tham mưu được cho lãnh đạo cải tiến công tác quản trị phù hợp với đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ các quy định của pháp luật, đơn vị;

- Minh bạch, công bằng, hợp tác trong quá trình vận dụng 4 chức năng của quản trị;

- Tinh thần cầu tiến trong học tập và công việc;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và nội quy của đơn vị.

(9). Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp

Yêu cầu kiến thức

- Nhận biết được các rủi ro trong công việc;

Trình bày được quy trình đảm bảo an toàn lao động trong công việc;

- Giải thích được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố;

- Trình bày được các bệnh nghề nghiệp có thể xảy ra trong công việc.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được những nguy cơ lao động có thể xảy ra trong công việc;

Vận dụng được các hướng dẫn về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;

- Kiểm soát tốt công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;

- Xử lý kịp thời những tai nạn lao động;

- Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

(10). Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được những vấn đề lý luận cơ bản về nhà nước và pháp luật: nguồn gốc hình thành, bản chất, hình thức, các kiểu nhà nước và pháp luật;

- Trình bày được những kiến thức pháp lý cơ bản về: quy phạm pháp luật, văn bản quy phạm pháp luật, quan hệ pháp luật, thực hiện pháp luật, vi phạm pháp luật, trách nhiệm pháp lý, pháp chế xã hội chủ nghĩa;

- Trình bày được khái niệm và các chế định cơ bản của một số bộ luật, một số luật quan trọng trong hệ thống pháp luật Việt Nam;

- Trình bày được cấu trúc và hình thức biểu hiện của hệ thống pháp luật Việt Nam.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được các kiến thức pháp luật để giải quyết các tình huống cụ thể trong công việc;

- Phân tích và giải quyết được các vấn đề pháp lý trong thực tiễn;

- Đánh giá được hành vi xử sự của bản thân và những người xung quanh theo các chuẩn mực của pháp luật.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật Nhà nước.

(11). Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các quy định của an ninh quốc phòng liên quan đến công việc;

- Trình bày được các vi phạm an ninh quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;

- Trình bày được các bước thực hiện công việc theo đúng quy định an ninh quốc phòng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được những nguy cơ vi phạm về an ninh, quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;

- Ứng dụng được các quy định an ninh quốc phòng vào trong công việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của quy định an ninh, quốc phòng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức.

b). Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị, lập kế hoạch làm việc và lập các loại báo cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được mục tiêu, nội dung của các loại kế hoạch và báo cáo;
- Trình bày được các biểu mẫu liên quan đến công việc;
- Trình bày được cách thức soạn thảo văn bản;
- Trình bày được các thao tác cơ bản khi lập kế hoạch làm việc và báo cáo;
- Trình bày được các quy định, quy trình để thực hiện công việc và báo cáo;
- Trình bày được mục tiêu, nội dung kế hoạch làm việc;
- Phân biệt được các loại báo cáo và kế hoạch;
- Trình bày được các quy định, quy trình để thực hiện kế hoạch và báo cáo công việc;
- Trình bày được các vấn đề và sắp xếp bố cục khi lập báo cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được kế hoạch làm việc;
- Thu thập được thông tin, tài liệu liên quan đến công việc;
- Đọc và phân tích, tổng hợp được thông tin và tài liệu;
- Vận dụng thành thạo việc lập kế hoạch kinh doanh;
- Kiểm tra giám sát được công việc và các nguồn lực thực hiện công việc;
- Đánh giá, phân tích được kết quả, nguyên nhân và đề xuất hướng khắc phục.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động trong công việc;
- Cẩn thận, chính xác, nghiêm túc và trung thực trong công việc;
- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc;
- Xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp trong công việc.

(2). Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các loại hồ sơ lao động trong tổ chức theo đúng quy định;
- Trình bày được quy trình quản lý hồ sơ lao động;
- Trình bày được các hình thức lưu trữ hồ sơ theo quy định;
- Trình bày được cách thức sắp xếp hồ sơ theo quy định;

- Trình bày được các phương pháp thống kê tình hình lao động của tổ chức;

- Trình bày được những quy định của pháp luật trong quản lý hồ sơ.

Yêu cầu kỹ năng

- Soạn thảo được các loại văn bản liên quan đến người lao động theo đúng quy định như: hợp đồng lao động, hợp đồng chấm dứt lao động, tiền lương, thưởng, kỷ luật lao động…;

- Cập nhật, sắp xếp, lưu trữ được hồ sơ lao động theo đúng quy định;

- Phân loại được các loại hồ sơ pháp lý, chứng từ, văn bản liên quan đến hoạt động của tổ chức;

- Lập được quy trình lưu trữ hồ sơ pháp lý, chứng từ của tổ chức;

- Lưu trữ được hồ sơ pháp lý, chứng từ theo đúng quy định.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, nghiêm túc trong quá trình lưu trữ, soạn thảo văn bản;

- Chủ động hợp tác với các đơn vị liên quan;

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành.

(3). Tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công việc cá nhân

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc;

- Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo cá nhân;

- Liệt kê được các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu;

- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc và các hành động cần thiết;

- Trình bày được các công việc đã được giao và thực hiện;

- Trình bày được kiến thức kiểm soát công việc;

- Trình bày được phương pháp đánh giá công việc;

- Giải thích được quy trình xử lý các công việc thực hiện.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được diện mạo cá nhân;

- Vận dụng được các hành vi làm việc chuyên nghiệp;

- Chuẩn bị được khu vực làm việc;

- Tổng hợp được các công việc đã được giao và thực hiện;

- Tổng hợp và xử lý được các thông tin phản hồi từ các cá nhân, tập thể liên quan đến công việc đã thực hiện;

- Kiểm soát được công việc được giao;

- Báo cáo và tổng kết được công việc theo định kỳ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần học tập cầu tiến nâng cao trình độ;

- Tuân thủ nội quy, quy định của tổ chức;

- Trung thực trong công việc;

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc.

(4). Hành nghề theo đúng Pháp luật

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các luật liên quan đến nghề quản trị Marketing;

- Phân biệt được điều nên làm và làm theo pháp luật hiện hành;

- Giải thích được những hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến nghề quản trị Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được các luật liên quan đến nghề quản trị Marketing trong thực tiễn công việc;

- Xác định được những hành vi vi phạm luật liên quan đến nghề quản trị Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về nghề quản trị Marketing.

(5). Tìm hiểu, xác định nhu cầu của khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về nhu cầu khách hàng;

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng;

- Mô tả được quy trình xác định nhu cầu khách hàng;

- Giải thích được các công cụ xác định nhu cầu khách hàng;

- Mô tả được sự quan tâm của người tiêu dùng về sản phẩm và dịch vụ.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được nhu cầu của người tiêu dùng về sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Phân tích được sự khác biệt của các sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Lập được báo cáo về nhu cầu của khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về nghề quản trị Marketing.

(6). Phát triển, xây dựng mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình phát triển, xây dựng mối quan hệ khách hàng;

- Trình bày được các danh mục hồ sơ khách hàng;

- Trình bày được cách giải quyết những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng cần chăm sóc và duy trì;

- Trình bày được cách chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Giải thích được báo cáo kết quả chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được danh mục hồ sơ khách hàng cần chăm sóc và duy trì;

- Xác định được đặc điểm khách hàng trong danh sách cần chăm sóc và duy trì;

- Lập và thực hiện được kế hoạch phát triển, xây dựng duy trì mối quan hệ khách hàng;

Thực hiện được các hoạt động tiếp cận khách hàng theo kế hoạch phân bổ;

- Giải quyết được những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng, chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Báo cáo được kết quả chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình quản lý quan hệ khách hàng;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình phát triển, xây dựng quan hệ khách hàng;

- Thực hiện đúng quy trình quản lý quan hệ khách hàng.

(7). Tư vấn và đàm phán khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm cơ bản về đàm phán với khách hàng;
- Mô tả được quy trình tư vấn của đơn vị;
- Trình bày được các kiến thức cơ bản về sản phẩm của đơn vị;
- Mô tả được các kỹ năng giao tiếp trong đàm phán;
- Trình bày được kiến thức xác định tâm lý khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được nhu cầu của khách hàng;
- Thực hiện được các hoạt động tiếp cận khách hàng theo kế hoạch phân bổ;
- Giải quyết được những thắc mắc của khách hàng trong quá trình tư vấn;
- Báo cáo được kết quả tư vấn khách hàng đã thực hiện và lập kế hoạch.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình tư vấn khách hàng;
- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình tư vấn khách hàng;
- Thực hiện đúng quy trình tư vấn khách hàng của đơn vị.

(8). Giao tiếp với khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của giao tiếp, văn hóa giao tiếp trong Marketing;
- Trình bày được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;
- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp.
- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;
- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế.

Yêu cầu kỹ năng

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, e-mail;
- Xây dựng được hình ảnh cá nhân;
- Truyền tải được văn hóa đơn vị đến với khách hàng thông qua hoạt động ứng xử và giao tiếp;
- Thực hiện được quy tắc ứng xử với khách hàng;

- Xác định được các tình huống giao tiếp với khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức giữ gìn và bảo vệ bản sắc văn hóa của đơn vị;

- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức.

(9). Phân tích thị trường

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các kiến thức về phân tích thị trường;

- Liệt kê được các giai đoạn lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường;

- Xác định được yêu cầu cơ bản của việc phân khúc thị trường;

- Nhận biết được mức độ hấp dẫn của các phân khúc thị trường;

- Xác định được quy mô và mức tăng trưởng của các phân khúc thị trường;

- Xác định được mối đe doạ của đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn.

Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được các công cụ tìm kiếm;

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng và đối thủ cạnh tranh;

- Sử dụng được các công cụ phân tích số liệu về nghiên cứu thị trường;

- Xây dựng được kế hoạch nghiên cứu và thực hiện nghiên cứu thị trường;

- Lập được báo cáo nghiên cứu thị trường và đưa ra được những tham mưu cho đơn vị về tình hình thị trường.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động thu thập thông tin và nghiên cứu thị trường.

(10). Xây dựng kế hoạch ngân sách

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về xây dựng kế hoạch ngân sách trong Marketing;

- Liệt kê được các bước lập kế hoạch ngân sách trong hoạt động Marketing;

- Xác định được các yêu cầu khi lập kế hoạch ngân sách;

- Mô tả được quy trình chi tiêu nội bộ của đơn vị;

- Trình bày được vai trò của việc xây dựng ngân sách.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được ngân sách cho hoạt động Marketing;

- Dự trù được các khoản kinh phí cho hoạt động Marketing;

- Lập được bảng kế hoạch ngân sách cho hoạt động Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Lập kế hoạch và quản lý các chiến dịch quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được quảng cáo, công tác hoạch định tổ chức quảng cáo và tầm quan trọng của quảng cáo;

- Giải thích được qui trình xây dựng kế hoạch quảng cáo và (nội dung) các bước thực hiện cụ thể trong qui trình này;

- Phân tích được các công cụ quảng cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được mục tiêu quảng cáo của chiến dịch quảng cáo;

- Xây dựng được nội dung quảng cáo của chiến dịch quảng cáo;

- Xác định được khách hàng mục tiêu;

- Lập được ngân sách cho chiến dịch quảng cáo;

- Lựa chọn được các phương tiện quảng cáo.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

(2). Viết, biên tập các nội dung và hình ảnh quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được hành vi người tiêu dùng;
- Mô tả được quy trình nghiên cứu và tổ chức thông tin;
- Giải thích được mục tiêu quảng cáo;
- Trình bày được quy trình phát triển ý tưởng;
- Giải thích được quy trình xây dựng nội dung quảng cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được hành vi người tiêu dùng;
- Xây dựng được mục tiêu quảng cáo;
- Tổng hợp được thông tin sản phẩm dịch vụ;
- Viết được nội dung quảng cáo;
- Sử dụng được các phần mềm sử lý ảnh cơ bản;
- Biên tập và sửa chữa được nội dung quảng cáo
- Đánh giá được hiệu quả của nội dung quảng cáo.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có khả năng sáng tạo và đam mê;
- Có khả năng thích ứng với môi trường thay đổi;
- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;
- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

(3). Sử dụng các công cụ quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm vai trò và mục tiêu của quảng cáo;
- Mô tả được quy trình xác định khách hàng mục tiêu;
- Giải thích được các công cụ quảng cáo;
- Giải được hành vi của người tiêu dùng;
- So sánh được các công cụ quảng cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được hành vi người tiêu dùng;
- Xác định được mục tiêu của quảng cáo;
- Sử dụng được các công cụ quảng cáo phù hợp với mục tiêu quảng cáo.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có khả năng thích ứng với môi trường thay đổi;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

(4). Phối hợp với bộ phận truyền thông để xây dựng được hệ thống quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được hệ thống quảng cáo;

- Giải thích được quy trình xây dựng hệ thống quảng cáo;

- Giải thích được quy trình quảng cáo online;

- Giải thích được quy trình xây dựng hệ thống quảng cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Đánh giá được thực trạng hệ thống quảng cáo của đơn vị;

- Xây dựng được hệ thống quảng cáo của đơn vị;

- Đề xuất được các biện pháp cải thiện hệ thống quảng cáo;

- Phối hợp được với bộ phận truyền thông xây dựng hệ thống quảng cáo.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực trong quá trình xây dựng hệ thống quảng cáo;

- Tuân thủ đúng quy định sử dụng và khai thác dữ liệu của đơn vị;

- Thực hiện đúng quy trình khai thác thông tin của đơn vị;

- Rèn luyện tính kỷ luật, tự giác, nghiêm túc và ý thức trong công việc.

(5). Thực hiện các chiến lược quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được chiến lược quảng cáo;

- Phân biệt được các chiến lược quảng cáo;

- Giải thích được quy trình thực hiện chiến lược quảng cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập được quy trình thực hiện chiến lược quảng cáo;

- Triển khai được chương trình hành động chi tiết cho chiến lược quảng cáo;

- Phân bổ được nguồn lực trong quá trình thực hiện chiến dịch quảng cáo;

- Xây dựng được hệ thống thông tin phản hồi trong chiến dịch quảng cáo.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có khả năng làm việc nhóm;

- Có khả năng thích ứng với môi trường thay đổi;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

(6). Nghiên cứu dữ liệu, đo lường hiệu quả của các mẫu, kênh quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm và vai trò của quảng cáo và công cụ quảng cáo;

- Giải thích được các quy trình thu thập thông tin liên quan đến các mẫu quảng cáo và kênh quảng cáo;

- Mô tả được các phương pháp phân tích số liệu liên quan đến mẫu quảng cáo và kênh quảng cáo;

- So sánh được các công cụ thu thập thông tin khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Thiết lập được mục tiêu nghiên cứu;

- Xây dựng được quy trình nghiên cứu;

- Thu thập được thông tin phản hồi về mẫu quảng cáo và kênh quảng cáo;

- Phân tích được các số liệu thu thập về quảng cáo;

- Đánh giá được thực trạng hoạt động quảng cáo;

- Đề xuất được các biện pháp cải thiện hoạt động quảng cáo.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần học hỏi, luôn giữ gìn bản sắc văn hóa của đơn vị;

- Có khả năng thích ứng với môi trường thay đổi;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

(7). Báo cáo, phân tích, phương án để tối ưu hiệu quả của các mẫu quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được các phương pháp lập báo cáo;

- Phân tích được các phương pháp phân tích số liệu trong kinh doanh;

- Giải thích các công cụ đánh giá hiệu quả hoạt động quảng cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập được báo cáo phân tích số liệu thu thập;

- Xác định được nguyên nhân dẫn đến kết quả quảng cáo;

- Đánh giá được thực trạng và đề xuất được các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động quảng cáo của doanh nghiệp.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần học hỏi, luôn giữ gìn bản sắc văn hóa của đơn vị;

- Có khả năng thích ứng với môi trường thay đổi;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

6. Tên vị trí việc làm: Phát triển sản phẩm

6.1. Mô tả vị trí việc làm

Phát triển sản phẩm là một vị trí khá quan trọng trong quy trình Marketing. Chu kỳ sống của sản phẩm.

Nhiệm vụ chính của phát triển sản phẩm là phát triển sản phẩm cho đơn vị, lập báo cáo về định hướng sản phẩm, nhu cầu khách hàng, tình hình thị trường; đề xuất ý tưởng và xây dựng phát triển sản phẩm; đề xuất các thay đổi về sản phẩm, định hướng tiếp cận khách hàng; tổ chức đào tạo, tổ chức bán hàng triển khai sản phẩm; quản lý danh mục sản phẩm, theo dõi báo cáo doanh số sản phẩm, rà soát, đánh giá sản phẩm định kỳ; lập bộ câu hỏi đào tạo, xây dựng tài liệu đào tạo, quản lý, cập nhật danh mục sản phẩm.

Vị trí làm việc chủ yếu tại đơn vị trong phòng/bộ phận Makerting, R&D. Phạm vi công việc là làm nhân viên phát triển sản phẩm của đơn vị vừa và nhỏ.

6.1.1. Kiến thức

- Trình bày được được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;

- Phân biệt được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;

- Xác định được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;

- Liệt kê được các chiến lược phát triển sản phẩm mới;

- Xác định được các giai đoạn của chu kỳ sống của sản phẩm;

- Xác định được quy trình phát triển sản phẩm mới;

6.1.2. Kỹ năng

- Phân tích được nhu cầu của khách hàng trong thị trường thực tế;

- Xác định được điểm khác biệt của sản phẩm của đơn vị;

- Lập được kế hoạch phát triển sản phẩm mới của đơn vị.

- Thực hiện được chiến lược phát triển sản phẩm mới cho đơn vị;

- Điều phối được các hoạt động phát triển sản phẩm mới trong đơn vị;

- Thực hiện được việc khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng;

- Theo dõi và cải tiến được các sản phẩm của công ty;

- Đánh giá được chất lượng sản phẩm nội bộ và ngoài thị trường;

- Kiểm tra và giám sát được chất lượng sản phẩm;

- Ứng dụng được nguyên vật liệu, công nghệ thân thiện với môi trường trong hoạt động nghề;

- 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 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

6.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm chỉnh chính sách, pháp luật, nội quy, quy định của nhà nước và đơn vị;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Làm việc có phương pháp khoa học và có tính tổ chức kỷ luật;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Có ý thức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ quân sự bảo vệ Tổ quốc.

6.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 730 giờ (tương đương 33 tín chỉ)

6.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ 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	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng	X				
1.2	Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng	X				
1.3	Làm việc hiệu quả trong nhóm		X			
1.4	Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở		X			
1.5	Sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp, chuyên ngành		X			
1.6	Vận dụng kiến thức Kinh doanh thương mại đại cương		X			
1.7	Vận dụng kiến thức nguyên lý thống kê		X			
1.8	Vận dụng kiến thức Quản trị học		X			
1.9	Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp		X			
1.10	Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương	X				
1.11	Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng	X				
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị, lập kế hoạch làm việc và lập các loại báo cáo		X			
2.2	Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ		X			
2.3	Tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công việc cá nhân	X				

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2.4	Hành nghề theo đúng Pháp luật	X				
2.5	Tìm hiểu, xác định nhu cầu của khách hàng		X			
2.6	Xây dựng và phát triển mối quan hệ với khách hàng	X				
2.7	Tư vấn và đàm phán khách hàng			X		
2.8	Giao tiếp với khách hàng		X			
2.9	Phân tích thị trường		X			
2.10	Xây dựng kế hoạch ngân sách					
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Thực hiện hoạt động giới thiệu sản phẩm		X			
3.2	Tìm hiểu hoạt động của các đối thủ cạnh tranh		X			
3.3	Đào tạo về sản phẩm cho bộ phận khác			X		
3.4	Hỗ trợ các bộ phận kinh doanh trong việc tổ chức hội nghị, hội thảo, sự kiện, hoạt động quảng bá thương hiệu			X		
3.5	Hỗ trợ bộ phận kinh doanh các tài liệu, thông tin liên quan đến sản phẩm			X		
3.6	Khai thác nghiên cứu ra các sản phẩm mới			X		
3.7	Tìm hiểu và tham gia các sự kiện, hội thảo, triển lãm về tiếp thị sản phẩm.		X			
3.8	Đề xuất cải tiến mẫu mã, đóng gói, bao bì, nhãn hiệu của sản phẩm		X			

6.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, Mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm cơ bản về tin học, nhận dạng được các thiết bị phần cứng, phân loại được các loại phần mềm;

- Trình bày cách tìm kiếm thông tin trên mạng và sử dụng email;

- Liệt kê được các định dạng cơ bản trên phần mềm Ms office;

- Trình bày và phân tích được quá trình xử lý thông tin trên máy tính;

- Trình bày được qui trình soạn thảo văn bản trên Word và thiết kế một bảng tính trên Excel;

- Vận dụng kiến thức đã học vào việc sử dụng máy vi tính phục vụ nhu cầu công việc;

- Vận dụng kiến thức đã học vào công việc văn phòng;

- Vận dụng được các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an toàn an ninh hệ thống;

Yêu cầu kỹ năng

- Phân biệt được các thiết bị phần cứng;

- Phân biệt được các loại phần mềm cơ bản trong ứng dụng văn phòng;

- Xác định được ứng dụng trong Ms office;

- Sử dụng thành thạo các thao tác trên máy vi tính;

- Sử dụng được một số phần mềm tin học văn phòng cơ bản;

- Bảo mật được thông tin theo quy định của đơn vị và luật an ninh mạng;

- Sử dụng được một số phần mềm hỗ trợ công việc của đơn vị;

- Tạo lập và xử lý được dữ liệu vào hệ thống phần mềm quản lý.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình sử dụng các thiết bị vi tính văn phòng;

- Ý thức được việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng;

- Thích ứng được với sự thay đổi của công nghệ 4.0

- Tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

(2). Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng

Yêu cầu kiến thức

- Nhận biết được cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố;

- Mô tả được các thành phần cơ bản của hệ thống các thiết bị văn phòng;

- Trình bày được nội dung, phương thức cài đặt, vận hành, bảo dưỡng các thiết bị dùng cho văn phòng.

Yêu cầu kỹ năng

- Lắp đặt, cài đặt được các thiết bị văn phòng cơ bản;

- Đọc được các thông tin trên thiết bị văn phòng;

- Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng thông dụng;

- Xử lý được các sự cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Luôn chấp hành các nội quy, quy chế của đơn vị;

Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Có trách nhiệm, thái độ học tập chuyên cần và cầu tiến;

- Có trách nhiệm, thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý.

(3). Làm việc hiệu quả trong nhóm

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình quản lý xung đột trong nhóm khi có mâu thuẫn;

- Xác định được các giai đoạn phát triển của nhóm và các quan điểm lãnh đạo nhóm;

- Trình bày được sự khác biệt ngôn ngữ và văn hóa, giá trị và niềm tin cá nhân;

- Trình bày được cách giao tiếp hiệu quả với các thành viên trong nhóm;

- Trình bày được tầm quan trọng của làm việc nhóm và tinh thần đồng đội.

Yêu cầu kỹ năng

- Khuyến khích được các thành viên trong nhóm làm việc hiệu quả;

- Hỗ trợ được các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Tạo lập, duy trì, và phát triển được một nhóm làm việc có hiệu quả;

- Đánh giá được vai trò và ảnh hưởng của từng cá nhân đến việc lãnh đạo nhóm;

- Điều phối được nhóm làm việc hiệu quả;

- Hòa giải được những xung đột và mâu thuẫn trong nhóm;

- Sử dụng được ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong giao tiếp khi làm việc với các thành viên trong nhóm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;
- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;
- Tích cực lắng nghe, quan sát, đặt câu hỏi;
- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động cơ của người trong nhóm;
- Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cho các thành viên trong nhóm;
- Thân thiện, cởi mở, chân thành.

(4). Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của văn hóa, giao tiếp, văn hóa giao tiếp (tại nơi làm việc);
- Trình bày được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;
- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp.
- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;
- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế;
- Trình bày được về nội quy, quy chế tổ chức và pháp luật hiện hành.

Yêu cầu kỹ năng

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, e-mail;
- Xây dựng được hình ảnh cá nhân;
- Tham gia xây dựng được hình ảnh tổ chức;
- Thực hiện được quy tắc ứng xử trong tổ chức;
- Xác định được các tình huống giao tiếp tại nơi làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;
- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;
- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức.

(5). Sử dụng được ngoại ngữ giao tiếp, chuyên ngành

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được từ vựng ngoại ngữ trong giao tiếp;

- Xác định được chủ đề ngoại ngữ trong giao tiếp cơ bản;

- Sử dụng thành thạo ngoại ngữ giao tiếp cơ bản;

- Vận dụng được các từ vựng ngoại ngữ chuyên ngành.

Yêu cầu kỹ năng

- Nghe và hiểu được thông tin người khác diễn đạt trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Nói và diễn đạt được để người khác hiểu được trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Đọc và hiểu được thông tin trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Viết và diễn đạt được để người khác hiểu trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Tích cực và có ý thức sử dụng ngoại ngữ đạt chuẩn;

- Lịch sự, chuyên nghiệp, tự tin khi giao tiếp bằng ngoại ngữ.

(6). Vận dụng kiến thức Kinh doanh thương mại đại cương

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm và bản chất của kinh doanh thương mại đại cương;

- Trình bày được những lý thuyết cơ bản về lợi thế so sánh trong kinh doanh thương mại đại cương;

- Giải thích được chức năng và tác động của kinh doanh thương mại;

- Trình bày được bản chất và phương thức giao dịch chủ yếu trong kinh doanh thương mại;

- Giải thích được các nguồn lực trong kinh doanh thương mại;

- Giải thích được quy trình nâng cao hiệu quả kinh doanh thương mại.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được lợi thế so sánh trong kinh doanh thương mại theo tình huống cụ thể;

- Lập được quy trình hoạt động giao dịch sản phẩm hàng hóa và dịch vụ;

- Thiết lập được mối quan hệ với khách hàng thương mại;

- Tính toán được chi phí và tỉ xuất chi phí trong lưu thông hàng hóa và dịch vụ theo tình huống cụ thể;

- Lựa chọn được các nguồn lực thương mại theo hướng phát triển bền vững trong những tình huống cụ thể;

- Giải thích được những ảnh hưởng của kinh doanh thương mại đối với sự phát triển của đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có thái độ nghiêm túc trong công việc;

- Tuân thủ các quy định, chính sách của Đảng và Pháp luật của nhà nước cũng như luật kinh doanh quốc tế;

- Có thái độ cầu tiến, tham khảo thêm kiến thức trên báo đài, mạng Internet.

(7). Vận dụng kiến thức nguyên lý thống kê

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm nguyên lý thống kê;

- Trình bày được quy trình nghiên cứu thống kê;

- Phân biệt được các loại thang đo sơ cấp, thứ cấp được sử dụng trong thống kê;

- Phân biệt được sự khác nhau giữa dữ liệu định tính và dữ liệu định lượng;

- Phân biệt được các loại dữ liệu trong thống kê;

- Phân tích được phương pháp thu thập thông tin.

Yêu cầu kỹ năng

- Thiết kế được bảng câu hỏi phù hợp với thông tin cần khảo sát;

- Phân biệt được câu hỏi đóng và câu hỏi mở;

- Lựa chọn được các loại thang đo phù hợp;

- Thực hiện được các công việc xử lý số liệu;

- Phân tích được số liệu điều tra và so sánh với mục tiêu đề ra;

- Viết được báo cáo thống kê và trình bày được kết quả thu thập thông tin.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ nghiêm túc trong công việc và tuân thủ nội qui, quy định của tổ chức;

- Có thái độ cầu tiến, tham khảo thêm kiến thức trên báo đài, mạng Internet.

(8). Vận dụng kiến thức Quản trị học

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được mục tiêu của quản trị;

- Xác định đúng nguồn lực của tổ chức;

- Trình bày được các học thuyết quản trị;

- Trình bày được các chức năng cơ bản của công tác quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được 4 kỹ năng của quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát.

- Lập được kế hoạch ra quyết định về quản trị;

- Điều chỉnh và cải tiến được các kế hoạch trong quản lý kinh doanh;

- Phân công được công việc để thực hiện kế hoạch;

- Thực hiện được công việc theo đúng kế hoạch;

- Lựa chọn được cơ cấu tổ chức phù hợp với thực tế;

- Lựa chọn đúng phong cách lãnh đạo đối phù hợp với quyết định quản trị;

- Lượng hóa được các tiêu chí đánh giá về mục tiêu quản trị;

- Tham mưu được cho lãnh đạo cải tiến công tác quản trị phù hợp với đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ các quy định của pháp luật, đơn vị;

- Minh bạch, công bằng, hợp tác trong quá trình vận dụng 4 chức năng của quản trị;

- Tinh thần cầu tiến trong học tập và công việc;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và nội quy của đơn vị.

(9). Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp

Yêu cầu kiến thức

- Nhận biết được các rủi ro trong công việc;

Trình bày được quy trình đảm bảo an toàn lao động trong công việc;

- Giải thích được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố;

- Trình bày được các bệnh nghề nghiệp có thể xảy ra trong công việc.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được những nguy cơ lao động có thể xảy ra trong công việc;

- Vận dụng được các hướng dẫn về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;

- Kiểm soát tốt công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;

- Xử lý kịp thời những tai nạn lao động;

- Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

(10). Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được những vấn đề lý luận cơ bản về nhà nước và pháp luật: nguồn gốc hình thành, bản chất, hình thức, các kiểu nhà nước và pháp luật;

- Trình bày được những kiến thức pháp lý cơ bản về: quy phạm pháp luật, văn bản quy phạm pháp luật, quan hệ pháp luật, thực hiện pháp luật, vi phạm pháp luật, trách nhiệm pháp lý, pháp chế xã hội chủ nghĩa;

- Trình bày được khái niệm và các chế định cơ bản của một số bộ luật, một số luật quan trọng trong hệ thống pháp luật Việt Nam;

- Trình bày được cấu trúc và hình thức biểu hiện của hệ thống pháp luật Việt Nam.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được các kiến thức pháp luật để giải quyết các tình huống cụ thể trong công việc;

- Phân tích và giải quyết được các vấn đề pháp lý trong thực tiễn;

- Đánh giá được hành vi xử sự của bản thân và những người xung quanh theo các chuẩn mực của pháp luật.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật Nhà nước.

(11). Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các quy định của an ninh quốc phòng liên quan đến công việc;

- Trình bày được các vi phạm an ninh quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;

- Trình bày được các bước thực hiện công việc theo đúng quy định an ninh quốc phòng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được những nguy cơ vi phạm về an ninh, quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;

- Ứng dụng được các quy định an ninh quốc phòng vào trong công việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của quy định an ninh, quốc phòng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức.

b). Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị, lập kế hoạch làm việc và lập các loại báo cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được mục tiêu, nội dung của các loại kế hoạch và báo cáo;

- Trình bày được các biểu mẫu liên quan đến công việc;

- Trình bày được cách thức soạn thảo văn bản;

- Trình bày được các thao tác cơ bản khi lập kế hoạch làm việc và báo cáo;

- Trình bày được các quy định, quy trình để thực hiện công việc và báo cáo;

- Trình bày được mục tiêu, nội dung kế hoạch làm việc;

- Phân biệt được các loại báo cáo và kế hoạch;

- Trình bày được các quy định, quy trình để thực hiện kế hoạch và báo cáo công việc;

- Trình bày được các vấn đề và sắp xếp bố cục khi lập báo cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được kế hoạch làm việc;

- Thu thập được thông tin, tài liệu liên quan đến công việc;

- Đọc và phân tích, tổng hợp được thông tin và tài liệu;

- Vận dụng thành thạo việc lập kế hoạch kinh doanh;

- Kiểm tra giám sát được công việc và các nguồn lực thực hiện công việc;

- Đánh giá, phân tích được kết quả, nguyên nhân và đề xuất hướng khắc phục.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động trong công việc;

- Cẩn thận, chính xác, nghiêm túc và trung thực trong công việc;

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc;

- Xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp trong công việc.

(2). Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các loại hồ sơ lao động trong tổ chức theo đúng quy định;

- Trình bày được quy trình quản lý hồ sơ lao động;

- Trình bày được các hình thức lưu trữ hồ sơ theo quy định;

- Trình bày được cách thức sắp xếp hồ sơ theo quy định;

- Trình bày được các phương pháp thống kê tình hình lao động của tổ chức;

- Trình bày được những quy định của pháp luật trong quản lý hồ sơ.

Yêu cầu kỹ năng

- Soạn thảo được các loại văn bản liên quan đến người lao động theo đúng quy định như: hợp đồng lao động, hợp đồng chấm dứt lao động, tiền lương, thưởng, kỷ luật lao động…;

- Cập nhật, sắp xếp, lưu trữ được hồ sơ lao động theo đúng quy định;

- Phân loại được các loại hồ sơ pháp lý, chứng từ, văn bản liên quan đến hoạt động của tổ chức;

- Lập được quy trình lưu trữ hồ sơ pháp lý, chứng từ của tổ chức;

- Lưu trữ được hồ sơ pháp lý, chứng từ theo đúng quy định.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, nghiêm túc trong quá trình lưu trữ, soạn thảo văn bản;

- Chủ động hợp tác với các đơn vị liên quan;

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành.

(3). Tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công việc cá nhân

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc;

- Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo cá nhân;

- Liệt kê được các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu;

- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc và các hành động cần thiết;

- Trình bày được các công việc đã được giao và thực hiện;

- Trình bày được kiến thức kiểm soát công việc;

- Trình bày được phương pháp đánh giá công việc;

- Giải thích được quy trình xử lý các công việc thực hiện.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được diện mạo cá nhân;

- Vận dụng được các hành vi làm việc chuyên nghiệp;

- Chuẩn bị được khu vực làm việc;

- Tổng hợp được các công việc đã được giao và thực hiện;

- Tổng hợp và xử lý được các thông tin phản hồi từ các cá nhân, tập thể liên quan đến công việc đã thực hiện;

- Kiểm soát được công việc được giao;

- Báo cáo và tổng kết được công việc theo định kỳ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần học tập cầu tiến nâng cao trình độ;

- Tuân thủ nội quy, quy định của tổ chức;

- Trung thực trong công việc;

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc.

(4). Hành nghề theo đúng Pháp luật

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các luật liên quan đến nghề quản trị Marketing;

- Phân biệt được điều nên làm và làm theo pháp luật hiện hành;

- Giải thích được những hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến nghề quản trị Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được các luật liên quan đến nghề quản trị Marketing trong thực tiễn công việc;

- Xác định được những hành vi vi phạm luật liên quan đến nghề quản trị Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về nghề quản trị Marketing.

(5). Tìm hiểu, xác định nhu cầu của khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về nhu cầu khách hàng;

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng;

- Mô tả được quy trình xác định nhu cầu khách hàng;

- Giải thích được các công cụ xác định nhu cầu khách hàng;

- Mô tả được sự quan tâm của người tiêu dùng về sản phẩm và dịch vụ.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được nhu cầu của người tiêu dùng về sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Phân tích được sự khác được sự khác biệt của các sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Lập được báo cáo về nhu cầu của khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về nghề quản trị Marketing.

(6). Phát triển, xây dựng mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình phát triển, xây dựng mối quan hệ khách hàng;

- Trình bày được các danh mục hồ sơ khách hàng;

- Trình bày được cách giải quyết những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng cần chăm sóc và duy trì;

- Trình bày được cách chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Giải thích được báo cáo kết quả chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được danh mục hồ sơ khách hàng cần chăm sóc và duy trì;

- Xác định được đặc điểm khách hàng trong danh sách cần chăm sóc và duy trì;

- Lập và thực hiện được kế hoạch phát triển, xây dựng duy trì mối quan hệ khách hàng;

Thực hiện được các hoạt động tiếp cận khách hàng theo kế hoạch phân bổ;

- Giải quyết được những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng, chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Báo cáo được kết quả chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình quản lý quan hệ khách hàng;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình phát triển, xây dựng quan hệ khách hàng;

- Thực hiện đúng quy trình quản lý quan hệ khách hàng.

(7). Tư vấn và đàm phán khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm cơ bản về đàm phán với khách hàng;

- Mô tả được quy trình tư vấn của đơn vị;

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về sản phẩm của đơn vị;

- Mô tả được các kỹ năng giao tiếp trong đàm phán;

- Trình bày được kiến thức xác định tâm lý khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được nhu cầu của khách hàng;

- Thực hiện được các hoạt động tiếp cận khách hàng theo kế hoạch phân bổ;

- Giải quyết được những thắc mắc của khách hàng trong quá trình tư vấn;

- Báo cáo được kết quả tư vấn khách hàng đã thực hiện và lập kế hoạch.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình tư vấn khách hàng;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình tư vấn khách hàng;

- Thực hiện đúng quy trình tư vấn khách hàng của đơn vị.

(8). Giao tiếp với khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của giao tiếp, văn hóa giao tiếp trong Marketing;

- Trình bày được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;

- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp.

- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;

- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế.

Yêu cầu kỹ năng

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, e-mail;

- Xây dựng được hình ảnh cá nhân;

- Truyền tải được văn hóa đơn vị đến với khách hàng thông qua hoạt động ứng xử và giao tiếp;

- Thực hiện được quy tắc ứng xử với khách hàng;

- Xác định được các tình huống giao tiếp với khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức giữ gìn và bảo vệ bản sắc văn hóa của đơn vị;

- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức.

(9). Phân tích thị trường

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các kiến thức về phân tích thị trường;

- Liệt kê được các giai đoạn lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường;

- Xác định được yêu cầu cơ bản của việc phân khúc thị trường;

- Nhận biết được mức độ hấp dẫn của các phân khúc thị trường;

- Xác định được quy mô và mức tăng trưởng của các phân khúc thị trường;

- Xác định được mối đe dọa của đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn.

Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được các công cụ tìm kiếm;

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng và đối thủ cạnh tranh;

- Sử dụng được các công cụ phân tích số liệu về nghiên cứu thị trường;

- Xây dựng được kế hoạch nghiên cứu và thực hiện nghiên cứu thị trường;

- Lập được báo cáo nghiên cứu thị trường và đưa ra được những tham mưu cho đơn vị về tình hình thị trường.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động thu thập thông tin và nghiên cứu thị trường.

(10). Xây dựng kế hoạch ngân sách

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về xây dựng kế hoạch ngân sách trong Marketing;

- Liệt kê được các bước lập kế hoạch ngân sách trong hoạt động Marketing;

- Xác định được các yêu cầu khi lập kế hoạch ngân sách;

- Mô tả được quy trình chi tiêu nội bộ của đơn vị;

- Trình bày được vai trò của việc xây dựng ngân sách.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được ngân sách cho hoạt động Marketing;

- Dự trù được các khoản kinh phí cho hoạt động Marketing;

- Lập được bảng kế hoạch ngân sách cho hoạt động Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Thực hiện hoạt động giới thiệu sản phẩm

Yêu cầu kiến thức

- Phân loại được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;

- Liệt kê được các hoạt động giới thiệu sản phẩm mới;

- Xác định được quy trình giới thiệu sản phẩm mới;

- Vận dụng được kiến thức ngoại ngữ trong lĩnh vực Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được điểm khác biệt của sản phẩm của đơn vị;

- Lập được kế hoạch giới thiệu sản phẩm mới của đơn vị.

- Thực hiện được hoạt động giới thiệu sản phẩm mới cho đơn vị;

- Điều phối được các hoạt động giới thiệu sản phẩm mới trong đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình giới thiệu sản phẩm;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình giới thiệu, xây dựng quan hệ khách hàng;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

(2). Tìm hiểu hoạt động của các đối thủ cạnh tranh

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các loại đối thủ cạnh tranh trong kinh doanh.

- Trình bày được mối đe dọa của đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn;

- Trình bày được vai trò của cạnh tranh và đối thủ cạnh tranh;

- Liệt kê được các hoạt động của đối thủ cạnh tranh trên thị trường.

Yêu cầu kỹ năng

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng và đối thủ cạnh tranh;

- Xây dựng được kế hoạch nghiên cứu, phân tích đối thủ cạnh tranh;

- Sử dụng được các công cụ phân tích số liệu về đối thủ cạnh tranh trên thị trường;

- Lập được báo cáo nghiên cứu về đối thủ cạnh tranh và đưa ra được những tham mưu cho đơn vị về tình hình trên thị trường.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động thu thập thông tin và nghiên cứu thị trường.

(3). Đào tạo về sản phẩm cho các bộ phận khác

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các loại hình sản phẩm;

- Trình bày được đặc trưng của sản phẩm;

- Trình bày được quy trình đào tạo về sản phẩm;

- Vận dụng được kiến thức ngoại ngữ, tin học trong lĩnh vực Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Phân tích được điểm khác biệt giữa sản phẩm của đơn vị với đối thủ;

- Xây dựng được kế hoạch đào tạo cho các bộ phận;

- Sử dụng được các công cụ trình bày trong quá trình đào tạo;

- Tổ chức được hoạt động đào tạo về sản phẩm cho các bộ phận khác;

- Báo cáo được kết quả đào tạo về sản phẩm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Làm việc có phương pháp khoa học và có tính tổ chức kỷ luật;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc.

(4). Hỗ trợ các bộ phận kinh doanh trong việc tổ chức hội nghị, hội thảo, sự kiện, hoạt động quảng bá thương hiệu

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình quảng bá thương hiệu;

- Liệt kê được các hoạt động quảng bá thương hiệu;

- Xác định được các công việc cần chuẩn bị trong việc tổ chức hội nghị, hội thảo, sự kiện.

Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện được quy tắc ứng xử, hỗ trợ đồng nghiệp;

- Thực hiện được các hoạt động trong quá trình tổ chức hội nghị, hội thảo, quảng bá thương hiệu;

- Giải quyết được những thắc mắc của khách hàng, vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc.

(5). Hỗ trợ bộ phận kinh doanh các tài liệu, thông tin liên quan đến sản phẩm

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;
- Phân biệt được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;
- Liệt kê được các loại tài liệu liên quan đến sản phẩm;
- Xác định được các thông tin liên quan đến sản phẩm;
- Vận dụng được kiến thức ngoại ngữ, tin học trong lĩnh vực Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Giải thích được những thắc mắc của đồng nghiệp liên quan đến sản phẩm;
- Thực hiện được các hoạt động hỗ trợ bộ phận kinh doanh trong cung cấp các tài liệu, thông tin sản phẩm;
- Thực hiện được quy tắc ứng xử, hỗ trợ đồng nghiệp.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;
- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;
- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi.

(6). Khai thác nghiên cứu ra các sản phẩm mới

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;
- Liệt kê được các chiến lược phát triển sản phẩm mới;
- Xác định được các giai đoạn của chu kỳ sống sản phẩm;
- Xác định được quy trình phát triển sản phẩm mới.

Yêu cầu kỹ năng

- Phân tích được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;
- Lập được kế hoạch phát triển sản phẩm mới của đơn vị.
- Thực hiện được chiến lược phát triển sản phẩm mới cho đơn vị;
- Điều phối được các hoạt động phát triển sản phẩm mới trong đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình khai thác nghiên cứu các sản phẩm mới;

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình khai thác nghiên cứu sản phẩm mới;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

(7). Tìm hiểu và tham gia các sự kiện, hội thảo, triển lãm về tiếp thị sản phẩm

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được cách thu thập, chọn lọc thông tin;

Liệt kê được các loại hình sự kiện, hội thảo, triển lãm về tiếp thị sản phẩm;

Vận dụng được kiến thức tin học để phân tích thông tin trong Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Thu thập được thông tin khi tham gia các sự kiện, hội thảo, triển lãm về tiếp thị sản phẩm;

- Sử dụng được các công cụ phân tích thông tin;

- Xây dựng được tham gia các sự kiện, hội thảo, buổi triển lãm;

Lập được báo cáo và đưa ra được những tham mưu cho đơn vị về tiếp thị sản phẩm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động tiếp thị sản phẩm trên thị trường.

(8). Đề xuất cải tiến mẫu mã, đóng gói, bao bì, nhãn hiệu của sản phẩm

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được đặc điểm, cấu tạo của sản phẩm;

- Liệt kê được nhu cầu của khách hàng;

- Xác định được quy trình cải tiến mẫu mã, đóng gói bao bì, nhãn hiệu sản phẩm.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập được kế hoạch cải tiến mẫu mã, đóng gói, bao bì, nhãn hiệu của sản phẩm;

- Thực hiện được hoạt động cải tiến mẫu mã, đóng gói, bao bì, nhãn hiệu của sản phẩm mới cho đơn vị;

- Đề xuất được các mẫu mã, đóng gói, bao bì, nhãn hiệu của sản phẩm mới.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Làm việc có phương pháp khoa học và có tính tổ chức kỷ luật.

7. Tên vị trí việc làm: Bán hàng

7.1. Mô tả vị trí việc làm

Bán hàng là một vị trí khá quan trọng trong các doanh nghiệp, tổ chức. Bán hàng đóng vai trò quan trọng trong việc truyền tải thông tin từ doanh nghiệp đến khách hàng và phản hồi các ý kiến của khách hàng về giá cả, chất lượng.

Nhiệm vụ chính của Bán hàng là nắm bắt nhu cầu và thị hiếu của khách hàng; tìm kiếm khách hàng; vệ sinh quầy kệ sạch sẽ, gọn gàng; thực hiện nhiệm vụ giới thiệu, tư vấn sản phẩm; cập nhật thông tin sản phẩm mới; nhận đơn hàng, nhận thanh toán; ghi lại doanh số và gói hàng, giao hàng cho khách hàng để đạt mục tiêu doanh số bán hàng và mở rộng thị trường. Bên cạnh đó, nhân viên bán hàng còn hỗ trợ giải quyết các khiếu nại đơn giản của khách hàng; thực hiện các báo cáo theo quy định.

Vị trí làm việc chủ yếu tại doanh nghiệp, trong bộ phận bán hàng, các cửa hàng, siêu thị hoặc phòng kinh doanh và Marketing. Phạm vi công việc là làm bán hàng của đơn vị vừa và nhỏ.

7.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;

- Phân biệt được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;

- Xác định được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;

- Liệt kê được các bước lập kế hoạch bán hàng;

- Xác định được quy trình bán hàng;

7.1.2. Kỹ năng

- Phân tích được nhu cầu của khách hàng trong thị trường thực tế;

- Xác định được điểm khác biệt của sản phẩm của đơn vị;

- Lập được kế hoạch bán hàng của đơn vị.

- Thực hiện được việc bán hàng cho đơn vị;

- Điều phối được các hoạt động giao hàng cho khách hàng trong đơn vị;

- Lập được các loại báo cáo, doanh số bán hàng;

- Theo dõi và cập nhật được thông tin các sản phẩm của đơn vị;

- Kiểm tra và vệ sinh được quầy kệ trưng bày sản phẩm;

- Ứng dụng được nguyên vật liệu, công nghệ thân thiện với môi trường trong hoạt động nghề;

- 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 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

7.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm chỉnh chính sách, pháp luật, nội quy, quy định của nhà nước và đơn vị;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Làm việc có phương pháp khoa học và có tính tổ chức kỷ luật;

- Có ý thức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ quân sự bảo vệ Tổ quốc.

7.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 710 giờ (tương đương 32 tín chỉ)

7.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ 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	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng	X				
1.2	Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng	X				
1.3	Làm việc hiệu quả trong nhóm		X			
1.4	Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở		X			
1.5	Sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp, chuyên ngành		X			
1.6	Vận dụng kiến thức Kinh doanh thương mại đại cương		X			
1.7	Vận dụng kiến thức nguyên lý thống kê		X			
1.8	Vận dụng kiến thức Quản trị học		X			
1.9	Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp		X			
1.10	Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương	X				
1.11	Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng	X				
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị, lập kế hoạch làm việc và lập các loại báo cáo		X			
2.2	Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ		X			
2.3	Tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công việc cá nhân	X				
2.4	Hành nghề theo đúng Pháp luật	X				

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2.5	Tìm hiểu, xác định nhu cầu của khách hàng		X			
2.6	Xây dựng và phát triển mối quan hệ với khách hàng	X				
2.7	Tư vấn và đàm phán khách hàng			X		
2.8	Giao tiếp với khách hàng		X			
2.9	Phân tích thị trường		X			
2.10	Xây dựng kế hoạch ngân sách					
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Giới thiệu sản phẩm cho khách hàng		X			
3.2	Chăm sóc khách hàng		X			
3.3	Trưng bày, sắp xếp hàng hóa tại quầy			X		
3.4	Nhập hàng			X		
3.5	Kiểm kê và bảo quản hàng hóa			X		
3.6	Quản lý hàng tồn kho			X		
3.7	Thực hiện hoạt động bán hàng			X		
3.8	Giải quyết sự cố phát sinh		X			

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm cơ bản về tin học, nhận dạng được các thiết bị phần cứng, phân loại được các loại phần mềm;

- Trình bày cách tìm kiếm thông tin trên mạng và sử dụng email;

- Liệt kê được các định dạng cơ bản trên phần mềm Ms office;

- Trình bày và phân tích được quá trình xử lý thông tin trên máy tính;

- Trình bày được qui trình soạn thảo văn bản trên Word và thiết kế một bảng tính trên Excel;

- Vận dụng kiến thức đã học vào việc sử dụng máy vi tính phục vụ nhu cầu công việc;

- Vận dụng kiến thức đã học vào công việc văn phòng;

- Vận dụng được các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an toàn an ninh hệ thống;

Yêu cầu kỹ năng

- Phân biệt được các thiết bị phần cứng;

- Phân biệt được các loại phần mềm cơ bản trong ứng dụng văn phòng;

- Xác định được ứng dụng trong Ms office;

- Sử dụng thành thạo các thao tác trên máy vi tính;

- Sử dụng được một số phần mềm tin học văn phòng cơ bản;

- Bảo mật được thông tin theo quy định của đơn vị và luật an ninh mạng;

- Sử dụng được một số phần mềm hỗ trợ công việc của đơn vị;

- Tạo lập và xử lý được dữ liệu vào hệ thống phần mềm quản lý.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình sử dụng các thiết bị vi tính văn phòng;

- Ý thức được việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng;

- Thích ứng được với sự thay đổi của công nghệ 4.0

- Tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

(2). Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng

Yêu cầu kiến thức

- Nhận biết được sự cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố;

- Mô tả được các thành phần cơ bản của hệ thống các thiết bị văn phòng;

- Trình bày được nội dung, phương thức cài đặt, vận hành, bảo dưỡng các thiết bị dùng cho văn phòng.

Yêu cầu kỹ năng

- Lắp đặt, cài đặt được các thiết bị văn phòng cơ bản;

- Đọc được các thông tin trên thiết bị văn phòng;

- Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng thông dụng;

- Xử lý được các sự cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Luôn chấp hành các nội quy, quy chế của đơn vị;

Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Có trách nhiệm, thái độ học tập chuyên cần và cầu tiến;

- Có trách nhiệm, thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý.

(3). Làm việc hiệu quả trong nhóm

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình quản lý xung đột trong nhóm khi có mâu thuẫn;

- Xác định được các giai đoạn phát triển của nhóm và các quan điểm lãnh đạo nhóm;

- Trình bày được sự khác biệt ngôn ngữ và văn hóa, giá trị và niềm tin cá nhân;

- Trình bày được cách giao tiếp hiệu quả với các thành viên trong nhóm;

- Trình bày được tầm quan trọng của làm việc nhóm và tinh thần đồng đội.

Yêu cầu kỹ năng

- Khuyến khích được các thành viên trong nhóm làm việc hiệu quả;

- Hỗ trợ được các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Tạo lập, duy trì, và phát triển được một nhóm làm việc có hiệu quả;

- Đánh giá được vai trò và ảnh hưởng của từng cá nhân đến việc lãnh đạo nhóm;

- Điều phối được nhóm làm việc hiệu quả;

- Hòa giải được những xung đột và mâu thuẫn trong nhóm;

- Sử dụng được ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong giao tiếp khi làm việc với các thành viên trong nhóm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Tích cực lắng nghe, quan sát, đặt câu hỏi;

- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động cơ của người trong nhóm;

- Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cho các thành viên trong nhóm;

- Thân thiện, cởi mở, chân thành.

(4). Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của văn hóa, giao tiếp, văn hóa giao tiếp (tại nơi làm việc);

- Trình bày được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;

- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp.

- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;

- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế;

- Trình bày được về nội quy, quy chế tổ chức và pháp luật hiện hành.

Yêu cầu kỹ năng

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, e-mail;

- Xây dựng được hình ảnh cá nhân;

- Tham gia xây dựng được hình ảnh tổ chức;

- Thực hiện được quy tắc ứng xử trong tổ chức;

- Xác định được các tình huống giao tiếp tại nơi làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức.

(5). Sử dụng được ngoại ngữ giao tiếp, chuyên ngành

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được từ vựng ngoại ngữ trong giao tiếp;

- Xác định được chủ đề ngoại ngữ trong giao tiếp cơ bản;

- Sử dụng thành thạo ngoại ngữ giao tiếp cơ bản;

- Vận dụng được các từ vựng ngoại ngữ chuyên ngành.

Yêu cầu kỹ năng

- Nghe và hiểu được thông tin người khác diễn đạt trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Nói và diễn đạt được để người khác hiểu được trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Đọc và hiểu được thông tin trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Viết và diễn đạt được để người khác hiểu trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Tích cực và có ý thức sử dụng ngoại ngữ đạt chuẩn;

- Lịch sự, chuyên nghiệp, tự tin khi giao tiếp bằng ngoại ngữ.

(6). Vận dụng kiến thức Kinh doanh thương mại đại cương

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm và bản chất của kinh doanh thương mại đại cương;

- Trình bày được những lý thuyết cơ bản về lợi thế so sánh trong kinh doanh thương mại đại cương;

- Giải thích được chức năng và tác động của kinh doanh thương mại;

- Trình bày được bản chất và phương thức giao dịch chủ yếu trong kinh doanh thương mại;

- Giải thích được các nguồn lực trong kinh doanh thương mại;

- Giải thích được quy trình nâng cao hiệu quả kinh doanh thương mại.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được lợi thế so sánh trong kinh doanh thương mại theo tình huống cụ thể;

- Lập được quy trình hoạt động giao dịch sản phẩm hàng hóa và dịch vụ;

- Thiết lập được mối quan hệ với khách hàng thương mại;

- Tính toán được chi phí và tỉ xuất chi phí trong lưu thông hàng hóa và dịch vụ theo tình huống cụ thể;

- Lựa chọn được các nguồn lực thương mại theo hướng phát triển bền vững trong những tình huống cụ thể;

- Giải thích được những ảnh hưởng của kinh doanh thương mại đối với sự phát triển của đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có thái độ nghiêm túc trong công việc;

- Tuân thủ các quy định, chính sách của Đảng và Pháp luật của nhà nước cũng như luật kinh doanh quốc tế;

- Có thái độ cầu tiến, tham khảo thêm kiến thức trên báo đài, mạng Internet.

(7). Vận dụng kiến thức nguyên lý thống kê

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm nguyên lý thống kê;

- Trình bày được quy trình nghiên cứu thống kê;

- Phân biệt được các loại thang đo sơ cấp, thứ cấp được sử dụng trong thống kê;

- Phân biệt được sự khác nhau giữa dữ liệu định tính và dữ liệu định lượng;

- Phân biệt được các loại dữ liệu trong thống kê;

- Phân tích được phương pháp thu thập thông tin.

Yêu cầu kỹ năng

- Thiết kế được bảng câu hỏi phù hợp với thông tin cần khảo sát;

- Phân biệt được câu hỏi đóng và câu hỏi mở;

- Lựa chọn được các loại thang đo phù hợp;

- Thực hiện được các công việc xử lý số liệu;

- Phân tích được số liệu điều tra và so sánh với mục tiêu đề ra;

- Viết được báo cáo thống kê và trình bày được kết quả thu thập thông tin.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ nghiêm túc trong công việc và tuân thủ nội qui, quy định của tổ chức;

- Có thái độ cầu tiến, tham khảo thêm kiến thức trên báo đài, mạng Internet.

(8). Vận dụng kiến thức Quản trị học

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được mục tiêu của quản trị;

- Xác định đúng nguồn lực của tổ chức;

- Trình bày được các học thuyết quản trị;

- Trình bày được các chức năng cơ bản của công tác quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được 4 kỹ năng của quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát.

- Lập được kế hoạch ra quyết định về quản trị;

- Điều chỉnh và cải tiến được các kế hoạch trong quản lý kinh doanh;

- Phân công được công việc để thực hiện kế hoạch;

- Thực hiện được công việc theo đúng kế hoạch;

- Lựa chọn được cơ cấu tổ chức phù hợp với thực tế;

- Lựa chọn đúng phong cách lãnh đạo đối phù hợp với quyết định quản trị;

- Lượng hóa được các tiêu chí đánh giá về mục tiêu quản trị;

- Tham mưu được cho lãnh đạo cải tiến công tác quản trị phù hợp với đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ các quy định của pháp luật, đơn vị;

- Minh bạch, công bằng, hợp tác trong quá trình vận dụng 4 chức năng của quản trị;

- Tinh thần cầu tiến trong học tập và công việc;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và nội quy của đơn vị.

(9). Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp

Yêu cầu kiến thức

- Nhận biết được các rủi ro trong công việc;

Trình bày được quy trình đảm bảo an toàn lao động trong công việc;

- Giải thích được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố;

- Trình bày được các bệnh nghề nghiệp có thể xảy ra trong công việc.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được những nguy cơ lao động có thể xảy ra trong công việc;

Vận dụng được các hướng dẫn về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;

- Kiểm soát tốt công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;

- Xử lý kịp thời những tai nạn lao động;

- Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

(10). Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được những vấn đề lý luận cơ bản về nhà nước và pháp luật: nguồn gốc hình thành, bản chất, hình thức, các kiểu nhà nước và pháp luật;

- Trình bày được những kiến thức pháp lý cơ bản về: quy phạm pháp luật, văn bản quy phạm pháp luật, quan hệ pháp luật, thực hiện pháp luật, vi phạm pháp luật, trách nhiệm pháp lý, pháp chế xã hội chủ nghĩa;

- Trình bày được khái niệm và các chế định cơ bản của một số bộ luật, một số luật quan trọng trong hệ thống pháp luật Việt Nam;

- Trình bày được cấu trúc và hình thức biểu hiện của hệ thống pháp luật Việt Nam.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được các kiến thức pháp luật để giải quyết các tình huống cụ thể trong công việc;

- Phân tích và giải quyết được các vấn đề pháp lý trong thực tiễn;

- Đánh giá được hành vi xử sự của bản thân và những người xung quanh theo các chuẩn mực của pháp luật.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật Nhà nước.

(11). Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các quy định của an ninh quốc phòng liên quan đến công việc;

- Trình bày được các vi phạm an ninh quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;

- Trình bày được các bước thực hiện công việc theo đúng quy định an ninh quốc phòng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được những nguy cơ vi phạm về an ninh, quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;

- Ứng dụng được các quy định an ninh quốc phòng vào trong công việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của quy định an ninh, quốc phòng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức.

b). Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị, lập kế hoạch làm việc và lập các loại báo cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được mục tiêu, nội dung của các loại kế hoạch và báo cáo;

- Trình bày được các biểu mẫu liên quan đến công việc;

- Trình bày được cách thức soạn thảo văn bản;

- Trình bày được các thao tác cơ bản khi lập kế hoạch làm việc và báo cáo;

- Trình bày được các quy định, quy trình để thực hiện công việc và báo cáo;

- Trình bày được mục tiêu, nội dung kế hoạch làm việc;

- Phân biệt được các loại báo cáo và kế hoạch;

- Trình bày được các quy định, quy trình để thực hiện kế hoạch và báo cáo công việc;

- Trình bày được các vấn đề và sắp xếp bố cục khi lập báo cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được kế hoạch làm việc;

- Thu thập được thông tin, tài liệu liên quan đến công việc;

- Đọc và phân tích, tổng hợp được thông tin và tài liệu;

- Vận dụng thành thạo việc lập kế hoạch kinh doanh;

- Kiểm tra giám sát được công việc và các nguồn lực thực hiện công việc;

- Đánh giá, phân tích được kết quả, nguyên nhân và đề xuất hướng khắc phục.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động trong công việc;

- Cẩn thận, chính xác, nghiêm túc và trung thực trong công việc;

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc;

- Xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp trong công việc.

(2). Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các loại hồ sơ lao động trong tổ chức theo đúng quy định;

- Trình bày được quy trình quản lý hồ sơ lao động;

- Trình bày được các hình thức lưu trữ hồ sơ theo quy định;

- Trình bày được cách thức sắp xếp hồ sơ theo quy định;

- Trình bày được các phương pháp thống kê tình hình lao động của tổ chức;

- Trình bày được những quy định của pháp luật trong quản lý hồ sơ.

Yêu cầu kỹ năng

- Soạn thảo được các loại văn bản liên quan đến người lao động theo đúng quy định như: hợp đồng lao động, hợp đồng chấm dứt lao động, tiền lương, thưởng, kỷ luật lao động…;

- Cập nhật, sắp xếp, lưu trữ được hồ sơ lao động theo đúng quy định;

- Phân loại được các loại hồ sơ pháp lý, chứng từ, văn bản liên quan đến hoạt động của tổ chức;

- Lập được quy trình lưu trữ hồ sơ pháp lý, chứng từ của tổ chức;

- Lưu trữ được hồ sơ pháp lý, chứng từ theo đúng quy định.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, nghiêm túc trong quá trình lưu trữ, soạn thảo văn bản;

- Chủ động hợp tác với các đơn vị liên quan;

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành.

(3). Tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công việc cá nhân

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc;

- Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo cá nhân;

- Liệt kê được các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu;

- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc và các hành động cần thiết;

- Trình bày được các công việc đã được giao và thực hiện;

- Trình bày được kiến thức kiểm soát công việc;

- Trình bày được phương pháp đánh giá công việc;

- Giải thích được quy trình xử lý các công việc thực hiện.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được diện mạo cá nhân;

- Vận dụng được các hành vi làm việc chuyên nghiệp;

- Chuẩn bị được khu vực làm việc;

- Tổng hợp được các công việc đã được giao và thực hiện;

- Tổng hợp và xử lý được các thông tin phản hồi từ các cá nhân, tập thể liên quan đến công việc đã thực hiện;

- Kiểm soát được công việc được giao;

- Báo cáo và tổng kết được công việc theo định kỳ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần học tập cầu tiến nâng cao trình độ;

- Tuân thủ nội quy, quy định của tổ chức;

- Trung thực trong công việc;

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc.

(4). Hành nghề theo đúng Pháp luật

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các luật liên quan đến nghề quản trị Marketing;

- Phân biệt được điều nên làm và làm theo pháp luật hiện hành;

- Giải thích được những hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến nghề quản trị Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Vận dụng được các luật liên quan đến nghề quản trị Marketing trong thực tiễn công việc;

- Xác định được những hành vi vi phạm luật liên quan đến nghề quản trị Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về nghề quản trị Marketing.

(5). Tìm hiểu, xác định nhu cầu của khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về nhu cầu khách hàng;

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng;

- Mô tả được quy trình xác định nhu cầu khách hàng;

- Giải thích được các công cụ xác định nhu cầu khách hàng;

- Mô tả được sự quan tâm của người tiêu dùng về sản phẩm và dịch vụ.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được nhu cầu của người tiêu dùng về sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Phân tích được sự khác biệt của các sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Lập được báo cáo về nhu cầu của khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về nghề quản trị Marketing.

(6). Phát triển, xây dựng mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình phát triển, xây dựng mối quan hệ khách hàng;

- Trình bày được cách danh mục hồ sơ khách hàng;

- Trình bày được cách giải quyết những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng cần chăm sóc và duy trì;

- Trình bày được cách chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Giải thích được báo cáo kết quả chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được danh mục hồ sơ khách hàng cần chăm sóc và duy trì;

- Xác định được đặc điểm khách hàng trong danh sách cần chăm sóc và duy trì;

- Lập và thực hiện được kế hoạch phát triển, xây dựng duy trì mối quan hệ khách hàng;

Thực hiện được các hoạt động tiếp cận khách hàng theo kế hoạch phân bổ;

- Giải quyết được những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng, chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Báo cáo được kết quả chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình quản lý quan hệ khách hàng;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình phát triển, xây dựng quan hệ khách hàng;

- Thực hiện đúng quy trình quản lý quan hệ khách hàng.

(7). Tư vấn và đàm phán khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm cơ bản về đàm phán với khách hàng;

- Mô tả được quy trình tư vấn của đơn vị;

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về sản phẩm của đơn vị;

- Mô tả được các kỹ năng giao tiếp trong đàm phán;

- Trình bày được kiến thức xác định tâm lý khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được nhu cầu của khách hàng;

- Thực hiện được các hoạt động tiếp cận khách hàng theo kế hoạch phân bổ;

- Giải quyết được những thắc mắc của khách hàng trong quá trình tư vấn;

- Báo cáo được kết quả tư vấn khách hàng đã thực hiện và lập kế hoạch.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình tư vấn khách hàng;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình tư vấn khách hàng;

- Thực hiện đúng quy trình tư vấn khách hàng của đơn vị.

(8). Giao tiếp với khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của giao tiếp, văn hóa giao tiếp trong Marketing;

- Trình bày được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;

- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp.

- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;

- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế.

Yêu cầu kỹ năng

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, e-mail;

- Xây dựng được hình ảnh cá nhân;

- Truyền tải được văn hóa đơn vị đến với khách hàng thông qua hoạt động ứng xử và giao tiếp;

- Thực hiện được quy tắc ứng xử với khách hàng;

- Xác định được các tình huống giao tiếp với khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức giữ gìn và bảo vệ bản sắc văn hóa của đơn vị;

- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức.

(9). Phân tích thị trường

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các kiến thức về phân tích thị trường;

- Liệt kê được các giai đoạn lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường;

- Xác định được yêu cầu cơ bản của việc phân khúc thị trường;

- Nhận biết được mức độ hấp dẫn của các phân khúc thị trường;

- Xác định được quy mô và mức tăng trưởng của các phân khúc thị trường;

- Xác định được mối đe doạ của đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn.

Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được các công cụ tìm kiếm;

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng và đối thủ cạnh tranh;

- Sử dụng được các công cụ phân tích số liệu về nghiên cứu thị trường;

- Xây dựng được kế hoạch nghiên cứu và thực hiện nghiên cứu thị trường;

- Lập được báo cáo nghiên cứu thị trường và đưa ra được những tham mưu cho đơn vị về tình hình thị trường.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động thu thập thông tin và nghiên cứu thị trường.

(10). Xây dựng kế hoạch ngân sách

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về xây dựng kế hoạch ngân sách trong Marketing;

- Liệt kê được các bước lập kế hoạch ngân sách trong hoạt động Marketing;

- Xác định được các yêu cầu khi lập kế hoạch ngân sách;

- Mô tả được quy trình chi tiêu nội bộ của đơn vị;

- Trình bày được vai trò của việc xây dựng ngân sách.

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định được ngân sách cho hoạt động Marketing;

- Dự trù được các khoản kinh phí cho hoạt động Marketing;

- Lập được bảng kế hoạch ngân sách cho hoạt động Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Giới thiệu sản phẩm cho khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày, phân biệt được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;

- Liệt kê được các hoạt động giới thiệu sản phẩm mới;

- Xác định được quy trình giới thiệu sản phẩm mới;

- Vận dụng được kiến thức ngoại ngữ trong lĩnh vực Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Phân tích được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;

- Xác định được điểm khác biệt của sản phẩm của đơn vị;

- Lập được kế hoạch giới thiệu sản phẩm mới của đơn vị.

- Thực hiện được hoạt động giới thiệu sản phẩm mới cho khách hàng;

- Điều phối được các hoạt động giới thiệu sản phẩm mới cho khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình giới thiệu sản phẩm;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình giới thiệu, xây dựng quan hệ khách hàng.

(2). Chăm sóc khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các nhu cầu của khách hàng;

- Xác định được quy trình chăm sóc khách hàng;

- Liệt kê được các mức độ trung thành của khách hàng;

- Xác định được quy trình xử lý tình huống, vấn đề;

- Xác định được các phương thức cơ bản về giao tiếp và đàm phán với khách hàng;

- Liệt kê được các công cụ hỗ trợ khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng;

- Xác định được ý kiến và phản ứng của khách hàng;

- Xây dựng được kế hoạch tiếp cận và chăm sóc khách hàng;

- Sử dụng được các công cụ đánh giá sự hài lòng và chăm sóc khách hàng;

- Thực hiện được quy trình chăm sóc khách hàng; quản lý thông tin khách hàng;

- Lập được báo cáo về sự hài lòng của khách hàng với sản phẩm;

- Sử dụng được tin học văn phòng trong Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động thu thập thông tin và nghiên cứu thị trường.

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, bình tĩnh, linh hoạt trong quá trình chăm sóc khách hàng.

(3). Trưng bày, sắp xếp hàng hóa tại quầy

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các loại hình sản phẩm;

- Trình bày được quy trình trưng bày, sắp xếp sản phẩm;

- Xác định được các yêu cầu về trưng bày sản phẩm;

- Liệt kê được trang thiết bị và phương tiện để phục vụ trưng bày sản phẩm;

- Xác định được nhiệm vụ của từng vị trí nhân sự thực hiện trưng bày sản phẩm.

Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được các trang thiết bị và công cụ hỗ trợ để trưng bày sản phẩm phù hợp;

- Phân tích được tính hợp lý và khả dụng của các giải pháp trưng bày sản phẩm;

- Xây dựng được các phương án trưng bày sản phẩm;

- Thực hiện được các phương án trưng bày sản phẩm;

- Thiết kế được cách sắp xếp sản phẩm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Làm việc có phương pháp khoa học và có tính tổ chức kỷ luật, cẩn thận;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc.

(4). Nhập hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình nhập hàng;

- Mô tả được các công việc cần chuẩn bị trong việc nhập hàng;

- Xác định được tiêu chí kiểm tra chất lượng sản phẩm để nhập hàng;

- Xác định được các dấu hiệu khác biệt để loại bỏ sản phẩm không phù hợp.

Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện được thống kê và phân loại sản phẩm;

- Thực hiện được các hoạt động trong quá trình nhập hàng;

- Giải quyết được những vấn đề phát sinh trong quá trình nhập hàng;

- Xây dựng được hệ thống đánh giá chất lượng sản phẩm;

- Sử dụng được các công cụ hỗ trợ trong quá trình nhập hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing.

(5). Kiểm kê và bảo quản hàng hóa

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các loại sản phẩm của tổ chức;

- Liệt kê được đặc điểm của các loại sản phẩm;

- Xác định được các loại tài liệu liên quan đến sản phẩm;

- Xác định được các biện pháp bảo quản đối với từng loại sản phẩm;

- Trình bày được quy trình kiểm kê và bảo quản sản phẩm;

- Vận dụng được kiến thức ngoại ngữ, tin học trong lĩnh vực Marketing.

Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện được thống kê và phân loại sản phẩm;

- Phân tích được các điều kiện môi trường cơ bản tại khu vực bảo quản sản phẩm;

- Lập được bản dự thảo kế hoạch bảo quản sản phẩm với đầy đủ nội dung yêu cầu và điều kiện bảo quản;

- Kiểm tra và vận hành được các trang thiết bị, phương tiện bảo quản sản phẩm;

- Thiết lập được quy trình kiểm kê sản phẩm.

- Thực hiện được nghiệp vụ bảo quản sản phẩm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi.

(6). Quản lý hàng tồn kho

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các nguyên tắc quản lý hàng tồn kho;

- Xác định được các nguyên tắc thống kê sản phẩm;

- Liệt kê được các bước cần thực hiện để theo dõi hàng tồn kho theo đúng chủng loại, số lượng và hạn sử dụng;

- Xác định được quy trình quản lý hàng tồn kho.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập được kế hoạch quản lý hàng tồn kho của đơn vị;

- Thực hiện được việc thống kê sản phẩm;

- Thực hiện được quy trình theo dõi hàng tồn kho;

- Điều phối được các hoạt động quản lý hàng tồn kho trong đơn vị;

- Lập được các báo cáo đề xuất xử lý cho cấp trên.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình khai thác nghiên cứu các sản phẩm mới;

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình khai thác nghiên cứu sản phẩm mới;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

(7). Thực hiện hoạt động bán hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày, phân biệt được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;

- Xác định được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;

- Liệt kê được các bước lập kế hoạch bán hàng;

- Xác định được quy trình bán hàng;

- Liệt kê được các hình thức bán hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Phân tích được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;

- Lập được kế hoạch bán hàng của đơn vị.

- Thực hiện được việc bán hàng cho đơn vị;

- Thực hiện được việc lập báo cáo, doanh số bán hàng;

- Theo dõi và cập nhật thông tin các sản phẩm của công ty;

- Thực hiện được quy tắc ứng xử với khách hàng;

- Xác định được các tình huống giao tiếp với khách hàng;

- Giải quyết được thắc mắc của khách hàng trong quá trình bán hàng;

- Lập được báo cáo doanh số bán hàng;

- Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp trong hoạt động Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình bán hàng.

(8). Giải quyết sự cố phát sinh

Yêu cầu kiến thức

- Trình được quy trình xử lý tình huống phát sinh;

- Xác định được mục tiêu cần đạt được khi xử lý sự cố phát sinh;

- Liệt kê được nguyên nhân dẫn đến sự cố phát sinh;

- Mô tả được quy trình giám sát và kiểm soát sự cố phát sinh.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập được kế hoạch kiểm tra, giám sát rủi ro;

- Đề xuất được các phương án giải quyết sự cố phát sinh;

- Phân tích được nguyên nhân xảy ra tình huống phát sinh;

- Lập được biên bản về các tình huống phát sinh;

- Giải quyết được tình huống một cách linh hoạt.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong hoạt động Marketing;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu được áp lực công việc, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Làm việc có phương pháp khoa học và có tính tổ chức kỷ luật./.

DANH SÁCH BAN CHỦ NGHIỆM

1. ThS. Khê Văn Mạnh, Phó Hiệu trưởng, Trường CĐ Kinh tế Tp. HCM - *Chủ nhiệm*;

2. ThS. Nguyễn Thị Trúc Phương, Trưởng khoa, Trường CĐ Kinh tế Tp. HCM - *Phó chủ nhiệm*;

3. ThS. Hồ Nguyễn Cúc Phương, Trưởng phòng ĐT, Trường CĐ Kinh tế Tp. HCM - *Thư ký*;

4. ThS. Trần Kim Đính, Giảng viên, Trường CĐ Kinh tế Tp. HCM - *Thành viên*;

5. ThS. Chử Thị Hải, Hiệu trưởng, Trường CĐ Kinh tế Kỹ Thuật Điện Biên - *Thành viên*;

6. ThS. Bùi Thị Huyền Hạnh, Giảng viên, Trường CĐ GTVT TW5 - *Thành viên*;

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

8. ThS. Nguyễn Hồng Hải, Chủ tịch HĐQT, Công ty CP TMDV Chuyển phát nhanh Li Ta - *Thành viên;*

9. TS. Nguyễn Tấn Khuyên, Trưởng phòng, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM - *Thành viên./.*

DANH SÁCH HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

1. TS. Phạm Văn Kiên - Trường CĐ Sài Gòn - *Chủ tịch;*

2. ThS. Nguyễn Trần Lê - Trường CĐ Sài Gòn - *Phó chủ tịch;*

3. ThS. Huỳnh Thị Kiều Ngân - Trường CĐ Sài Gòn - *Thư ký;*

4. ThS. Trần Kim Tường Vi - Trường CĐ Sài Gòn - *Ủy viên;*

5. ThS. Hoàng Thị Bùi Minh - Trường Đại học RMIT - *Ủy viên;*

6. ThS. Huỳnh Hạnh Phúc - Công ty cổ phần TMDV SHC Việt Nam - *Ủy viên;*

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

Phụ lục 45B

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 MARKETING

(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

Nghề Marketing trình độ trung cấp là nghề thực hiện các công việc hướng tới khách hàng nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn của khách hàng, thông qua quá trình tiếp thị sản phẩm, phát triển thương hiệu, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam. Mục tiêu cao nhất của marketing chính là trở thành chiếc cầu nối bền chặt giữa doanh nghiệp với các khách hàng mục tiêu.

Người học sau tốt nghiệp có thể thực hiện các công việc bao gồm: nghiên cứu hành vi khách hàng; nghiên cứu sản phẩm mới; sử dụng các công cụ quảng cáo; sử dụng các công cụ truyền thông và quan hệ với khách hàng trong cung ứng giá trị; phân tích, ra quyết định, tổ chức triển khai các quyết định sản phẩm, giá, phân phối, xúc tiến thương mại trong kinh doanh thương mại bán buôn, bán lẻ...

Người hành nghề marketing trình độ trung cấp có thể làm việc tại các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế như các doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thương mại - dịch vụ, các cơ quan, tổ chức phi lợi nhuận. Công việc marketing gắn liền với bộ phận nghiên cứu và phát triển, chăm sóc khách hàng, nghiên cứu thị trường,... Đồng thời, người hành nghề marketing có thể tham gia vào mọi công việc từ lên ý tưởng sản phẩm đến chở hàng tới khách hàng.

Để hành nghề, người lao động làm việc ở những vị trí này phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Bên cạnh đó người làm nghề marketing là người hướng ngoại và hoà đồng, đòi hỏi kỹ năng quan sát tốt, luôn cập nhật thông tin và xu hướng, nhưng thay đổi về thị hiếu người tiêu dùng, có kỹ năng giao tiếp và kỹ năng thuyết phục. Ngoài ra, họ cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng 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.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1.350 giờ, tương đương 60 tín chỉ.

2. Kiến thức

- Trình bày được khái niệm cơ bản trong lĩnh vực khảo sát thị trường, quản lý nhãn hàng, digital marketing, truyền thông, quảng cáo, phát triển sản phẩm, bán hàng;

- Trình được các quyền và nghĩa vụ của người lao động theo Luật lao động;

- Trình bày được nội dung và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động của tổ chức;

- Trình bày được các trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân khi làm việc nhóm;

- Giải thích được cơ cấu tổ chức bộ máy phù hợp với loại hình tổ chức;

- Giải thích được hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức;

- Mô tả được quy trình hoạt động sản xuất kinh doanh;

- Trình bày được quy trình thực hiện công việc, nhật ký công việc;

- Trình bày được quy trình và cách thức thực hiện công việc trong hoạt động marketing;

- Trình bày được các quy luật kinh tế, các biến số môi trường kinh doanh tác động đến hoạt động của tổ chức;

- Cập nhật được các quy định, chính sách về hoạt động Marketing;

- Trình bày được các quy định của an ninh quốc phòng liên quan đến công việc;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Lập được kế hoạch thực hiện công việc;

- Thực hiện được quy trình marketing sẵn có tại đơn vị một cách hiệu quả;

- Dự báo và tìm kiếm được khách hàng mục tiêu của doanh nghiệp;

- Lập được báo cáo kết quả hoạt marketing của đơn vị;

- Cung cấp được các thông tin kinh tế - xã hội về hoạt động marketing của đơn vị để phục vụ cho yêu cầu lãnh đạo và quản lý kinh tế ở đơn vị và các cơ quan quản lý có liên quan;

- Xác định được mục tiêu marketing;

- Tham mưu cho lãnh đạo những ý kiến cải tiến hoạt động marketing phù hợp với từng giai đoạn kinh doanh;

- Giao tiếp hiệu quả thông qua văn bản viết, thuyết trình, thảo luận và làm chủ tình huống;

- Thiết lập được mối quan hệ giữa đơn vị với các đối tác;

- Giải quyết được những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng trong mọi trường hợp;

- Hỗ trợ được các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra;

- Sử dụng được các phần mềm phục vụ cho chuyên ngành, quản lý và tổ chức hoạt động marketing;

- Thực hiện được các biện pháp vệ sinh an toàn lao động;

- Ứng dụng được nguyên vật liệu, công nghệ thân thiện với môi trường trong hoạt động nghề;

- 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 chịu trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm chỉnh đường lối chính sách của Đảng, pháp luật nhà nước và nội qui làm việc tại doanh nghiệp, đơn vị;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc với cộng đồng xã hội; có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi, có ý thức tự nghiên cứu, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn để nâng cao trình độ;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật doanh nghiệp, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong kinh doanh;

- Làm việc có phương pháp khoa học có tính tổ chức kỷ luật và trách nhiệm với công việc; biết phân tích, giải quyết vấn đề, đúc kết kinh nghiệm, cải tiến công việc được giao; có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi, biết đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Thích nghi được với môi trường làm việc khác nhau;

- Ý thức trách nhiệm, tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường;

- Thích ứng được với sự thay đổi trong bối cảnh hội nhập quốc tế và Cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp nghề marketing trình độ trung cấp, người học có khả năng làm việc tại các vị trí sau đây:

- Khảo sát thị trường;

- Quản lý nhãn hàng;

- Digital Marketing;
- Truyền thông;
- Quảng cáo;
- Bán hàng.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề marketing 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: Khảo sát thị trường

1.1. Mô tả vị trí làm việc

Ngày nay, nhu cầu của người tiêu dùng thay đổi nhanh chóng theo sự phát triển của kinh tế, khoa học kỹ thuật,... Vì vậy, khảo sát thị trường đóng vai trò rất quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của các doanh nghiệp, khảo sát thị trường là một vị trí việc làm đòi hỏi có trách nhiệm cao; Chịu được áp lực trong công việc; Nhạy bén, nắm bắt công việc nhanh; Sắp xếp công việc hiệu quả.

Đảm nhận vị trí khảo sát thị trường cần những năng lực: Xây dựng, định vị chân dung khách hàng; Xác định tập mẫu khách hàng cần thu thập thông tin; Thuyết phục khách hàng tham gia khảo sát; Chuẩn bị câu hỏi khảo sát; Lập danh sách đối thủ cạnh tranh; Tiến hành khảo sát; Tổng kết dữ liệu đã thu thập; Viết báo cáo khảo sát.

1.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các mục tiêu hoạt động và phát triển của tổ chức;
- Trình bày được chính sách giá, chính sách phân phối, chương trình bán hàng, thông tin phản hồi của khách hàng… tại các kênh phân phối;
- Trình bày được cách thiết lập một bảng câu hỏi khảo sát;
- Trình bày được quy trình xây dựng kế hoạch khảo sát thị trường;
- Mô tả được các phương pháp khảo sát thị trường;
- Mô tả được các phương pháp, thủ tục thu thập thông tin từ khách hàng bằng nhiều hình thức khác nhau: phỏng vấn trực tiếp, điện thoại, gửi email, thiết lập các trạm nghiên cứu tại các trung tâm mua sắm...;
- Mô tả được các bước thực hiện công việc theo đúng quy định an ninh quốc phòng;

- Giải thích được quyền lợi mà người lao động trong tổ chức được hưởng theo quy định của Luật lao động, quy định của tổ chức.

1.1.2. Kỹ năng

- Thu thập được hồ sơ năng lực, catalogue, brochure, chế độ bảo hành các công ty cùng ngành, thu thập dữ liệu ngành về tình hình thị trường, thông tin khách hàng/đối thủ, hồ sơ sản phẩm;

- Nghiên cứu và đề xuất được phương án phát triển thị trường, gia tăng sản lượng;

- Trực tiếp làm việc được với các đối tác chuyên về khảo sát thị trường thực hiện các dự án nghiên cứu quy mô;

- Lựa chọn được các phương pháp, thủ tục thu thập thông tin phù hợp với từng đối tượng khách hàng;

- Lập và gửi được báo cáo định kỳ về thông tin thị trường theo quy định công ty;

- Xác định được thị trường và đối tượng khách hàng mục tiêu;

- Xác định được các đặc điểm quan trọng của thị trường;

- Xây dựng được bảng thống kê;

- Xác định được dữ liệu;

- Xác định được đối tượng khách hàng cần lấy mẫu;

- Xác định được đối tượng khách hàng cần lấy mẫu.

- Xác định được cách tiếp cận khách hàng khi khảo sát;

- Xác định được quy trình giao tiếp;

- Lựa chọn được cách thức giao tiếp phù hợp với từng đối tượng khách hàng;

- Xác định được nội dung cần điều tra, khảo sát;

- Xây dựng được nội dung bảng câu hỏi khảo sát;

- Xây dựng được thang đo trong bảng câu hỏi khảo sát.

- Xác định được các đặc điểm của đối thủ cạnh tranh;

- Lập được danh sách các đối thủ cạnh tranh;

- Lập được kế hoạch khảo sát;

- Sử dụng được các trang mạng xã hội trong quá trình khảo sát;

- Xác định được phương pháp khảo sát phù hợp với từng đối tượng khảo sát.

- Xử lý được dữ liệu nghiên cứu;

- Nhập được dữ liệu vào phần mềm;

- Xác định được nội dung cần nghiên cứu;

- Sử dụng được các phần mềm chuyên dụng trong báo cáo nghiên cứu;

- Xác định được các số liệu sau khi nghiên cứu và chạy mô hình;

- Viết được báo cáo nghiên cứu;

- Thực hiện được các biện pháp vệ sinh an toàn lao động;

- Ứng dụng được các quy định an ninh quốc phòng vào trong công việc.

- Ứng dụng được nguyên vật liệu, công nghệ thân thiện với môi trường trong hoạt động nghề;

- 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.

1.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật, chính sách của Nhà nước và quy định của tổ chức;

- Có ý thức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ quân sự bảo vệ Tổ quốc;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc;

- Có tính tổ chức kỷ luật;

- Có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Có ý thức tự nghiên cứu, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn để nâng cao trình độ;

- Làm việc có phương pháp khoa học;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong kinh doanh;

- Đúc kết kinh nghiệm để cải tiến trong công việc được giao;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Ý thức trách nhiệm, tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 605 giờ (tương đương 27 tín chỉ)

1.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ 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	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng	X				
1.2	Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng	X				
1.3	Làm việc hiệu quả trong nhóm		X			

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.4	Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở		X			
1.5	Sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp, chuyên ngành		X			
1.6	Vận dụng kiến thức Kinh doanh thương mại đại cương		X			
1.7	Vận dụng kiến thức nguyên lý thống kê		X			
1.8	Vận dụng kiến thức Quản trị học		X			
1.9	Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp		X			
1.10	Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương	X				
1.11	Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng	X				
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị, lập kế hoạch làm việc và lập các loại báo cáo		X			
2.2	Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ		X			
2.3	Tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công viêc cá nhân	X				
2.4	Hành nghề theo đúng Pháp luật	X				
2.5	Tìm hiểu, xác định nhu cầu của khách hàng	X				
2.6	Xây dựng và phát triển mối quan hệ với khách hàng	X				
2.7	Tư vấn và đàm phán khách hàng		X			
2.8	Giao tiếp với khách hàng		X			
2.9	Phân tích thị trường		X			
2.10	Xây dựng kế hoạch ngân sách		X			

STT	TÊN ĐƠN VỊ 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	Xây dựng, định vị chân dung khách hàng		X			
3.2	Xác định tập mẫu khách hàng cần thu thập thông tin		X			
3.3	Thuyết phục khách hàng tham gia khảo sát		X			
3.4	Chuẩn bị câu hỏi khảo sát		X			
3.5	Lập danh sách đối thủ cạnh tranh		X			
3.6	Tiến hành khảo sát		X			
3.7	Tổng kết dữ liệu đã thu thập		X			
3.8	Viết báo cáo khảo sát		X			

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm cơ bản về tin học, nhận dạng được các thiết bị phần cứng, phân loại được các loại phần mềm;

- Trình bày cách tìm kiếm thông tin trên mạng và sử dụng email;

- Liệt kê được các định dạng cơ bản trên phần mềm Ms office;

- Trình bày và phân tích được quá trình xử lý thông tin trên máy tính;

- Trình bày được qui trình soạn thảo văn bản trên Word và thiết kế một bảng tính trên Excel;

- Vận dụng kiến thức đã học vào việc sử dụng máy vi tính phục vụ nhu cầu công việc;

- Vận dụng kiến thức đã học vào công việc văn phòng;

- Vận dụng được các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an toàn an ninh hệ thống;

Yêu cầu kiến thức

- Phân biệt được các thiết bị phần cứng;
- Phân biệt được các loại phần mềm cơ bản trong ứng dụng văn phòng;
- Xác định được ứng dụng trong Ms office;
- Sử dụng thành thạo các thao tác trên máy vi tính;
- Sử dụng được một số phần mềm tin học văn phòng cơ bản;
- Bảo mật được thông tin theo quy định của đơn vị và luật an ninh mạng;
- Sử dụng được một số phần mềm hỗ trợ công việc của đơn vị;
- Tạo lập và xử lý được dữ liệu vào hệ thống phần mềm quản lý.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình sử dụng các thiết bị vi tính văn phòng;
- Ý thức được việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng;
- Thích ứng được với sự thay đổi của công nghệ 4.0
- Tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

(2). Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng

Yêu cầu kiến thức

- Nhận biết được cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố;
- Mô tả được các thành phần cơ bản của hệ thống các thiết bị văn phòng;
- Trình bày được nội dung, phương thức cài đặt, vận hành, bảo dưỡng các thiết bị dùng cho văn phòng.

Yêu cầu kiến thức

- Lắp đặt, cài đặt được các thiết bị văn phòng cơ bản;
- Đọc được các thông tin trên thiết bị văn phòng;
- Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng thông dụng;
- Xử lý được các sự cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Luôn chấp hành các nội quy, quy chế của đơn vị;
- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;
- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Có trách nhiệm, thái độ học tập chuyên cần và cầu tiến;

- Có trách nhiệm, thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý.

(3). Làm việc hiệu quả trong nhóm

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình quản lý xung đột trong nhóm khi có mâu thuẫn;

- Xác định được các giai đoạn phát triển của nhóm và các quan điểm lãnh đạo nhóm;

- Trình bày được sự khác biệt ngôn ngữ và văn hóa, giá trị và niềm tin cá nhân;

- Trình bày được cách giao tiếp hiệu quả với các thành viên trong nhóm;

- Trình bày được tầm quan trọng của làm việc nhóm và tinh thần đồng đội.

Yêu cầu kiến thức

- Khuyến khích được các thành viên trong nhóm làm việc hiệu quả;

- Hỗ trợ được các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Tạo lập, duy trì, và phát triển được một nhóm làm việc có hiệu quả;

- Đánh giá được vai trò và ảnh hưởng của từng cá nhân đến việc lãnh đạo nhóm;

- Điều phối được nhóm làm việc hiệu quả;

- Hòa giải được những xung đột và mâu thuẫn trong nhóm;

- Sử dụng được ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong giao tiếp khi làm việc với các thành viên trong nhóm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Tích cực lắng nghe, quan sát, đặt câu hỏi;

- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động cơ của người trong nhóm;

- Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cho các thành viên trong nhóm;

- Thân thiện, cởi mở, chân thành.

(4). Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của văn hóa, giao tiếp, văn hóa giao tiếp (tại nơi làm việc);

- Trình bày được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;

- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp.

- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;

- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế;

- Trình bày được về nội quy, quy chế tổ chức và pháp luật hiện hành.

Yêu cầu kiến thức

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, e-mail;

- Xây dựng được hình ảnh cá nhân;

- Tham gia xây dựng được hình ảnh tổ chức;

- Thực hiện được quy tắc ứng xử trong tổ chức;

- Xác định được các tình huống giao tiếp tại nơi làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức bảo vệ của công;

- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức.

(5). Sử dụng được ngoại ngữ giao tiếp, chuyên ngành

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được từ vựng ngoại ngữ trong giao tiếp;

- Xác định được chủ đề ngoại ngữ trong giao tiếp cơ bản;

- Sử dụng thành thạo ngoại ngữ giao tiếp cơ bản;

- Vận dụng được các từ vựng ngoại ngữ chuyên ngành.

Yêu cầu kiến thức

- Nghe và hiểu được thông tin người khác diễn đạt trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Nói và diễn đạt được để người khác hiểu được trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Đọc và hiểu được thông tin trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;

- Viết và diễn đạt được để người khác hiểu trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Tích cực và có ý thức sử dụng ngoại ngữ đạt chuẩn;

- Lịch sự, chuyên nghiệp, tự tin khi giao tiếp bằng ngoại ngữ.

(6). Vận dụng kiến thức kinh doanh thương mại đại cương

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm và bản chất của kinh doanh thương mại đại cương;

- Trình bày được những lý thuyết cơ bản về lợi thế so sánh trong kinh doanh thương mại đại cương;

- Giải thích được chức năng và tác động của kinh doanh thương mại;

- Trình bày được bản chất và phương thức giao dịch chủa yếu trong kinh doanh thương mại;

- Giải thích được các nguồn lực trong kinh doanh thương mại;

- Giải thích được quy trình nâng cao hiệu quả kinh doanh thương mại.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được lợi thế so sánh trong kinh doanh thương mại theo tình huống cụ thể;

- Lập được quy trình hoạt động giao dịch sản phẩm hàng hóa và dịch vụ;

- Thiết lập được mối quan hệ với khách hàng thương mại;

- Tính toán được chi phí và tỉ xuất chi phí trong lưu thông hàng hóa và dịch vụ theo tình huống cụ thể;

- Lựa chọn được các nguồn lực thương mại theo hướng phát triển bền vững trong những tình huống cụ thể;

- Giải thích được những ảnh hưởng của kinh doanh thương mại đối với sự phát triển của đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp;

- Có thái độ nghiêm túc trong công việc;

- Tuân thủ các quy định, chính sách của Đảng và Pháp luật của nhà nước cũng như luật kinh doanh quốc tế;

- Có thái độ cầu tiến, tham khảo thêm kiến thức trên báo đài, mạng Internet.

(7). Vận dụng kiến thức nguyên lý thống kê

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm nguyên lý thống kê;

- Trình bày được quy trình nghiên cứu thống kê;

- Phân biệt được các loại thang đo sơ cấp, thứ cấp được sử dụng trong thống kê;

- Phân biệt được sự khác nhau giữa dữ liệu định tính và dữ liệu định lượng;

- Phân biệt được các loại dữ liệu trong thống kê;

- Phân tích được phương pháp thu thập thông tin.

Yêu cầu kiến thức

- Thiết kế được bảng câu hỏi phù hợp với thông tin cần khảo sát;

- Phân biệt được câu hỏi đóng và câu hỏi mở;

- Lựa chọn được các loại thang đo phù hợp;

- Thực hiện được các công việc xử lý số liệu;

- Phân tích được số liệu điều tra và so sánh với mục tiêu đề ra;

- Viết được báo cáo thống kê và trình bày được kết quả thu thập thông tin.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ nghiêm túc trong công việc và tuân thủ nội qui, quy định của tổ chức;

- Có thái độ cầu tiến, tham khảo thêm kiến thức trên báo đài, mạng Internet.

(8). Vận dụng kiến thức quản trị học

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được mục tiêu của quản trị;

- Xác định đúng nguồn lực của tổ chức;

- Trình bày được các học thuyết quản trị;

Trình bày được các chức năng cơ bản của công tác quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát.

Yêu cầu kiến thức

- Vận dụng được 4 kỹ năng của quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát.

- Lập được kế hoạch ra quyết định về quản trị;

- Điều chỉnh và cải tiến được các kế hoạch trong quản lý kinh doanh;

- Phân công được công việc để thực hiện kế hoạch;

- Thực hiện được công việc theo đúng kế hoạch;

- Lựa chọn được cơ cấu tổ chức phù hợp với thực tế;

- Lựa chọn đúng phong cách lãnh đạo đối phù hợp với quyết định quản trị;

- Lượng hóa được các tiêu chí đánh giá về mục tiêu quản trị;

- Tham mưu được cho lãnh đạo cải tiến công tác quản trị phù hợp với đơn vị;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ các quy định của pháp luật, đơn vị;

- Minh bạch, công bằng, hợp tác trong quá trình vận dụng 4 chức năng của quản trị;

- Tinh thần cầu tiến trong học tập và công việc;

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và nội quy của đơn vị.

(9). Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp

Yêu cầu kiến thức

- Nhận biết được các rủi ro trong công việc;

- Trình bày được quy trình đảm bảo an toàn lao động trong công việc;

- Giải thích được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

- Trình bày được các bệnh nghề nghiệp có thể xảy ra trong công việc.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được những nguy cơ lao động có thể xảy ra trong công việc;

- Vận dụng được các hướng dẫn về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;

- Kiểm soát tốt công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;

- Xử lý kịp thời những tai nạn lao động;

- Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

(10). Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được những vấn đề lý luận cơ bản về nhà nước và pháp luật: nguồn gốc hình thành, bản chất, hình thức, các kiểu nhà nước và pháp luật;

- Trình bày được những kiến thức pháp lý cơ bản về: quy phạm pháp luật, văn bản quy phạm pháp luật, quan hệ pháp luật, thực hiện pháp luật, vi phạm pháp luật, trách nhiệm pháp lý, pháp chế xã hội chủ nghĩa;

- Trình bày được khái niệm và các chế định cơ bản của một số bộ luật, một số luật quan trọng trong hệ thống pháp luật Việt Nam;

- Trình bày được cấu trúc và hình thức biểu hiện của hệ thống pháp luật Việt Nam.

Yêu cầu kiến thức

- Vận dụng được các kiến thức pháp luật để giải quyết các tình huống cụ thể trong công việc;

- Phân tích và giải quyết được các vấn đề pháp lý trong thực tiễn;

- Đánh giá được hành vi xử sự của bản thân và những người xung quanh theo các chuẩn mực của pháp luật.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật Nhà nước;

(11). Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các quy định của an ninh quốc phòng liên quan đến công việc;

- Trình bày được các vi phạm an ninh quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;

- Trình bày được các bước thực hiện công việc theo đúng quy định an ninh quốc phòng.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được những nguy cơ vi phạm về an ninh, quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;

- Ứng dụng được các quy định an ninh quốc phòng vào trong công việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của quy định an ninh, quốc phòng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức.

b). Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị, lập kế hoạch làm việc và lập các loại báo cáo

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được mục tiêu, nội dung của các loại kế hoạch và báo cáo;

- Trình bày được các biểu mẫu liên quan đến công việc;

- Trình bày được cách thức soạn thảo văn bản;

- Trình bày được các thao tác cơ bản khi lập kế hoạch làm việc và báo cáo;

- Trình bày được các quy định, quy trình để thực hiện công việc và báo cáo;

- Trình bày được mục tiêu, nội dung kế hoạch làm việc;

- Phân biệt được các loại báo cáo và kế hoạch;

- Trình bày được các quy định, quy trình để thực hiện kế hoạch và báo cáo công việc;

- Trình bày được các vấn đề và sắp xếp bố cục khi lập báo cáo.

Yêu cầu kiến thức

- Xây dựng được kế hoạch làm việc;

- Thu thập được thông tin, tài liệu liên quan đến công việc;

- Đọc và phân tích, tổng hợp được thông tin và tài liệu;

- Vận dụng thành thạo việc lập kế hoạch kinh doanh;

- Kiểm tra giám sát được công việc và các nguồn lực thực hiện công việc;

- Đánh giá, phân tích được kết quả, nguyên nhân và đề xuất hướng khắc phục.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động trong công việc;

- Cẩn thận, chính xác, nghiêm túc và trung thực trong công việc;

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc;

- Xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp trong công việc.

(2). Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các loại hồ sơ lao động trong tổ chức theo đúng quy định;

- Trình bày được quy trình quản lý hồ sơ lao động;

- Trình bày được các hình thức lưu trữ hồ sơ theo quy định;

- Trình bày được cách thức sắp xếp hồ sơ theo quy định;

- Trình bày được các phương pháp thống kê tình hình lao động của tổ chức;

- Trình bày được những quy định của pháp luật trong quản lý hồ sơ.

Yêu cầu kiến thức

- Soạn thảo được các loại văn bản liên quan đến người lao động theo đúng quy định như: hợp đồng lao động, hợp đồng chấm dứt lao động, tiền lương, thưởng, kỷ luật lao động…;

- Cập nhật, sắp xếp, lưu trữ được hồ sơ lao động theo đúng quy định;

- Phân loại được các loại hồ sơ pháp lý, chứng từ, văn bản liên quan đến hoạt động của tổ chức;

- Lập được quy trình lưu trữ hồ sơ pháp lý, chứng từ của tổ chức;

- Lưu trữ được hồ sơ pháp lý, chứng từ theo đúng quy định.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, nghiêm túc trong quá trình lưu trữ, soạn thảo văn bản;

- Chủ động hợp tác với các đơn vị liên quan;

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành.

(3). Tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công viêc cá nhân

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc;

- Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo cá nhân;

- Liệt kê được các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu;

- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc và các hành động cần thiết;

- Trình bày được các công việc đã được giao và thực hiện;

- Trình bày được kiến thức kiểm soát công việc;

- Trình bày được phương pháp đánh giá công việc;

- Giải thích được quy trình xử lý các công việc thực hiện.

Yêu cầu kiến thức

- Xây dựng được diện mạo cá nhân;

- Vận dụng được các hành vi làm việc chuyên nghiệp;

- Chuẩn bị được khu vực làm việc;

- Tổng hợp được các công việc đã được giao và thực hiện;

- Tổng hợp và xử lý được các thông tin phản hồi từ các cá nhân, tập thể liên quan đến công việc đã thực hiện;

- Kiểm soát được công việc được giao;

- Báo cáo và tổng kết được công việc theo định kỳ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần học tập cầu tiến nâng cao trình độ;

- Tuân thủ nội quy, quy định của tổ chức;

- Trung thực trong công việc;

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc.

(4). Hành nghề theo đúng pháp luật

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các luật liên quan đến nghề quản trị Marketing;

- Phân biệt được điều nên làm và làm theo pháp luật hiện hành;

- Giải thích được những hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến nghề quản trị Marketing

Yêu cầu kiến thức

- Vận dụng được các luật liên quan đến nghề quản trị Marketing trong thực tiễn công việc;

- Xác định được những hành vi vi phạm luật liên quan đến nghề quản trị Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về nghề quản trị Marketing.

(5). Tìm hiểu, xác định nhu cầu của khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về nhu cầu khách hàng;

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng;

- Mô tả được quy trình xác định nhu cầu khách hàng;

- Giải thích được các công cụ xác định nhu cầu khách hàng;

- Mô tả được sự quan tâm của người tiêu dùng về sản phẩm và dịch vụ.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được nhu cầu của người tiêu dùng về sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Phân tích được sự khác được sự khác biệt của các sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Lập được báo cáo về nhu cầu của khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về nghề quản trị Marketing.

(6). Phát triển, xây dựng mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình phát triển, xây dựng mối quan hệ khách hàng;

- Trình bày được cách danh mục hồ sơ khách hàng;

- Trình bày được cách giải quyết những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng cần chăm sóc và duy trì;

- Trình bày được cách chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Giải thích được báo cáo kết quả chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng.

Yêu cầu kiến thức

- Xây dựng được danh mục hồ sơ khách hàng cần chăm sóc và duy trì;

- Xác định được đặc điểm khách hàng trong danh sách cần chăm sóc và duy trì;

- Lập và thực hiện được kế hoạch phát triển, xây dựng duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Thực hiện được các hoạt động tiếp cận khách hàng theo kế hoạch phân bổ;

- Giải quyết được những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng, chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng;

- Báo cáo được kết quả chăm sóc khách hàng và duy trì mối quan hệ khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình quản lý quan hệ khách hàng;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình phát triển, xây dựng quan hệ khách hàng;

- Thực hiện đúng quy trình quản lý quan hệ khách hàng.

(7). Tư vấn và đàm phán khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm cơ bản về đàm phán với khách hàng;

- Mô tả được quy trình tư vấn của đơn vị;

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về sản phẩm của đơn vị;

- Mô tả được các kỹ năng giao tiếp trong đàm phán;

- Trình bày được kiến thức xác định tâm lý khách hàng.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được nhu cầu của khách hàng;

- Thực hiện được các hoạt động tiếp cận khách hàng theo kế hoạch phân bổ;

- Giải quyết được những thắc mắc của khách hàng trong quá trình tư vấn;

- Báo cáo được kết quả tư vấn khách hàng đã thực hiện và lập kế hoạch.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, linh hoạt trong quá trình tư vấn khách hàng;

- Tuân thủ theo đúng quy định, chính sách của đơn vị trong quá trình tư vấn khách hàng;

- Thực hiện đúng quy trình tư vấn khách hàng của đơn vị.

(8). Giao tiếp với khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của giao tiếp, văn hóa giao tiếp trong Marketing;

- Trình bày được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;

- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp.

- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;

- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế;

Yêu cầu kiến thức

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại, e-mail;

- Xây dựng được hình ảnh cá nhân;

- Truyền tải được văn hóa đơn vị đến với khách hàng thông qua hoạt động ứng xử và giao tiếp;

- Thực hiện được quy tắc ứng xử với khách hàng;

- Xác định được các tình huống giao tiếp với khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động;

- Có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao, có ý thức giữ gìn và bảo vệ bản sắc văn hóa của đơn vị;

- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức.

(9). Phân tích thị trường

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các kiến thức về phân tích thị trường;

- Liệt kê được các giai đoạn lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường;

- Xác định được yêu cầu cơ bản của việc phân khúc thị trường;

- Nhận biết được mức độ hấp dẫn của các phân khúc thị trường;

- Xác định được quy mô và mức tăng trưởng của các phân khúc thị trường;

- Xác định được mối đe doạ của đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn.

Yêu cầu kiến thức

- Sử dụng được các công cụ tìm kiếm;

- Thu thập được thông tin về nhu cầu của khách hàng và đối thủ cạnh tranh;

- Sử dụng được các công cụ phân tích số liệu về khảo sát thị trường;

- Xây dựng được kế hoạch nghiên cứu và thực hiện khảo sát thị trường;

- Lập được báo cáo khảo sát thị trường và đưa ra được những tham mưu cho đơn vị về tình hình thị trường.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động thu thập thông tin và khảo sát thị trường.

(10). Xây dựng kế hoạch ngân sách

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về xây dựng kế hoạch ngân sách trong Marketing;

- Liệt kê được các bước lập kế hoạch ngân sách trong hoạt động Marketing;

- Xác định được các yêu cầu khi lập kế hoạch ngân sách;

- Mô tả được quy trình chi tiêu nội bộ của đơn vị;

- Trình bày được vai trò của việc xây dựng ngân sách;

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được ngân sách cho hoạt động Marketing;

- Dự trù được các khoản kinh phí cho hoạt động Marketing;

- Lập được bảng kế hoạch ngân sách cho hoạt động Marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

- Tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động lập ngân sách và chi tiêu của đơn vị.

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Xây dựng, định vị chân dung khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được phân khúc khách hàng theo độ tuổi;

- Mô tả được phân khúc khách hàng theo địa lý;

- Mô tả được phân khúc khách hàng theo nhân chủng học;

- Mô tả được phân khúc khách hàng theo hành vi mua hàng;

- Mô tả được phân khúc khách hàng theo tâm lý.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được thị trường và đối tượng khách hàng mục tiêu;
- Xác định được các đặc điểm quan trọng của thị trường;
- Xây dựng được bảng thống kê;
- Xác định được dữ liệu.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, cẩn thận trong việc xác định thị trường và đối tượng khách hàng;
- Có tinh thần làm việc độc lập và hợp tác với các bộ phận liên quan khác;
- Rèn luyện tính kỷ luật, lịch sự, nghiêm túc và ý thức trong công việc.

(2). Xác định tập mẫu khách hàng cần thu thập thông tin

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được đối tượng khách hàng cần lấy mẫu;
- Mô tả được số lượng khách hàng cần lấy mẫu.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được đối tượng khách hàng cần lấy mẫu;
- Xác định được đối tượng khách hàng cần lấy mẫu.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, cẩn thận trong việc xác định số lượng khách hàng cần lấy mẫu;
- Có tinh thần làm việc độc lập và hợp tác với các bộ phận liên quan khác;
- Rèn luyện tính kỷ luật, lịch sự, nghiêm túc và ý thức trong công việc.

(3). Thuyết phục khách hàng tham gia khảo sát

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các các tiếp cận khách hàng khi khảo sát;
- Mô tả được các kỹ năng trong giao tiếp với khách hàng khi khảo sát;
- Mô tả được các quy trình giao tiếp khách hàng khi khảo sát.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được cách tiếp cận khách hàng khi khảo sát;
- Xác định được quy trình giao tiếp;
- Lựa chọn được cách thức giao tiếp phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận trong thuyết phục khách hàng tham gia khảo sát;

- Có tinh thần làm việc độc lập và hợp tác với các bộ phận liên quan khác;
- Có thái độ hòa nhã, lịch sự, nghiêm túc và ý thức trong công việc.

(4). Chuẩn bị câu hỏi khảo sát

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được cách thiết kế bảng câu hỏi khảo sát;
- Mô tả được cách lấy dữ liệu;
- Mô tả được cách thức đặt câu hỏi khảo sát.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được nội dung cần điều tra, khảo sát;
- Lập được nội dung bảng câu hỏi khảo sát;
- Xây dựng được thang đo trong bảng câu hỏi khảo sát.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, cẩn thận trong việc thực hiện công việc;
- Rèn luyện tính kỷ luật, tự giác, linh hoạt và ý thức trong công việc.

(5). Lập danh sách đối thủ cạnh tranh

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được cách phân khúc thị trường;
- Mô tả được các đặc điểm của đối thủ cạnh tranh;

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các đặc điểm của đối thủ cạnh tranh;
- Lập được danh sách các đối thủ cạnh tranh.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, cẩn thận trong việc thực hiện công việc;
- Rèn luyện tính kỷ luật, tự giác, linh hoạt và ý thức trong công việc.

(6). Tiến hành khảo sát

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được cách thức lấy mẫu;
- Mô tả được phương pháp tiến hành khảo sát;
- Mô tả được các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình lấy mẫu.

Yêu cầu kiến thức

- Lập được kế hoạch khảo sát;

- Sử dụng được các trang mạng xã hội trong quá trình khảo sát;

- Xác định được phương pháp khảo sát phù hợp với từng đối tượng khảo sát.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, chính xác trong việc thực hiện;

- Rèn luyện tính kỷ luật, tự giác, nghiêm túc và ý thức trong công việc;

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành.

(7). Tổng kết dữ liệu đã thu thập

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được cách sắp xếp dữ liệu;

- Mô tả được cách lưu trữ dữ liệu;

- Mô tả được phương pháp xử lý dữ liệu sau nghiên cứu.

Yêu cầu kiến thức

- Xử lý được dữ liệu nghiên cứu;

- Nhập được dữ liệu vào phần mềm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, cẩn thận, chính xác trong quá trình thực hiện công việc;

- Có tinh thần phối hợp với các bộ phận liên quan khác;

- Rèn luyện tính kỷ luật, tự giác, nghiêm túc và ý thức trong công việc.

(8). Viết báo cáo khảo sát

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được cấu trúc của một báo cáo khảo sát;

- Mô tả được cách thức sử dụng các phầm mềm chuyên dụng trong báo cáo khảo sát.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được nội dung cần khảo sát;

- Sử dụng được các phần mềm chuyên dụng trong báo cáo khảo sát;

- Xác định được các số liệu sau khi khảo sát và chạy mô hình;

- Viết được báo cáo khảo sát.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, chính xác trong việc thực hiện trong công việc;

- Rèn luyện tính kỷ luật, tự giác, nghiêm túc và ý thức trong công việc;

- Đánh giá chất lượng công việc sau hoàn thành.

2. Tên vị trí việc làm: Quản lý nhãn hàng

2.1. Mô tả vị trí làm việc

Nhãn hàng là dấu hiệu nhận diện hàng hóa, dịch vụ của các doanh nghiệp cùng hoạt động trong một lĩnh vực; giúp khách hàng nhận biết, lựa chọn đúng hàng hóa/dịch vụ, nhà sản xuất/cung cấp. Làm tốt công tác nhãn hiệu có mấy tác dụng:

+ *Một là,* tạo lập thị trường lành mạnh để kinh doanh, cạnh tranh.

+ *Hai là,* bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không bị chọn nhầm hàng hóa/dịch vụ và nhà sản xuất/cung cấp.

Đảm nhận vị trí quản lý nhãn hàng cần những năng lực như: Xác định nhu cầu của khách hàng; Xây dựng và triển khai chiến lược Marketing của nhãn hàng; Lập kế hoạch Marketing (bao gồm kế hoạch sản phẩm, kế hoạch giá, định hướng kênh phân phối và truyền thông cho nhãn hàng); Tổ chức thực hiện và kiểm tra, đánh giá hiệu quả các chương trình marketing; Tổ chức các hoạt động khảo sát thị trường của các nhãn phụ trách (Lập kế hoạch, lựa chọn đối tác, tổ chức và giám sát thực hiện…); Xây dựng ý tưởng phát triển sản phẩm mới của nhóm sản phẩm; Đào tạo kiến thức sản phẩm nhãn phụ trách cho bán hàng, các bộ phận liên quan.

2.1.1. Kiến thức

- Mô tả được các khái niệm về nhu cầu khách hàng;
- Trình bày được quy trình xác định nhu cầu khách hàng;
- Trình bày được các công cụ xác định nhu cầu khách hàng;
- Trình bày được sự quan tâm của người tiêu dùng về sản phẩm và dịch vụ;
- Trình bày được chiến lược marketing mix;
- Trình bày được cách xác định mục tiêu của doanh nghiệp;
- Mô tả được ma trận đánh giá các yếu tố bên ngoài và bên trong doanh nghiệp;
- Mô tả được ma trận SWOT;
- Mô tả được cách xác định giá;
- Mô tả được các kênh phân phối;
- Mô tả được các kênh truyền thông;
- Mô tả được các bước thực hiện chiến lược;
- Mô tả được những hình thức tổ chức các chương trình marketing;
- Mô tả được quy trình kiểm tra, đánh giá các chương trình marketing;
- Mô tả được cách xác định mục tiêu nghiên cứu;
- Mô tả được cách thiết kế một bảng nghiên cứu;
- Mô tả được các bước thu thập dữ liệu;
- Mô tả được quy trình thu thập thông tin khách hàng;
- Mô tả được cách thức chọn lọc thông tin;

- Mô tả được tính năng, công dụng của các nhãn hàng phụ trách;

- Mô tả được các kỹ năng;

- Mô tả được các nguyên tắc vàng trong đào tạo;

- Mô tả được các hình thức đào tạo hiệu quả;

- Mô tả được phương pháp xây dựng chương trình đào tạo.

2.1.2. Kỹ năng

- Xác định được nhu cầu của người tiêu dùng về sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Phân tích được sự khác được sự khác biệt của các sản phẩm hoặc dịch vụ của đơn vị;

- Lập được báo cáo về nhu cầu của khách hàng;

- Lập được kế hoạch Marketing của nhãn hàng ở cấp công ty;

- Lập được kế hoạch Marketing của nhãn hàng ở cấp cơ sở;

- Lập được kế hoạch của nhãn hàng ở cấp bộ phận chức năng;

- Thiết kê được cơ cấu tổ chức chiến lược Marketing của nhãn hàng;

- Theo dõi được thị trường, người tiêu dùng và đối thủ để xác định cơ hội và đề xuất chiến lược;

- Dự báo được doanh số để phát triển nhãn hàng;

- Lập được cơ cấu tổ chức thực hiện các chương trình marketing;

- Đánh giá được thực trạng thị trường, năng lực hiện tại, nhân định xu hướng;

- Xác định được các báo cáo khảo sát thị trường;

- Xác định được hành vi người tiêu dùng, mục tiêu, doanh số;

- Xác định được các rủi ro có thể ảnh hưởng đến doanh số và thị phần của nhãn hàng;

- Xác định được nhu cầu đào tạo kiến thức sản phẩm nhãn phụ trách cho bán hàng, các bộ phận liên quan;

- Thực hiện được các biện pháp vệ sinh an toàn lao động;

- Ứng dụng được nguyên vật liệu, công nghệ thân thiện với môi trường trong hoạt động nghề;

- 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.

2.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật, chính sách của Nhà nước và quy định của tổ chức;

- Có ý thức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ quân sự bảo vệ Tổ quốc;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc;

- Có tính tổ chức kỷ luật;

- Có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;

- Có ý thức tự nghiên cứu, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn để nâng cao trình độ;

- Làm việc có phương pháp khoa học;

- Làm việc theo chuẩn đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ đúng Luật tổ chức, Luật lao động, chuẩn mực đạo đức trong kinh doanh;

- Đúc kết kinh nghiệm để cải tiến trong công việc được giao;

- Đoàn kết và phối hợp, hợp tác, tự tin, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Ý thức trách nhiệm, tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

(Xem tiếp Công báo số 1313 + 1314)

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