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 1311 + 1312)

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)

2.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 635 giờ (tương đương 28 tín chỉ)

2.3. 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				

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
2.2	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		X			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Xác định nhu cầu của khách hàng		X			
3.2	Xây dựng và triển khai chiến lược Marketing của nhãn hàng		X			
3.3	Lập kế hoạch Marketing (bao gồm kế hoạch sản phẩm, kế hoạch giá, định hướng kênh phân phối và truyền thông cho nhãn hàng)		X			
3.4	Tổ chức thực hiện và kiểm tra, đánh giá hiệu quả các chương trình marketing		X			
3.5	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…)		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
3.6	Xây dựng ý tưởng phát triển sản phẩm mới của nhóm sản phẩm		X			
3.7	Đào tạo kiến thức sản phẩm nhãn phụ trách cho bán hàng, các bộ phận liên quan		X			

2.4. 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 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 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 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 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 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 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 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 các 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 dọa 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). Xác định nhu cầu của khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các khái niệm về nhu cầu khách hàng;
- Trình bày được quy trình xác định nhu cầu khách hàng;
- Giải thích được các công cụ xác định nhu cầu khách hàng;
- Giải thích 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;
- Xác định 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.

(2). Xây dựng và triển khai chiến lược Marketing của nhãn hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được chiến lược marketing mix;
- Trình bày được cách xác định mục tiêu của doanh nghiệp;
- Trình bày được ma trận đánh giá các yếu tố bên ngoài và bên trong doanh nghiệp;
- Trình bày được ma trận SWOT.

Yêu cầu kiến thức

- 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 Marketing của nhãn hàng ở cấp bộ phận chức năng;
- Lập được cơ cấu tổ chức chiến lược Marketing của nhãn hàng;
- Lập được hệ thống kiểm soát chiến lược Marketing của nhãn 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.

(3). Lập kế hoạch Marketing (bao gồm kế hoạch sản phẩm, kế hoạch giá, định hướng kênh phân phối và truyền thông cho nhãn hàng)

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được cách xác định giá;
- Trình bày được các kênh phân phối;
- Trình bày được các kênh truyền thông;

Yêu cầu kiến thức

- 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.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần trách nhiệm, chủ động trong công việc.

(4). Tổ chức thực hiện và kiểm tra, đánh giá hiệu quả các chương trình marketing

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các bước thực hiện chiến lược;
- Trình bày được những hình thức tổ chức các chương trình marketing;
- Trình bày được quy trình kiểm tra, đánh giá các chương trình marketing.

Yêu cầu kiến thức

- Xây dựng được cơ cấu tổ chức thực hiện các chương trình marketing;
- Kiểm tra được kế hoạch năm;
- Kiểm tra được khả năng sinh lời;
- Kiểm tra được hiệu suất;
- Kiểm tra được chiến lược;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần trách nhiệm, chủ động trong công việc.

(5). 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…)

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được cách xác định mục tiêu nghiên cứu;

- Mô tả được cách thiết kế một bảng nghiên cứu;

- Trình bày được các bước thu thập dữ liệu.

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được mục tiêu nghiên cứu;

- Lập được được bảng nghiên cứu phù hợp với mục tiêu;

- Thu thập được thông tin, dữ liệu cần thiết;

- Kiểm tra được chất lượng dữ liệu;

- Làm sạch và mã hóa được số liệu;

- Xử lý và Xác định được số liệu;

- Đánh giá được thực trạng thị trường, năng lực hiện tại, nhận định xu hướng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- 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.

(6). Xây dựng ý tưởng phát triển sản phẩm mới của nhóm sản phẩm

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình thu thập thông tin khách hàng;

- Trình bày được cách thức chọn lọc thông tin.

Yêu cầu kiến thức

- 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.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- 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.

(7). Đào tạo kiến thức sản phẩm nhãn phụ trách cho bán hàng, các bộ phận liên quan

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được tính năng, công dụng của các nhãn hàng phụ trách;

- Trình bày được các kỹ năng;

- Trình bày được các nguyên tắc vàng trong đào tạo;

- Trình bày được các hình thức đào tạo hiệu quả;

- Trình bày được phương pháp xây dựng chương trình đào tạo.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được nhu cầu đào tạo kiến thức sản phẩm nhãn phụ trách cho bán hàng, các bộ phận liên quan;

- Vận dụng được phương pháp dẫn giảng và quản trị lớp học hiệu quả;

- Vận dụng được phương pháp đánh giá kết quả sau đào tạo.

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 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.

3. Tên vị trí việc làm: Digital Marketing

3.1. Mô tả vị trí làm việc

Digital Marketing chính là Marketing trên nền tảng số. Giống như Marketing cơ bản, hoạt động Digital Marketing nhằm mục đích thực hiện truyền thông, quảng bá sản phẩm đến khách hàng và thúc đẩy hành vi mua hàng của người tiêu dùng. Digital Marketing là tổ hợp của nhiều công cụ Marketing khác nhau từ Website, mạng xã hội, SEO, PR online, Google Adwords…

Đảm nhận vị trí khảo sát thị trường cần những năng lực như: Lập kế hoạch triển khai thực hiện Marketing Digital; Xác định khách hàng - sản phẩm - môi trường; Thu thập, sử dụng và Xác định dữ liệu; Thiết kế, xây dựng chiến lược nội dung; Thiết kế web và web bán hàng; Xây dựng chiến lược kênh lan tỏa (SEO, Google Ads, Facebook Ads,…); Sử dụng công cụ tìm kiếm SEO và SEM (search engine marketing); Đo lường và báo cáo việc thực hiện.

3.1.1. 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;
- Xác định được các mục tiêu marketing của tổ chức bao gồm: quảng cáo, bán hàng, quan hệ công chúng…;
- Liệt kê được các chiến lược truyền thông Marketing;
- Phân biệt được các phương tiện truyền thông Digital Marketing;
- Xác định được quy trình xây dựng và thực hiện chương trình Digital Marketing;
- Vận dụng được kiến thức về Digital Marketing trong thực hiện công việc;
- Giải thích được các quy định của an ninh quốc phòng liên quan đến công việc;
- Mô tả được các bước thực hiện công việc theo đúng quy định an ninh quốc phòng;
- Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng và phát triển thương hiệu sản phẩm hàng hóa, dịch vụ.

3.1.2. Kỹ năng

- Thiết lập được mối quan hệ với đối tác truyền thông;
- Thực hiện được việc tổ chức các chương trình Digital Marketing phục vụ cho hoạt động bán hàng;
- Thực hiện được việc tổ chức các hoạt động truyền thông để xây dựng và bảo vệ thương hiệu của tổ chức;
- Tham gia và khai thác được các sự kiện để tìm kiếm khách hàng tiềm năng nhằm mở rộng thị trường;
- Huấn luyện được cho đại diện bán hàng, nhân viên kinh doanh về các tính năng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ;
- Thực hiện được việc tổ chức thu thập ý kiến khách hàng phản ảnh đóng góp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức để điều chỉnh kịp thời;

- 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.

3.1.3. 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 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;

- Chủ động phối kết hợp với các thành viên trong tổ chức;

- Ý thức được tầm quan trọng của tư duy sáng tạo, kỹ năng làm việc nhóm;

- 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.

3.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 670 giờ (tương đương 30 tín chỉ)

3.3. 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				

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
1.2	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				
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			

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
2.9	Phân tích thị trường		X			
2.10	Xây dựng kế hoạch ngân sách		X			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Lập kế hoạch triển khai thực hiện Marketing Digital		X			
3.2	Xác định khách hàng - sản phẩm - môi trường		X			
3.3	Thu thập, sử dụng và Xác định dữ liệu		X			
3.4	Thiết kế, xây dựng chiến lược nội dung và hình ảnh		X			
3.5	Thiết kế web và web bán hàng		X			
3.6	Xây dựng chiến lược kênh lan tỏa (SEO, Google Ads, Facebook Ads,…)		X			
3.7	Sử dụng công cụ tìm kiếm SEO và SEM (search engine marketing)		X			
3.8	Đo lường và báo cáo việc thực hiện		X			

3.4. 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 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 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 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 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 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 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 dọa 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). Lập kế hoạch triển khai thực hiện Marketing Digital

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được cách thức phân tích thị trường;

- Trình bày được cách xác định mục tiêu theo nguyên tắc Smart;

- Trình bày được các công cụ trong digital marketing.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được thị trường mục tiêu;

- Xác định được nguồn lực của doanh nghiệp;

- Lựa chọn được công cụ đo lường và đánh giá;

- Xác định được mục tiêu theo nguyên tắc Smart;

- Xác định được công cụ digital marketing phù hợp.

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 khách hàng - sản phẩm - môi trường

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được đặc điểm của các đối tượng khách hàng;

- Trình bày được đặc điểm của từng loại sản phẩm hàng hóa/dịch vụ;

- Trình bày được các yếu tố môi trường tác động đến hoạt động Digital marketing.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được đặc điểm khách hàng mục tiêu;

- Xác định được các thuộc tính của sản phẩm;

- Xác định được các yếu tố môi trường tác động dến hoạt động Digital marketing.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, cẩn thận trong công việc;

- 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). Thu thập, sử dụng và Xác định dữ liệu

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các bước thu thập dữ liệu;

- Trình bày được cách thức sử dụng dữ liệu;

- Trình bày được cách phân tích dữ liệu.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các bước thu thập dữ liệu;

- Xử lý được nguồn dữ liệu thu thập;

- Sàng lọc, loại bỏ những dữ liệu không phù hợp;

- Xác định được nguồn dữ liệu thu thập.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận trong thu thập, sử dụng và Xác định dữ liệu;

- 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). Thiết kế, xây dựng chiến lược nội dung và hình ảnh

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được cách thiết lập mục tiêu;

- Trình bày được các bước lập chiến lược;

- Mô tả được hành vi của từng đối tượng khách hàng.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được mục tiêu;
- Sử dụng được một số công cụ xử lý ảnh cơ bản;
- Lựa chọn được chiến lược phù hợp với mục tiêu;
- Xác định được hành vi của đối tượng khách hàng;
- Xây dựng được nội dung;
- Lập được kế hoạch đưa bài lên các trang mạng;
- Kiểm soát được quá trình đăng bài.

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). Thiết kế web và web bán hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình thiết kế web và web bán hàng;
- Trình bày được cách thức vận hành của một trang web bán hàng;
- Mô tả được những nội dung cần thiết trong nội dung trang web bán hàng.

Yêu cầu kiến thức

- Sử dụng được các công cụ trong thiết kế web;
- Xác định các nội dung cần thiết của một trang web bán hàng;
- Thiết kế được trang web bán hàng.

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). Xây dựng chiến lược kênh lan tỏa (SEO, Google Ads, Facebook)

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các kênh lan tỏa;
- Mô tả được cách cập nhật thông tin, dữ liệu lên các kênh lan tỏa;
- Mô tả được các loại chiến lược kênh lan tỏa.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được chiến lược cho từng kênh lan tỏa;
- Xây dựng được chiến lược cho từng kênh lan tỏa;
- Sử dụng được các kênh lan tỏa.

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). Sử dụng công cụ tìm kiếm SEO và SEM (search engine marketing)

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được cách sử dụng công cụ SEO;
- Mô tả được cách sử dụng công cụ SEM;

Yêu cầu kiến thức

- Sử dụng được công cụ SEO;
- Sử dụng được công cụ SEM.

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). Đo lường và báo cáo việc thực hiện

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được cách thức đo lường hiệu quả khi sử dụng các kênh lan tỏa;
- Mô tả được đánh giá hiệu quả các kênh lan tỏa.

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được nội dung cần đo lường;
- Xác định được các số liệu sau khi thực hiện các kênh lan tỏa;
- Viết được báo cáo thực hiện.

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.

4. Tên vị trí việc làm: Truyền thông

4.1. Mô tả vị trí việc làm

Truyền thông là một vị trí khá quan trọng trong quy trình Marketing, truyền thông giúp cho đơn vị truyền tải những thông điệp nhất định đến với khách hàng cũng như đến với các nhóm công chúng của họ. Thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, những thông điệp ý nghĩa đó sẽ được truyền đi và tiếp cận với các đối tượng khách hàng một cách nhanh chóng, dễ dàng.

Nhiệm vụ chính của truyền thông là phối hợp với các phòng ban liên quan lên kế hoạch và triển khai hoạt động nghiên cứu khách hàng và đối thủ; lập bảng khảo sát, tiến hành khảo sát và phân tích các thông tin, dữ liệu về khách hàng, đối thủ; liên tục cập nhật xu hướng và diễn biến của thị trường; lập báo cáo về định hướng sản phẩm, nhu cầu khách hàng, tình hình thị trường; đề xuất các thay đổi về sản phẩm, định hướng tiếp cận khách hàng dựa trên kết quả khảo sát. Đồng thời, nhân viên khảo sát thị trường làm việc với các đối tác cung cấp dịch vụ truyền thông để có các dữ liệu phục vụ cho công tác nghiên cứu - báo cáo.

Vị trí làm việc chủ yếu tại đơn vị trong phòng Marketing hoặc bộ phận Marketing.

4.1.1. Kiến thức

- Trình bày, phân biệt được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;
- Trình bày được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;
- Liệt kê được các chiến lược truyền thông bán hàng;
- Liệt kê được các phương tiện truyền thông bán hàng;
- Trình bày được quy trình tiếp xúc khách hàng;
- Trình bày được quy trình tư vấn khách hàng;
- Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng;
- Giải thích được quy trình bán hàng;
- Trình bày được các nội dung trong đàm phán, thương lượng với khách hàng;

4.1.2. Kỹ năng

- Xác lập được mối quan hệ với khách hàng và đối tác;
- Lập được mối quan hệ bền vững với khách hàng và đối tác;
- Thực hiện được công việc theo đúng quy trình của đơn vị;

- Phân biệt được điểm khác biệt của sản phẩm của đơn vị;

- Lập được các loại kế hoạch kinh doanh (Kế hoạch tư vấn, Kế hoạch truyền thông; Kế hoạch đàm phán, thương lượng,....) phù hợp với đơn vị;

- Thực hiện được chiến lược truyền thông cho đơn vị;

- Chuẩn bị được việc tư vấn cho khách hàng;

- Chuẩn bị được việc đàm phán với khách hàng;

- Dự báo được tình huống trong quá trình tư vấn với khách hàng;

- Thực hiện được việc tiếp xúc với khách hàng mới;

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

- Chủ động lắng nghe và thuyết phục được khách hàng;

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng.

- 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.

4.1.3. 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.

4.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 620 giờ (tương đương 28 tín chỉ)

4.3. 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		X			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Xây dựng kế hoạch thực hiện truyền thông, tổ chức sự kiện		X			
3.2	Xây dựng chiến lược quảng bá thương hiệu		X			
3.3	Tư vấn để thông điệp đến đúng đối tượng khách hàng tiềm năng			X		
3.4	Giải quyết các vấn đề có liên quan đến truyền thông			X		
3.5	Viết và biên tập lại các văn bản, tài liệu liên quan như thông cáo báo chí, bảng tin nội bộ,..			X		
3.6	Thu thập thông tin, nghiên cứu và phân tích, đưa ra ý kiến liên quan đến hình ảnh thương hiệu			X		
3.7	Dự báo và đưa ra giải pháp ngăn ngừa khủng hoảng		X			

4.4. 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 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 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 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 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;

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 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 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 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 Marketing trong thực tiễn công việc;

- Xác định được những hành vi vi phạm luật liên quan đến nghề quản 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 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 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 nghiên cứu 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 kế hoạch thực hiện truyền thông, tổ chức sự kiện

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được sự kiện, công tác hoạch định tổ chức sự kiện và tầm quan trọng của "tổ chức sự kiện";

- Trình bày được qui trình xây dựng kế hoạch tổ chức sự kiện và (nội dung) các bước thực hiện cụ thể trong qui trình này;

- Trình bày được công cụ phân tích, tổng hợp, đo lường, đánh giá được hoạt động "xây dựng kế hoạch tổ chức sự kiện và truyền thông".

Yêu cầu kiến thức

- Lập được kế hoạch truyền thông và tổ chức sự kiện;

- Viết được thông điệp truyền thông;

- Thực hiện được kế hoạch truyền thông và tổ chức sự kiện;

- Tổng hợp được kết quả truyền thông và tổ chức sự kiện;

- Tham mưu được công tác đánh giá hiệu quả của hoạt động truyền thông và tổ chức sự kiện của đơn vị;

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). Xây dựng chiến lược quảng bá thương hiệu

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm thương hiệu và vai trò của thương hiệu;

- Trình bày được vai trò của quảng bá thương hiệu đối với đơn vị;

- Trình bày được mục tiêu quảng bá thương hiệu của đơn vị;

- Mô tả được quy trình định vị thương hiệu;
- Giải thích được hệ thống nhận diện thương hiệu của đơn vị;
- Phân tích được quy trình quảng bá thương hiệu;

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được khách hàng mục tiêu;
- Phối hợp thực hiện được công việc xác định mục tiêu quảng bá thương hiệu;
- Phối hợp xây dựng được hệ thống nhận diện thương hiệu của đơn vị;
- Thực hiện được quy trình quảng bá thương hiệu cho đơn vị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tinh thần học hỏi, luôn giữ gìn bản sắc văn hóa của doanh nghiệp;
- 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). Tư vấn để thông điệp đến đúng đối tượng khách hàng tiềm năng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm thông điệp truyền thông và vai trò của thông điệp truyền thông;
- Trình bày được quy trình truyền thông trong Marketing;
- Giải thích được quy trình xác định thông điệp truyền thông;
- Mô tả được các công cụ truyền thông trong marketing;

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được khách hàng mục tiêu;
- Xác định được mục tiêu truyền thông trong Marketing;
- Xây dựng được thông điệp truyền thông trong Marketing;
- Lựa chọn được kênh truyền thông phù hợp với thực tiễn đơn vị;

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.

(4). Giải quyết các vấn đề có liên quan đến truyền thông

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm truyền thông tích hợp trong Marketing;

- Trình bày được hành vi người tiêu dùng;

- Trình bày được quy trình truyền thông và các yếu tố chính của quá trình truyền thông;

- Giải thích được những nội dung liên quan đến thiết lập mục tiêu truyền thông;

- So sánh được các công cụ truyền thông trong marketing;

Yêu cầu kiến thức

- Thiết lập được mục tiêu truyền thông và thông điệp truyền thông;

- Thiết lập được ngân sách truyền thông;

- Lập được quy trình truyền thông tích hợp IMC;

- Lựa chọn được kênh truyền thông phù hợp với thực tiễn đơn vị;

- Thực hiện được hoạt động truyền thông tích hợp;

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.

(5). Viết và biên tập lại các văn bản, tài liệu liên quan như thông cáo báo chí, bảng tin nội bộ

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm và vai trò của các loại hình văn bản;

- Trình bày được các loại văn bản, tài liệu liên quan như thông cáo báo chí, bảng tin nội bộ,..;

- Trình bày được quy trình viết và biên tập lại các văn bản, tài liệu liên quan như thông cáo báo chí, bảng tin nội bộ,..;

Yêu cầu kiến thức

- Thiết lập được nội dung thông cáo báo chí và bảng tin nội bộ;

- Phối hợp xây dựng được quy trình thông cáo báo chí và truyền thông nội bộ;

- Sắp xếp và biên tập được các tài liệu truyền thông nội bộ và thông cáo báo chí;

- Thực hiện được thông cáo báo chí và truyền thông nội bộ;

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). Thu thập thông tin, nghiên cứu và phân tích, đưa ra ý kiến liên quan đến hình ảnh thương hiệu

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được khái niệm và vai trò của hình ảnh thương hiệu;

- Trình bày được các quy trình thu thập thông tin liên quan đến hình ảnh thương hiệu;

- Trình bày được các phương pháp phân tích số liệu liên quan đến hình ảnh thương hiệu;

- Mô tả được các công cụ thu thập thông tin khách hàng;

Yêu cầu kiến thức

- Thiết lập được mục tiêu nghiên cứu;

- Thu thập được thông tin phản hồi về hình ảnh thương hiệu;

- Phân tích được các số liệu thu thập về hình ảnh thương hiệu;

- Đánh giá được thực trạng hình ảnh thương hiệu;

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). Dự báo và đưa ra giải pháp ngăn ngừa khủng hoảng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các phương pháp dự báo trong kinh doanh;

- Trình bày được các phương pháp phòng ngừa rủi ro;

- Trình bày được các nguyên nhân dẫn đến khủng hoảng;

- Mô tả được các phương pháp phòng ngừa khủng hoảng.

Yêu cầu kiến thức

- Lập được mục tiêu dự báo của đơn vị;

- Dự báo được nguyên nhân dẫn đến khủng hoảng;

- Lập được quy trình ngăn ngừa giải quyết khủng hoảng của đơn vị;

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.

5. Tên vị trí việc làm: Quảng cáo

5.1. Mô tả vị trí việc làm

Quảng cáo, là hoạt động không thể thiếu với bất kì hoạt động kinh doanh nào. Quảng cáo là một công cụ tiếp thị quan trọng giúp doanh nghiệp đạt được mục tiêu truyền thông của mình. Nhờ chức năng thông tin quảng cáo, doanh nghiệp có thể nhanh chóng thông báo cho thị trường. Ngoài ra, quảng cáo là một công cụ hiệu

quả để hỗ trợ bán hàng và giảm chi phí phân phối cho doanh nghiệp. Cũng như hỗ trợ cho chiến lược sản phẩm, giá cả và phân phối. Vai trò của quảng cáo đã góp phần tạo ra một môi trường cạnh tranh, nâng cao chất lượng, cải thiện thiết kế và dịch vụ. Đồng thời quảng cáo cũng giúp cho doanh nghiệp dễ dàng hơn trong việc tạo thị trường vững chắc, khẳng định được thương hiệu và giúp tạo nên môi trường cạnh tranh khốc liệt với đối thủ.

Vị trí làm việc chủ yếu tại đơn vị trong phòng Marketing hoặc bộ phận Marketing. Phạm vi công việc là làm nhân viên khảo sát thị trường của đơn vị vừa và nhỏ hoặc tại các chuỗi cửa hàng kinh doanh/bán lẻ.

5.1.1. Kiến thức

- Trình bày, phân biệt được các loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của tổ chức;
- Trình bày được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;
- Trình bày được các chiến lược truyền thông bán hàng;
- Trình bày được các công cụ quảng cáo;
- Mô tả được quy trình tiếp xúc khách hàng;
- Mô tả được quy trình tư vấn khách hàng;
- Mô tả được quy trình chăm sóc khách hàng;
- Mô tả được quy trình bán hàng;
- Trình bày được các nội dung trong đàm phán, thương lượng với khách hàng;

5.1.2. Kỹ năng

- Phối hợp thiết lập được mối quan hệ với khách hàng và đối tác;
- Xây dựng được mối quan hệ bền vững với khách hàng và đối tác;
- Thực hiện được công việc theo đúng quy trình của đơn vị;
- Xác định được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;
- Xác định được điểm khác biệt của sản phẩm của đơn vị;
- Lập được các loại kế hoạch Quảng cáo (Kế hoạch tư vấn, Kế hoạch truyền thông; Kế hoạch đàm phán, thương lượng,....) phù hợp với đơn vị;
- Thực hiện được chiến lược truyền thông cho đơn vị;
- Chuẩn bị được việc tư vấn cho khách hàng;
- Chuẩn bị được việc đàm phán với khách hàng;

- Dự báo được tình huống trong quá trình tư vấn với khách hàng;

- Thực hiện được việc tiếp xúc với khách hàng mới;

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

- Chủ động lắng nghe và thuyết phục được khách hàng;

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng;

- 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.

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: 640 giờ (tương đương 29 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			
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	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 bộ phận 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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). Lập kế hoạch và quản lý các chiến dịch quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

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

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

- Trình bày được các công cụ quảng cáo;

Yêu cầu kiến thức

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

- Phối hợp 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;

- Trình bày được quy trình nghiên cứu và tổ chức thông tin;

- Trình bày được mục tiêu quảng cáo;

- Trình bày được quy trình phát triển ý tưởng;

- Trình bày được quy trình xây dựng nội dung quảng cáo;

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được hành vi người tiêu dùng;

- Sử dụng được một số công cụ xử lý ảnh cơ bản;

- Phối hợp xây dựng được mục tiêu quảng cáo;

- Tổng hợp được thông tin sản phẩm dịch vụ;

- Viết được nội dung quảng cáo;

- Biên tập và sửa chữa được 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;
- Trình bày được quy trình xác định khách hàng mục tiêu;
- Trình bày được các công cụ quảng cáo;
- Trình bày được hành vi của người tiêu dùng;
- Mô tả được các công cụ quảng cáo;

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được hành vi người tiêu dùng;
- Xác định được mục tiêu của quảng cáo;
- Sử dụng được các công cụ 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;
- Trình bày được quy trình xây dựng hệ thống quảng cáo;
- Trình bày được quy trình quảng cáo online;
- Giải thích được quy trình xây dựng hệ thống quảng cáo.

Yêu cầu kiến thức

- Đánh giá được thực trạng 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;

- Trình bày được các chiến lược quảng cáo;

- Trình bày được quy trình thực hiện chiến lược quảng cáo;

Yêu cầu kiến thức

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

- Thực hiện được chương trình hành động chi tiết cho chiến lược quảng cáo;

- Phối hợp 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;

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

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

- Mô tả được các công cụ thu thập thông tin khách hàng;

Yêu cầu kiến thức

- Thiết lập được mục tiêu 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;

- 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

- Trình bày được các phương pháp lập báo cáo;

- Trình bày 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 kiến thức

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

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

- 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: Bán hàng

6.1. 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.

6.1.1. Kiến thức

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

6.1.2. Kỹ năng

- Xác định được nhu cầu của khách hàng trong thị trường thực tế;
- Xác định được điểm khác biệt của sản phẩm của đơn vị;
- Thực hiện được việc bán hàng cho 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 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.

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;
- 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;

6.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 630 giờ (tương đương 28 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				

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. 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					
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			

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 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 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 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

(Xem tiếp Công báo số 1315 + 1316)

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