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 1313 + 1314)

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)

- 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 các danh mục hồ sơ khách hàng;

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

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

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

Yêu cầu 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). Giới thiệu sản phẩm cho khách hàng

Yêu cầu kiến thức

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

- Trình bày được các hoạt động giới thiệu sản phẩm mới;

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

Yêu cầu kiến thức

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

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

- Thực hiện được hoạt động giới thiệu sản phẩm mới cho khách hàng;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(2). Chăm sóc khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các nhu cầu của khách hàng;

- Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng;

- Trình bày được các mức độ trung thành của khách hàng;

- Trình bày được quy trình xử lý tình huống, vấn đề;

- Trình bày được các phương thức cơ bản về giao tiếp và đàm phán với khách hàng;

Yêu cầu kiến thức

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

- Xác định được ý kiến và phản ứng của khách hàng;

- Lập được kế hoạch tiếp cận và chăm sóc khách hàng;

- Sử dụng được các công cụ đánh giá sự hài lòng và chăm sóc khách hàng;

- Thực hiện được quy trình chăm sóc khách hàng; quản lý thông tin khách hàng;

- Lập được báo cáo về sự hài lòng của khách hàng với sản phẩm;

- Sử dụng được tin học văn phòng trong Marketing;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

- Thể hiện hành vi, thái độ tích cực, bình tĩnh, linh hoạt trong quá trình chăm sóc khách hàng;

(3). Trưng bày, sắp xếp hàng hóa tại quầy

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các loại hình sản phẩm;

- Trình bày được quy trình trưng bày, sắp xếp sản phẩm;

- Trình bày được các yêu cầu về trưng bày sản phẩm;

- Trình bày được trang thiết bị và phương tiện để phục vụ trưng bày sản phẩm;

- Trình bày được nhiệm vụ của từng vị trí nhân sự thực hiện trưng bày sản phẩm;

Yêu cầu kiến thức

- Sử dụng được các trang thiết bị và công cụ hỗ trợ để trưng bày sản phẩm phù hợp;

- Đánh giá được tính hợp lý và khả dụng của các giải pháp trưng bày sản phẩm;

- Lập được các phương án trưng bày sản phẩm;

- Thực hiện được các phương án trưng bày sản phẩm;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

(4). Nhập hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình nhập hàng;

- Trình bày được các công việc cần chuẩn bị trong việc nhập hàng;

- Trình bày được tiêu chí kiểm tra chất lượng sản phẩm để nhập hàng;

- Trình bày được các dấu hiệu khác biệt để loại bỏ sản phẩm không phù hợp;

Yêu cầu kiến thức

- Thực hiện được thống kê và phân loại sản phẩm;

- Thực hiện được các hoạt động trong quá trình nhập hàng;

- Giải quyết được những vấn đề phát sinh trong quá trình nhập hàng;

- Lập được hệ thống đánh giá chất lượng sản phẩm;

- Sử dụng được các công cụ hỗ trợ trong quá trình nhập hàng;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(5). Kiểm kê và bảo quản hàng hóa

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các loại sản phẩm của tổ chức;

- Trình bày được đặc điểm của các loại sản phẩm;

- Trình bày được các loại tài liệu liên quan đến sản phẩm;

- Trình bày được các biện pháp bảo quản đối với từng loại sản phẩm;

- Trình bày được quy trình kiểm kê và bảo quản sản phẩm;

Yêu cầu kiến thức

- Thực hiện được thống kê và phân loại sản phẩm;

- Đánh giá được các điều kiện môi trường cơ bản tại khu vực bảo quản sản phẩm;

- Lập được bản dự thảo kế hoạch bảo quản sản phẩm với đầy đủ nội dung yêu cầu và điều kiện bảo quản;

- Kiểm tra và vận hành được các trang thiết bị, phương tiện bảo quản sản phẩm;

- Thực hiện được nghiệp vụ bảo quản sản phẩm;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(6). Quản lý hàng tồn kho

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các nguyên tắc quản lý hàng tồn kho;

- Trình bày được các nguyên tắc thống kê sản phẩm;

- Trình bày được các bước cần thực hiện để theo dõi hàng tồn kho theo đúng chủng loại, số lượng và hạn sử dụng;

- Trình bày được quy trình quản lý hàng tồn kho;

Yêu cầu kiến thức

- Lập được kế hoạch quản lý hàng tồn kho của đơn vị;

- Thực hiện được việc thống kê sản phẩm;

- Thực hiện được quy trình theo dõi hàng tồn kho;

- Lập được các báo cáo đề xuất xử lý cho cấp trên;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(7). Thực hiện hoạt động bán hàng

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày 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 bước lập kế hoạch bán hàng;

- Xác định được quy trình bán hàng;

- Liệt kê được các hình thức bán hàng;

Yêu cầu kiến thức

- Đánh giá được nhu cầu của khách hàng trong thị trường;

- Lập được kế hoạch bán hàng của đơn vị.

- Thực hiện được việc bán hàng cho đơn vị;

- Thực hiện được việc lập báo cáo, doanh số bán hàng;

- Theo dõi và cập nhật thông tin các sản phẩm của công ty;

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

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

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

- Lập được báo cáo doanh số bán hàng;

- Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp trong hoạt động Marketing;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(8). Giải quyết sự cố phát sinh

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được quy trình xử lý tình huống phát sinh;

- Trình bày được mục tiêu cần đạt được khi xử lý sự cố phát sinh;

- Trình bày được nguyên nhân dẫn đến sự cố phát sinh;

- Trình bày được quy trình giám sát và kiểm soát sự cố phát sinh;

Yêu cầu kiến thức

- Lập được kế hoạch kiểm tra, giám sát rủi ro;

- Đề xuất được các phương án giải quyết sự cố phát sinh;

- Lập được biên bản về các tình huống phát sinh;

- Giải quyết được tình huống một cách linh hoạt;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

DANH SÁCH BAN CHỦ NGHIỆM

1. ThS. Khê Văn Mạnh, Phó Hiệu trưởng, Trường CĐ Kinh tế Tp. HCM - *Chủ nhiệm*;

2. ThS. Nguyễn Thị Trúc Phương, Trưởng khoa, Trường CĐ Kinh tế Tp. HCM - *Phó chủ nhiệm*;

3. ThS. Hồ Nguyễn Cúc Phương, Trưởng phòng ĐT, Trường CĐ Kinh tế Tp. HCM - *Thư ký*;

4. ThS. Trần Kim Đính, Giảng viên, Trường CĐ Kinh tế Tp. HCM - *Thành viên*;

5. ThS. Chử Thị Hải, Hiệu trưởng, Trường CĐ Kinh tế Kỹ Thuật Điện Biên - *Thành viên*;

6. ThS. Bùi Thị Huyền Hạnh, Giảng viên, Trường CĐ GTVT TW5 - *Thành viên*;

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

8. ThS. Nguyễn Hồng Hải, Chủ tịch HĐQT, Công ty CP TMDV Chuyển phát nhanh Li Ta - *Thành viên;*

9. TS. Nguyễn Tấn Khuyên, Trưởng phòng, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM - *Thành viên./.*

DANH SÁCH HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

1. TS. Phạm Văn Kiên - Trường CĐ Sài Gòn - *Chủ tịch;*

2. ThS. Nguyễn Trần Lê - Trường CĐ Sài Gòn - *Phó chủ tịch;*

3. ThS. Huỳnh Thị Kiều Ngân - Trường CĐ Sài Gòn - *Thư ký;*

4. ThS. Trần Kim Tường Vi - Trường CĐ Sài Gòn - *Ủy viên;*

5. ThS. Hoàng Thị Bùi Minh - Trường Đại học RMIT - *Ủy viên;*

6. ThS. Huỳnh Hạnh Phúc - Công ty cổ phần TMDV SHC Việt Nam - *Ủy viên;*

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

Phụ lục 46A

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG NGÀNH/NGHỀ MARKETING DU LỊCH

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

I. Quy định chung

1. Giới thiệu về ngành, nghề

Marketing du lịch trình độ cao đẳng là ngành, nghề chuyên xây dựng và thực hiện kế hoạch, triển khai và đánh giá các hoạt động marketing, bán sản phẩm dịch vụ du lịch, tổ chức các sự kiện trong lĩnh vực lữ hành, cơ sở lưu trú, nhà hàng, vận chuyển du lịch, điểm đến du lịch và các dịch vụ bổ sung khác trong ngành du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề "Marketing du lịch" thường được bố trí làm việc trong các phòng marketing, phòng kinh doanh, phòng kinh doanh và tiếp thị… tại các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú, nhà hàng, vận chuyển du lịch, các khu vui chơi giải trí, điểm đến du lịch. Người làm việc trong ngành/nghề Marketing du lịch là người có kiến thức lý thuyết rộng về các lĩnh vực có liên quan, kiến thức công việc thực tế, kỹ năng thực hiện và triển khai công việc chuyên sâu, có tính sáng tạo và linh hoạt. Ngoài ra, người hành nghề cần phải có đủ sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề; có khả năng tổ chức và quản lý công việc, khả năng tự học và cập nhật kiến thức cao.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1.950 giờ, tương đương 78 tín chỉ.

2. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản, nền tảng về kinh doanh, tiếp thị, quảng cáo;

- Trình bày được các yêu cầu cơ bản về công nghệ thông tin, các ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho hoạt đông kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về quản trị nhân sự trong hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Trình bày được nguyên tắc, phương pháp để hoạch định, tổ chức, quản lý và kiểm tra các hoạt động kinh doanh tiếp thị liên quan đến hoạt động du lịch;

- Trình bày được các mục tiêu kế hoạch bán hàng, kế hoạch marketing du lịch;

- Liệt kê được các cách thức tìm kiếm và tiếp cận khách hàng;

- Liệt kê được các nguy cơ, sự cố, các tình huống cơ bản có thể xảy ra trong quá trình thực hiện kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Phân biệt được các công cụ, cách thức tiếp thị truyền thống, tiếp thị số;

- Phân biệt được các đối tượng khách hàng và các hình thức chăm sóc khách hàng trong du lịch;

- Mô tả được qui trình lập kế hoạch và triển khai các kế hoạch: Tiếp thị quảng cáo, truyền thông và quan hệ công chúng, bán sản phẩm dịch vụ và tổ chức sự kiện du lịch;

- Xác định được các phương pháp, kỹ thuật, công cụ sử dụng trong hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Xác định được các cách thức tổ chức xúc tiến quảng bá sự kiện marketing du lịch;

- Xác định được các công việc hành chính có liên quan đến các vị trí công việc kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Xác định được các tiêu chuẩn an toàn lao động trong hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Xác lập được mô hình tổ chức, cách thức hoạt động kinh doanh tiếp thị quảng cáo, truyền thông và quan hệ công chúng trong kinh doanh du lịch;

- Xác lập được các chính sách, chiến lược kinh doanh tiếp thị du lịch;

3. Kỹ năng

- Phân tích được các số liệu thống kê liên quan đến hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Phân loại được đối tượng khách hàng trong du lịch và lựa chọn cách thức tiếp cận phù hợp;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định;

- Thực hiện được các thao tác cơ bản trên các công cụ quảng cáo tiếp thị trực tuyến, thiết bị di động;

- Soạn thảo, lưu trữ được các hợp đồng, báo cáo, các văn bản có liên quan đến hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Giao tiếp hiệu quả thông qua viết, thuyết trình, thảo luận, đàm phán, làm chủ tình huống;

- Thiết lập được mối quan hệ với các cơ quan truyền thông, các đối tác có liên quan đến hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Thiết kế được sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Tính toán được giá bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Lựa chọn được kênh phân phối sản phẩm dịch vụ du lịch phù hợp với từng đối tượng khách hàng;

- Thuyết trình được sản phẩm du lịch đến các đối tượng khách hàng của doanh nghiệp du lịch, lữ hành;

- Khai thác được cơ bản các ứng dụng quảng cáo tiếp thị quảng cáo trên hệ thống Internet;

- Triển khai được các kế hoạch: Tiếp thị quảng cáo, truyền thông và quan hệ công chúng, tổ chức sự kiện, bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Thiết lập được các kế hoạch: Tiếp thị quảng cáo, truyền thông và quan hệ công chúng, tổ chức sự kiện, bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Xây dựng được các chính sách chăm sóc khách, khuyến thị cho các sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Thiết lập được các qui trình làm việc cơ bản liên quan đến hoạt động: Tiếp thị quảng cáo, truyền thông và quan hệ công chúng, tổ chức sự kiện, bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Thống kê và đánh giá được các số liệu thống kê liên quan đến hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Quản lý được nội dung thông tin, hình ảnh liên quan đến hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Kiểm soát được ngân sách cho hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Xây dựng được đội ngũ nhân sự hỗ trợ cho công tác kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Xử lý được các vấn đề có liên quan đến thông tin truyền thông du lịch;

- Xử lý được các ý kiến của khách hàng liên quan đến hoạt động bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Lập kế hoạch, phân công và giám sát được công việc của nhóm;

- Huấn luyện, hướng dẫn được công việc cho các thành viên trong nhóm;

- Quản lý được các sự cố và tình huống khẩn cấp;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

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

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thực hiện đạo đức, ý thức về nghề nghiệp, trách nhiệm công dân, có đạo đức, tác phong nghề nghiệp, thái độ phục vụ tốt; động cơ nghề nghiệp đúng đắn, tôn trọng bản quyền; cần cù chịu khó và sáng tạo trong công việc; Ý thức tổ chức kỷ luật lao động và tôn trọng nội quy của cơ quan, doanh nghiệp;

- Sáng tạo trong công việc, thích nghi được với các môi trường làm việc khác nhau (doanh nghiệp trong nước, doanh nghiệp nước ngoài);

- Chấp hành tốt các quy định pháp luật, chính sách của nhà nước;

- Thực hiện trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp;

- Ý thức rèn luyện bản thân, tự học tập nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên môn của nghề;

- Giải quyết tốt công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Hướng dẫn tối thiểu, giám sát cấp dưới thực hiện nhiệm vụ xác định;

- Đánh giá được hiệu quả công việc sau khi hoàn thành kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Tiếp thị;

- Tiếp thị số;

- Truyền thông và quan hệ công chúng;

- Bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Quản lý hoạt động tiếp thị;

- Quản lý hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng;

- Quản lý hoạt động bán sản phẩm dịch vụ du lịch.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Marketing du lịch trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các bậc trình độ cao hơn;

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

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

1. Tiếp thị

1.1. Mô tả vị trí việc làm

Tiếp thị là người thực hiện những hoạt động tiếp thị quảng cáo tại các doanh nghiệp lữ hành, văn phòng đại diện du lịch, các khách sạn, khu nghỉ dưỡng. Các phần công việc của vị trí việc làm này được mô tả khác nhau tùy thuộc vào quy mô kinh doanh của mỗi đơn vị.

Những phần việc chính của một nhân viên tiếp thị quảng cáo là: Tiếp nhận và xử lý thông tin liên hệ của khách hàng; khảo sát thị trường và đối thủ cạnh tranh; triển khai kế hoạch chiến lược marketing; quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm; Tham gia triển khai sự kiện marketing; Triển khai hệ thống quản lý chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết; Triển khai chi tiết các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ đến các bộ phận phối hợp thực hiện trong cùng tổ chức; Tiếp nhận, bảo quản, phân phối và theo dõi sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị quảng cáo sản phẩm, dịch vụ; Duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch; Lập và lưu trữ danh sách các đối tác thực hiện công tác tiếp thị quảng cáo; Soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị quảng cáo; Hoàn tất các chứng từ thanh toán liên quan đến hoạt động tiếp thị quảng cáo; Lưu trữ, phân tích và lập báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị quảng cáo.

1.1.1. Kiến thức

- Trình bày được tầm quan trọng của việc khảo sát thị trường và đối thủ cạnh tranh, sự cần thiết của việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm.

- Xác định được mục tiêu tiếp thị quảng cáo của doanh nghiệp lữ hành, văn phòng đại diện du lịch, khách sạn, khu nghỉ dưỡng.

- Giới thiệu được những sản phẩm và dịch vụ du lịch của doanh nghiệp, những chương trình chiêu thị, chăm sóc khách hàng thân thiết.

- Mô tả được đặc điểm của những sản phẩm và dịch vụ du lịch.

- Liệt kê được các loại giá bán sản phẩm, dịch vụ du lịch.

- Tiếp nhận và phân tích được nội dung của những thông tin liên hệ của khách hàng được gửi đến bộ phận Tiếp thị quảng cáo;

- Liệt kê được các kênh quảng cáo

- Trình bày được các chính sách giá các kênh quảng cáo

- Xác định được các kênh quảng cáo hiệu quả

- Nêu được những kiến thức về marketing đại cương

- Xác định được những nguyên tắc kinh doanh, chào bán sản phẩm, dịch vụ du lịch, tổ chức sự kiện du lịch.

- Giải thích được tầm quan trọng của việc duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch.

- Trình bày được cách thức tiếp nhận, bảo quản, phân phối, theo dõi sử dụng các ấn phẩm du lịch, phương pháp lập và lưu trữ danh sách các đối tác, hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo, các chứng từ thanh toán liên quan đến hoạt động tiếp thị quảng cáo.

- Xử lý được những thông tin liên hệ của khách hàng được gửi đến bộ phận Tiếp thị quảng cáo.

1.1.2. Kỹ năng

- Tiếp nhận và xử lý được thông tin liên hệ của khách gửi đến bộ phận tiếp thị quảng cáo.

- Thực hiện được khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh.

- Xây dựng được chiến lược tiếp thị quảng cáo theo từng chương trình du lịch, từng giai đoạn, từng chương trình hợp tác tài trợ tiếp thị.

- Kiểm soát được hình ảnh thể hiện thương hiệu doanh nghiệp, sản phẩm của doanh nghiệp.

- Thiết lập và duy trì được mối quan hệ mật thiết với khách hàng, các đối tác, các đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch, các bộ phận có liên quan trong cùng công ty du lịch.

- Thực hiện khai thác và tổ chức được những sự kiện du lịch để mở rộng thị trường và tìm kiếm khách hàng mới.

- Thực hiện được việc quảng bá các sản phẩm, dịch vụ du lịch.

- Soạn thảo và lưu trữ được danh sách các đối tác, hợp đồng, báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị.

- Sử dụng được các công cụ quảng bá sản phẩm dịch vụ du lịch.

- Ứng dụng được tin học cơ bản, các phần mềm tin học và nghiệp vụ văn phòng vào công tác tiếp thị, soạn thảo và lưu trữ văn thư.

- Vận dụng được những kỹ năng giao tiếp trong việc thiết lập, duy trì các mối quan hệ với khách hàng bên ngoài và khách hàng bên trong.

- Phối hợp được với các bộ phận trong cùng doanh nghiệp để quảng bá tiếp thị sản phẩm và chăm sóc tốt khách hàng.

- Vận dụng được các kỹ năng liên quan đến quảng cáo: kỹ năng đàm phán hợp đồng, kỹ năng đọc và đánh giá ấn phẩm tiếp thị quảng cáo.

- Khai thác được tối đa hiệu quả tiếp thị của các ấn phẩm, vật phẩm của doanh nghiệp du lịch.

- Giao tiếp lịch sự và thân thiện bằng tiếng Việt và bằng ngoại ngữ với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp trong cùng công ty.

1.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

- Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả.

- Hình thành thái độ làm việc nghiêm túc, nhiệt tình, có ý thức khiêm tốn học hỏi và rèn luyện nâng cao nghiệp vụ chuyên môn.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

- Nghiêm túc chấp hành và tuân thủ những quy định về an ninh và bảo mật thông tin, những chủ trương, chính sách của nhà nước về hoạt động du lịch.

- Xây dựng được tác phong chuyên nghiệp trong công tác.

1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 400 giờ (tương đương 16 tín chỉ)

1.3. Các năng lực của vị trí việc làm:

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững	x				

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.2	Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn	x				
1.3	Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc	x				
1.4	Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc	x				
1.5	Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc	x				
1.6	Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh - quốc phòng trong công việc	x				
1.7	Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản		x			
1.8	Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc		x			
1.9	Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc		x			
1.10	Cập nhật kiến thức ngành nghề		x			
1.11	Thực hiện thông tin nội bộ		x			
1.12	Ứng phó trường hợp khẩn cấp			x		
1.13	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.14	Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày		x			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Kết thúc ca làm việc	x				
2.3	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.4	Xử lý các giao dịch tài chính			x		
2.5	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.6	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	x				

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2.7	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn			x		
2.8	Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành		x			
2.9	Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc		x			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếp nhận và xử lý thông tin liên hệ của khách hàng đến phòng tiếp thị		x			
3.2	Tham gia khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh		x			
3.3	Tham gia vào việc xây dựng và duy trì triển khai chiến lược tiếp thị		x			
3.4	Tham gia vào việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm		x			
3.5	Tham gia triển khai sự kiện tiếp thị du lịch		x			
3.6	Thực hiện các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết		x			
3.7	Phối hợp thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm du lịch		x			
3.8	Sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm, dịch vụ		x			
3.9	Thực hiện kế hoạch quảng cáo			x		
3.10	Đánh giá kênh quảng cáo hiệu quả			x		
3.11	Duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch		x			
3.12	Soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo		x			
3.13	Lưu trữ, phân tích và lập báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị			x		

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

a) Các năng lực cơ bản

(1) Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được tầm quan trọng của du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Giải thích được cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm;

+ Giải thích được cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các nguồn thông tin tuyên truyền về du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các phương pháp thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Mô tả được các quy trình thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Mô tả được các kênh quảng bá hoạt động du lịch có trách nhiệm, kiến thức pháp luật về du lịch, di sản tự nhiên và văn hóa - lịch sử.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được các nguyên tắc thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

+ Cập nhật được kiến thức du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường;

+ Thực hiện được khuyến khích quảng cáo, quảng bá sản phẩm dịch vụ có sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường;

+ Thực hiện rèn luyện được kỹ năng nói chuyện trước công chúng, thực hiện giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự và hiệu quả;

+ Thực hiện tuyên truyền, quảng bá thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường, hướng đến du lịch bền vững;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tích cực tuyên truyền, nghiêm túc áp dụng du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường trong thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tổ chức triển khai hoạt động tiếp thị đến khách hàng;

+ Tự giác nâng cao nhận thức về nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong tổ chức kinh doanh và sinh hoạt hàng ngày, tiết kiệm điện, nước, phân loại rác tại nguồn, giữ gìn cây xanh, sử dụng năng lượng tái tạo;

+ Thực hiện bảo tồn tài nguyên du lịch, giá trị văn hóa - xã hội, di tích lịch sử;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc, cẩn thận trong áp dụng các hình thức tổ chức sự kiện du lịch, chương trình khuyến mại... đảm bảo tuân thủ pháp luật, truyền thống văn hóa lịch sử, bảo vệ tài nguyên môi trường, giữ gìn an ninh trật tự và an toàn xã hội;

(2) Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các nguồn thông tin tư vấn về công nghệ thông tin liên quan đến công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong tổ chức tiếp thị du lịch;

+ Xác định được những phương pháp phân tích chỉ tiêu, đánh giá hiệu quả của công tác tiếp thị;

+ Giải thích được phương pháp kiểm tra tiến độ và hiệu quả chi tiêu ngân sách so với kế hoạch tiếp thị đã được duyệt;

+ Mô tả được biến động của thị trường khi áp dụng thành tựu công nghệ thông tin trong mở rộng hệ thống phân phối, tổ chức tiếp thị và bán hàng trực tuyến;

+ Mô tả được các phương pháp lựa chọn công nghệ 4.0, hệ thống tự động hóa, áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) phù hợp với xu thế xã hội trong công tác tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức đã học để rèn luyện thành người lao động có phong cách ứng xử văn minh lịch sự;

+ Thực hiện được giao tiếp, tư vấn sản phẩm dịch vụ với khách hàng, đàm phán, thương lượng với nhà cung cấp, đối tác hợp tác kinh doanh;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được trách nhiệm góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp thông qua giao tiếp ứng xử: trong nội bộ doanh nghiệp, bên ngoài doanh nghiệp;

+ Nâng cao niềm tự hào về uy tín, thương hiệu của doanh nghiệp, yêu ngành, yêu nghề, phát huy truyền thống của doanh nghiệp trong kinh doanh;

+ Có ý thức tự giác học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức tác phong đáp ứng được yêu cầu của công việc.

(3) Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được giao tiếp ứng xử có vai trò quan trọng trong giao dịch kinh doanh;

+ Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự, các nghi thức giao tiếp trong công việc liên quan đến du lịch;

+ Giải thích được các nguyên tắc ứng xử, văn minh lịch sự trong giao tiếp;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức đã học để rèn luyện thành người lao động có phong cách ứng xử văn minh lịch sự;

+ Thực hiện được giao tiếp, tư vấn sản phẩm dịch vụ với khách hàng, đàm phán, thương lượng với nhà cung cấp, đối tác hợp tác kinh doanh;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được trách nhiệm góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp thông qua giao tiếp ứng xử: trong nội bộ doanh nghiệp, bên ngoài doanh nghiệp;

+ Nâng cao niềm tự hào về uy tín, thương hiệu của doanh nghiệp, yêu ngành, yêu nghề, phát huy truyền thống của doanh nghiệp trong kinh doanh;

+ Có ý thức tự giác học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức tác phong đáp ứng được yêu cầu của công việc.

(4) Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được hệ thống kiến thức cơ bản về pháp luật Việt Nam, am hiểu: Luật doanh nghiệp, Luật Du lịch, Luật cạnh tranh, Luật thuế, Luật an ninh mạng, Luật sở hữu trí tuệ...;

+ Mô tả được kiến thức pháp luật chuyên ngành liên đến quyền lợi và nghĩa vụ của người lao động như Luật du lịch, Luật lao động, Luật Công đoàn...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được giao tiếp, ứng xử theo quy định của pháp luật trong sinh hoạt hàng ngày, tổ chức kinh doanh, học tập, lao động...;

+ Vận dụng được các kiến thức về pháp luật vào các tình huống cụ thể trong hoạt động tiếp thị, quảng cáo và tổ chức kinh doanh;

+ Thực hiện cập nhật thường xuyên những kiến thức pháp luật chuyên ngành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm của công dân, hành xử theo quy định của pháp luật, rèn luyện tác phong sống, làm việc theo hiến pháp và pháp luật;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc thực hiện quy chế: hoạt động của doanh nghiệp, tuyển dụng, tiền lương tiền thưởng, khen thưởng, kỷ luật.

(5) Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được vai trò, vị trí, tác dụng của giáo dục về thể chất đối với người làm du lịch, làm công tác tiếp thị, người học nghề trong lãnh vực cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các yêu cầu về sức khỏe, hoạt động thể chất đối với người lao động trong lĩnh vực du lịch;

+ Mô tả được khối lượng công việc hoạt động (ngoài trời, trong nhà) đòi hỏi người làm tiếp thị cần phải học tập và rèn luyện thể chất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức, kỹ năng đã học để tự giác rèn luyện, tham gia những hoạt động lành mạnh tại doanh nghiệp... nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe, phát triển thể lực trong quá trình tác nghiệp;

+ Thực hiện được các phong trào hội thao tại doanh nghiệp hoặc do ngành du lịch tổ chức nhằm rèn luyện nâng cao thể lực, gắn kết triển khai làm việc nhóm, củng cố đoàn kết nội bộ trong doanh nghiệp, giao lưu, thân thiện với các đơn vị bạn cùng ngành;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong sinh hoạt nhanh nhẹn, kỷ luật trong rèn luyện thể chất phù hợp với điều kiện về trang thiết bị, thời gian làm việc và thể lực của từng người lao động;

+ Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của sức khỏe trong triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyên môn;

+ Có khả năng duy trì thường xuyên các hoạt động sinh hoạt tập thể trong doanh nghiệp như: chế độ nghỉ mát định kỳ cho người lao động, tham gia các phong trào hội thao rèn luyện thể chất đối với địa phương hoặc các đơn vị bạn cùng ngành;

(6) Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh - quốc phòng trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của an ninh mạng khi triển khai thực hiện tiếp thị kỹ thuật số, quảng cáo sản phẩm dịch vụ, tổ chức kinh doanh trực tuyến;

+ Trình bày được các quan điểm về bảo vệ tài nguyên môi trường du lịch, đảm bảo an ninh - quốc phòng trong xây dựng sản phẩm dịch vụ, đầu tư xây dựng điểm đến, tổ chức hướng dẫn du khách tham quan du lịch;

+ Liệt kê được các hình thức, biện pháp quản lý du khách khi tham quan du lịch, góp phần bảo vệ tài nguyên môi trường, biển đảo, đảm bảo an ninh - quốc phòng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các giải pháp quản lý khách hàng từ khi giới thiệu chào bán sản phẩm đến khi kết thúc quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, tuân thủ quy định của pháp luật, đề cao cảnh giác bảo vệ an ninh quốc gia;

+ Sử dụng được các phần mềm ứng dụng tiếp thị, kinh doanh, có chế độ bảo mật cao, ngăn chặn được các trường hợp xâm nhập vào hệ thống máy tính làm tổn hại đến dữ liệu của doanh nghiệp, ảnh hưởng đến an ninh mạng của quốc gia;

+ Thực hiện được một số giải pháp giáo dục an ninh - quốc phòng trong bảo vệ cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp, tập huấn người lao động ý thức phòng chống tội phạm, thực hiện quốc phòng toàn dân;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật trong triển khai công việc, nêu cao tinh thần đề cao cảnh giác bảo vệ tài nguyên môi trường và an ninh - quốc phòng;

+ Hình thành tác phong làm việc nghiêm túc, ý thức trách nhiệm của một công dân trong bảo vệ tài nguyên môi trường, sự vẹn toàn của biển đảo, trách nhiệm đối với an ninh tổ quốc và độc lập chủ quyền quốc gia;

(7) Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được từ vựng liên quan đến các chủ đề: thời tiết, sức khỏe, y tế, mua sắm, nghỉ dưỡng, sản phẩm dịch vụ, danh lam thắng cảnh, văn hóa lịch sử...

+ Liệt kê được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, nhu cầu về sản phẩm dịch vụ du lịch, kỳ nghỉ cuối tuần, giao tiếp qua điện thoại, thương lượng về giá cả, tỷ giá ngoại tệ, hướng dẫn thủ tục xuất nhập cảnh...

+ Liệt kê được những nội dung giao dịch hàng ngày, liên quan đến các thuật ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Mô tả được các ngữ pháp đơn giản thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các mẫu câu giao tiếp lịch sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được ngữ pháp đơn giản dễ hiểu: các thì, giới từ, trạng từ, tính từ thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các thuật ngữ chuyên ngành về du lịch, tên gọi của các điểm đến, danh lam thắng cảnh theo thông lệ quốc tế;

+ Đọc và viết được các mẫu câu đơn giản khi tiếp nhận thông tin từ khách hàng, tư vấn dịch vụ, trả lời chất lượng, giá cả sản phẩm dịch vụ;

+ Sử dụng được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, du lịch nghỉ dưỡng, danh lam thắng cảnh, nhu cầu thị hiếu, tham quan mua sắm, giao dịch qua điện thoại, đưa đón sân bay, dịch vụ vui chơi giải trí, chuyển đổi ngoại tệ...;

+ Sử dụng và phát âm đúng các từ vựng liên quan đến giao dịch: chào hỏi, sản phẩm dịch vụ, quan hệ kinh doanh, nhu cầu sinh hoạt hàng ngày, tài chính, ngân hàng, quan hệ thanh toán ngoại tệ...;

+ Sử dụng được các mẫu câu giao tiếp trang trọng, lịch sự, các thành ngữ thông dụng trong giao dịch hàng ngày;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện giao tiếp tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác...);

(8) Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ và quảng bá thương hiệu;

+ Giải thích được những ưu, khuyết điểm của từng phương tiện truyền thông khi chọn lựa để tiến hành công tác tiếp thị;

+ Xác định được các nhà cung cấp dịch vụ truyền thông, quảng cáo có uy tín;

+ Liệt kê được các loại hình truyền thông thích hợp với đặc điểm của từng phân khúc thị trường;

+ Giải thích được mối quan hệ hỗ trợ cho nhau của các loại hình truyền thông khi sắp xếp lộ trình thực hiện một chiến dịch tiếp thị;

+ Mô tả được những tình huống có thể xảy ra khi áp dụng các loại hình truyền thông để triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Mô tả được những điều kiện đầu tư về ngân sách, trang thiết bị, đào tạo nguồn nhân lực để thực hiện công tác truyền thông;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được các chỉ tiêu phân tích đánh giá hiệu quả đạt được khi áp dụng các loại hình truyền thông trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Duy trì được mối quan hệ của doanh nghiệp với những người nổi tiếng, giới văn nghệ sĩ được công chúng hâm mộ trong tổ chức sự kiện;

+ Đánh giá được hiệu quả của từng loại hình truyền thông khi triển khai quảng cáo sản phẩm dịch vụ đối với từng phân khúc thị trường;

+ Xử lý được các tình huống xảy ra khi triển khai hoạt động truyền thông;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn thận khi áp dụng các kiến thức đánh giá về hiệu quả truyền thông, đề xuất tuyển chọn các nhà cung cấp dịch vụ cho phù hợp với ngân sách tiếp thị, yêu cầu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Rèn luyện tính nghiêm túc, có trách nhiệm khi vận dụng các quy định của pháp luật trong triển khai thực hiện công tác truyền thông (như Luật bản quyền, Luật an ninh mạng, Luật thuế...);

+ Có khả năng ứng dụng được sức mạnh của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu của doanh nghiệp;

(9) Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những điều kiện cần thiết để đầu tư mua sắm hệ thống tổng đài điện thoại, các trang thiết bị kỹ thuật số;

+ Xác định được những thông tin cần thiết về sản phẩm dịch vụ để chuẩn bị chu đáo cho cuộc gọi điện thoại, giao tiếp trực tuyến với khách hàng;

+ Giải thích được tầm quan trọng của hệ thống tổng đài điện thoại, thiết bị kỹ thuật số trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Giải thích được cách chuyển tiếp cuộc gọi, kết nối đường truyền đến người có trách nhiệm, lưu trữ thông tin người gọi, giao lưu trực tuyến;

+ Mô tả được nội dung cuộc hội thoại hoặc giao tiếp trực tuyến;

+ Mô tả được quy trình vận hành, nguyên tắc sử dụng hệ thống điện thoại và các thiết bị kỹ thuật số tại doanh nghiệp;

+ Mô tả được các mẫu thu thập thông tin khi giao tiếp điện thoại, giao lưu trực tuyến, làm cơ sở để thiết lập hồ sơ khách hàng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện giao tiếp với khách hàng bằng chất giọng rõ ràng, thể hiện nội dung thông tin ngắn gọn, dễ hiểu, đúng chính tả, hình thức trình bày trang trọng;

+ Thực hiện tiếp nhận, chuyển tiếp các cuộc gọi, thư điện tử, giao lưu trực tuyến đến đúng địa chỉ người nhận;

+ Lưu trữ, bảo quản đầy đủ thông tin các cuộc gọi, thư điện tử, nội dung giao lưu trực tuyến;

+ Xử lý được thông tin, trả lời yêu cầu của khách hàng theo đúng thẩm quyền;

+ Vận hành được hệ thống tổng đài điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số, thực hiện thao tác kỹ thuật chính xác, thường xuyên vệ sinh, bảo dưỡng trang thiết bị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ giao tiếp nhã nhặn, văn minh, lịch sự, khi nghe và trả lời điện thoại, sử dụng từ ngữ ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thân thiện khi giao lưu với khách hàng bằng thiết bị kỹ thuật số;

+ Hình thành tác phong tự tin, chuyên nghiệp, chính xác trong ghi chép, tiếp nhận thông tin, nhất là các nội dung quan trọng liên quan đến: họ tên khách hàng, ngày tháng năm sinh, số căn cước công dân/ hộ chiếu, hiệu lực visa, mã số chuyến bay, ngày giờ chuyến bay cất/hạ cánh...;

(10) Cập nhật kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định cập nhật kiến thức ngành nghề là một yêu cầu phát triển trình độ chuyên môn, nghề nghiệp bền vững và lâu dài;

+ Trình bày được các kiến thức nền tảng cần trang bị cho người làm công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của sản phẩm dịch vụ mới đối với từng phân khúc thị trường khi chuẩn bị triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được những thành tựu khoa học kỹ thuật về bảo vệ tài nguyên môi trường, những sáng kiến tiết kiệm năng lượng, áp dụng năng lượng tái tạo khi tham gia thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ phục vụ du khách;

+ Trình bày được những quy định pháp luật mới cập nhật về: hoạt động kinh doanh du lịch, bảo vệ tài nguyên môi trường, di sản, an ninh mạng, sở hữu trí tuệ, thống kê, thuế...;

+ Mô tả được các kiến thức cần cập nhật thường xuyên và liên tục trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được các nguồn thông tin chính thống liên quan trực tiếp đến phát triển ngành nghề, các cuộc hội nghị, hội thảo liên quan đến công tác tiếp thị;

+ Thực hiện được các chương trình đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị kỹ thuật số để tìm kiếm thông tin, tự học, cập nhật thông tin về ngành nghề;

+ Xử lý tình huống về tiếp thị nhanh nhạy, hợp tình, hợp lý phù hợp với quy định của pháp luật.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ nghiêm túc không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao kiến thức và tay nghề đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao và đa dạng trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tự giác trong tự học, cẩn trọng trong chọn lọc, cập nhật tìm kiếm thông tin chính thống liên quan đến sự phát triển của ngành nghề;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin, cẩn trọng cập nhật các kiến thức mới nâng cao hiệu quả công tác tiếp thị;

(11) Thực hiện thông tin nội bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của thông tin nội bộ trong phối hợp, xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được các quy trình xây dựng qui định, quy chế, thông tin nội bộ...;

+ Phân tích được những tác động tích cực của thông tin nội bộ trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được quy chế làm việc nội bộ bộ phận tiếp thị, quy trình tiếp xúc với khách hàng, các đối tác, nhà cung cấp, các cơ quan báo đài;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng kỹ thuật số trong phối hợp làm việc nhóm;

+ Đánh giá được kết quả làm việc, thành tích của nhân viên;

+ Xử lý được các mối quan hệ trong nội bộ nhân viên;

+ Thực hiện được các buổi sinh hoạt tập thể, bồi dưỡng học tập, rút kinh nghiệm nâng cao tay nghề;

+ Giám sát được tiến độ triển khai làm việc của nhân viên, kịp thời hỗ trợ về chuyên môn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong giản dị, đoàn kết, gần gũi, thân thiện với đồng nghiệp;

+ Khiêm tốn học hỏi đồng nghiệp, luôn tạo bầu không khí thân thiện trong phối hợp triển khai các chương trình hành động, hoàn thành mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Có thái độ cầu thị, lắng nghe tâm tư nguyện vọng, sáng kiến đóng góp xây dựng của nhân viên vì sự phát triển bền vững của doanh nghiệp;

(12) Ứng phó trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những yêu tố thuận lợi, khó khăn khi triển khai thực hiện chương trình tiếp thị;

+ Giải thích được các nguyên nhân tác động đến kết quả triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê các khả năng có thể xảy ra khi đàm phán, thương lượng, chọn lựa các nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo sản phẩm, quảng bá thương hiệu;

+ Liệt kê được các bước cần chuẩn bị và thực hiện khi triển khai ký kết hợp đồng với các đối tác liên kết quảng cáo đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng;

+ Trình bày được những câu hỏi, thắc mắc, khiếu nại thường gặp của khách hàng liên quan đến chất lượng sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên, chương trình khuyến mại, hậu mãi...;

+ Phân tích được những tình huống phổ biến thường gặp của những người làm công tác tiếp thị;

+ Mô tả được chi tiết quy trình xử lý tình huống tiếp thị, quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được các phương án dự phòng khi có sự biến động của thị trường, sự thay đổi của giá cả chi phí đầu vào, những khó khăn trở ngại khi triển khai hệ thống phân phối...;

+ Thực hiện được sự kết nối thông tin trực tuyến với các cơ quan chức năng, lãnh đạo doanh nghiệp, đồng nghiệp, đối tác kinh doanh... kịp thời thỉnh thị ý kiến, phối hợp hỗ trợ khi có các tình huống phức tạp xảy ra;

+ Giám sát được quy trình và tiến độ tác nghiệp của nhân viên, kịp thời hỗ trợ xử lý các tình huống tiếp thị khi cần thiết;

+ Đánh giá được khối lượng công việc của từng nhân viên, từng bộ phận chuyên môn cần triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn trọng khi xây dựng kế hoạch tiếp thị thật chi tiết, cụ thể và có hệ thống, phân công, phân nhiệm từng bộ phận, cá nhân thật rõ ràng.

+ Dự báo được các tình huống tiếp thị có thể xảy ra, xây dựng các kịch bản ứng phó một cách hiệu quả;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin trong xử lý tình huống, đảm bảo quyền lợi của khách hàng, hạn chế thiệt hại về vật chất, uy tín thương hiệu của doanh nghiệp;

(13) Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được hiệu quả tích cực khi phối hợp làm việc nhóm;

+ Trình bày được những ưu điểm khi phát huy sức mạnh trí tuệ tập thể, gắn bó hoàn thành nhiệm vụ chung;

+ Trình bày được quy trình hòa giải, giải quyết mâu thuẫn khi có những ý kiến chưa thống nhất trong công việc;

+ Liệt kê được những giải pháp hỗ trợ, bồi dưỡng, hướng dẫn, truyền đạt kinh nghiệm cho nhân viên mới vào nghề;

+ Mô tả được nội dung phân công, phân nhiệm đối với từng nhân viên và mối quan hệ phối hợp trong quá trình xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được bầu không khí đoàn kết, vui vẻ trong sinh hoạt và công tác;

+ Động viên, ủng hộ tập thể, cá nhân đóng góp sáng kiến, cải tiến kỹ thuật;

+ Hỗ trợ nhân viên, đồng nghiệp cùng đoàn kết, chia sẻ, phối hợp đồng bộ;

+ Xử lý được tình huống còn nhiều ý kiến trao đổi khác nhau trong quá trình làm việc;

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

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, hòa đồng với tập thể;

+ Rèn luyện nếp sống chỉn chu, ngăn nắp, sinh hoạt lành mạnh, giản dị, có tinh thần cảm thông, chia sẻ, thân thiện giúp đỡ hỗ trợ lẫn nhau trong sinh hoạt và công tác;

+ Ý thức được sự thành công của một cá nhân luôn có sự dìu dắt giúp đỡ của tập thể, sự lớn mạnh của một thương hiệu luôn có sự góp sức, gắn bó của tập thể người lao động;

(14) Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị và xử lý các thông tin hàng ngày;

+ Trình bày được các quy tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự được áp dụng trong phạm vi nội bộ doanh nghiệp hoặc đối với khách hàng, các đối tác, đơn vị bên ngoài doanh nghiệp;

+ Phân tích được quy trình xử lý thông tin, lưu trữ, bảo mật các tài liệu;

+ Mô tả được nội dung tài liệu đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn nhân viên sử dụng, bảo quản các trang thiết bị, công cụ kỹ thuật số tổ chức tiếp thị hiệu quả;

+ Liệt kê được sơ đồ hệ thống lưu chuyển thông tin, tổ chức hội họp, báo cáo;

+ Mô tả được quy chế hoạt động của doanh nghiệp, nội quy cơ quan, quy chế công bố thông tin của doanh nghiệp;

+ Mô tả được các quy trình tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển tiếp thông tin trong phạm vi trách nhiệm đã được phân công;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được mức độ quan trọng của thông tin về: chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp, phát triển sản phẩm mới, xác định thị trường trọng điểm... nhằm xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm mới, tổ chức mạng lưới phân phối cho phù hợp;

+ Xử lý kịp thời, chính xác nội dung các văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp thị;

+ Vận dụng được các quy định của pháp luật hiện hành khi xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị có hiệu quả;

+ Soạn thảo được các tờ trình, đề xuất xin ý kiến, các công văn gửi đến các cơ quan chức năng, các hợp đồng hợp tác quảng bá đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng, tổ chức sự kiện... phục vụ triển khai một chiến dịch tiếp thị cụ thể;

+ Thực hiện được quy trình lưu chuyển chứng từ, tổ chức lưu trữ, bảo quản các tài liệu, bảo mật dữ liệu...;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng phân, công phân nhiệm, đánh giá chất lượng công việc của từng nhân viên trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến công tác tiếp thị, lưu trữ tài liệu, bảo mật thông tin;

+ Có thái độ nghiêm túc trong quản lý, giám sát, đánh giá chất lượng công việc hàng ngày của nhân viên, triển khai phối hợp làm việc theo nhóm, kịp thời xử lý các tình huống trong tiếp thị;

b) Các năng lực chung:

(1) Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Cập nhật được lịch công tác hàng tuần của bộ phận tiếp thị;

+ Trình bày được quy trình chuẩn bị triển khai một chiến dịch quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Liệt kê được các quy định về các trang thiết bị tại nơi làm việc, bàn giao, sử dụng, quản lý các tài sản, dụng cụ... phục vụ cho quảng cáo, tổ chức sự kiện bên ngoài doanh nghiệp;

+ Mô tả được các nội dung, hình thức cần chuẩn bị cho các cuộc họp nội bộ, bên ngoài.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được tiết kiệm điện nước tại nơi làm việc, sử dụng ngân sách tiếp thị đúng khoản mục, đúng mục đích;

+ Thực hiện được các quy định về tác phong, đồng phục, quy tắc ứng xử tại nơi làm việc;

+ Sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ làm việc đúng quy trình, thực hiện chế độ vệ sinh, bảo dưỡng đúng thời hạn theo quy định;

+ Giám sát được việc thực hiện nội quy tại nơi làm việc, công tác chấm công, đi báo việc về báo công;

+ Kiểm tra, bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ tác nghiệp nơi làm việc;

+ Thực hiện ghi chép biên bản, bảo quản, lưu trữ các tài liệu, bảo mật dữ liệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác...;

(2) Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp được các công việc cụ thể của phòng đã làm trong ngày.

+ Xác định các tài liệu, thông tin, kế hoạch và công việc cụ thể cần chuẩn bị cho ngày tiếp theo.

+ Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc;

+ Mô tả được quy trình phối hợp trong công việc giữa các bộ phận và cá nhân

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị cho ngày làm việc tiếp theo.

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với cấp trên, đồng nghiệp và nhân viên.

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị

+ Đóng, tắt các thiết bị điện để đảm bảo an toàn.

+ Đôn đốc, nhắc nhở nhân viên về những công việc cần chuẩn bị để thực hiện trong ngày tiếp theo.

+ Triển khai họp phân công và giao công việc, trách nhiệm cho từng thành viên, đảm bảo hiệu quả và phát huy đúng năng lực của từng cá nhân.

+ Đọc báo cáo ngày, hướng dẫn thực hiện công việc cho nhân viên trong ngày tiếp theo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác.

(3) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của báo cáo

+ Mô tả được các nội dung trong báo cáo

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị trình bày báo cáo

+ Trình bày được các dụng cụ hỗ trợ trình bày báo cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào báo cáo.

+ Sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo chi tiết theo yêu cầu.

+ Biên soạn được các báo cáo, kế hoạch, tiến độ, kết quả của công việc

+ Thuyết trình được bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo.

+ Sử dụng được các phần mềm để hỗ trợ làm báo cáo.

+ Sử dụng thành thạo microsoft powerpoint.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

+ Chịu trách nhiệm về nội dung, chất lượng báo cáo của nhân viên dưới quyền trước Ban lãnh đạo khi báo cáo được chuyển lên cấp cao hơn.

+ Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng.

+ Tự chịu trách nhiệm về nội dung và hình thức của báo cáo các nội dung liên quan đến công việc thuộc bộ phận phụ trách

(4) Xử lý các giao dịch tài chính

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau;

+ Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối.

+ Liệt kê các hình thức thanh toán và quy trình thực hiện thanh toán.

+ Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối của quản trị tài chính.

+ Giải thích các khoản thuế đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành.

+ Giải thích cách thức thực hiện nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

+ Mô tả quy trình an ninh an toàn đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính.

+ Viết hóa đơn, chứng từ chính xác

+ Thực hiện được đối chiếu các khoản thu, chi.

+ Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt.

+ Viết, chuẩn bị báo cáo thu chi chính xác.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong xử lý các giao dịch tài chính.

+ Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa

+ Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan.

+ Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp.

+ Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng.

+ Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thực tế đã thu được.

+ Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân.

+ Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị.

(5) Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu.

+ Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng.

+ Giải thích vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo.

+ Trình bày quy định chung về nghiệp vụ văn phòng (đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu)

+ Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu.

+ Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin.

+ Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật.

+ Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin.

+ Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành.

+ Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định.

+ Khôi phục thông tin.

+ Thực hiện và duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

+ Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.

+ Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin.

+ Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị.

+ Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin.

+ Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định.

+ Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện tại.

+ Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí.

+ Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định.

+ Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra.

(6) Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc.

+ Trình bày và cập nhật các quy định, văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn.

+ Trình bày cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan;

+ Liệt kê các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn.

+ Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn.

+ Áp dụng các hướng dẫn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Sử dụng các thiết bị làm việc theo yêu cầu an toàn nghề nghiệp.

+ Tham vấn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Báo cáo các vấn đề phát sinh liên quan đến sức khỏe và an toàn

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Đảm bảo hiểu rõ chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị.

+ Thực hiện và tuân thủ nghiêm túc theo chính sách qui định về an toàn.

+ Chịu trách nhiệm với các hành vi thiếu an toàn.

(7) Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn đối với khách hàng, đối tác….

+ Liệt kê yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng;

+ Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn;

+ Trình bày quy trình kiểm tra thông tin khi xử lý phàn nàn

+ Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình.

+ Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn.

+ Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường.

+ Mô tả quy trình xử lý một phàn nàn cơ bản

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tiếp nhận đầy đủ các thông tin về phàn nàn.

+ Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách.

+ Xác định cách thức giải quyết hiệu quả xử lý phàn nàn

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách.

+ Nhờ hỗ trợ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn.

+ Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong quá trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn.

+ Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách.

+ Chủ động, trách nhiệm trong xử lý phàn nàn.

+ Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị.

+ Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân.

(8) Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả các công việc, kiến thức liên quan đến chuyên ngành bằng ngoại ngữ thành thạo

+ Trình bày các thuật ngữ chuyên ngành bằng ngoại ngữ

+ Liệt kê được những nội dung liên quan đến các thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Đọc và viết được các tài liệu chuyên ngành bằng ngoại ngữ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác...);

+ Khả năng giao tiếp ngoại ngữ thành thạo, nắm vững các từ ngữ chuyên môn trọng tâm là chuyên ngành

(9) Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp về các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa và các ngành khoa học liên quan ứng dụng trong du lịch

+ Trình bày được các xu hướng đương đại trong ngành du lịch;

+ Trình bày kiến thức về nghiên cứu khoa học du lịch;

+ Hiểu, phân tích, đánh giá và vận dụng được những phương pháp nghiên cứu khoa học nói chung và ứng dụng trong du lịch nói riêng, từ những phương pháp truyền thống định tính đến những phương pháp hiện đại có sử dụng các công cụ, thiết bị, phần mềm tin học.

+ Mô tả được môi trường kinh doanh, hoạch định chính sách kinh doanh du lịch

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật, ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các phần mềm phục vụ chuyên ngành du lịch;

+ Khả năng lập kế hoạch, đặt mục tiêu, định hướng hành động cho nghề nghiệp bản thân trong tương lai và trong ngành du lịch.

+ Biết sắp xếp, giám sát, điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc

+ Vận dụng được kỹ năng thực hành hướng dẫn, tổ chức sự kiện.

+ Phân tích, đánh giá được tác động đa chiều của hoạt động du lịch lên môi trường, văn hóa, xã hội;

+ Đánh giá được bối cảnh lịch sử và văn hóa dân tộc để tiếp cận phù hợp trong nghiên cứu và kinh doanh du lịch.

+ Phân tích vấn đề và mối tương quan giữa các vấn đề trong lĩnh vực du lịch;

+ Cập nhật thông tin về các vấn đề liên quan đến lĩnh vực du lịch cũng như xu hướng, chính sách phát triển du lịch trong và ngoài nước

+ Thu thập, tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin du lịch;

+ Phân tích và đánh giá được các vấn đề, giá trị và xu hướng của du lịch trong thời kỳ mới và bối cảnh kinh tế toàn cầu

+ Áp dụng linh hoạt khi giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ với khách hàng, đồng nghiệp, và đối tác trong thực tiễn nghề.

+ Áp dụng linh hoạt các kỹ năng giao tiếp kinh doanh qua thư điện tử và các phương tiện truyền thông.

+ Sử dụng thành thạo kỹ năng thuyết trình trước khách hàng, đồng nghiệp và đối tác

+ Phân tích được hành vi ứng xử, kỹ năng của các đối tượng giao tiếp, làm việc trong các lĩnh vực khác nhau của ngành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có năng lực dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo; có sáng kiến trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.

+ Có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau.

+ Tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm, nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

+ Có khả năng đưa ra được kết luận về các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ thông thường và một số vấn đề phức tạp về mặt kỹ thuật.

+ Có năng lực lập kế hoạch, điều phối, phát huy trí tuệ.

c) Năng lực chuyên môn:

(1) Tiếp nhận và xử lý thông tin liên hệ của khách hàng đến phòng tiếp thị

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin của khách hàng

+ Liệt kê được các nội dung quan trọng sau khi tiếp nhận thông tin

+ Liệt kê được các thông tin khách hàng thường chuyển đến phòng tiếp thị

+ Trình bày các tình huống xảy ra trong quá trình tiếp nhận và xử lý thông tin của khách hàng

+ Trình bày kỹ năng giao tiếp với khách hàng khi tiếp nhận và xử lý thông tin

+ Phân tích các thông tin và chuyển đến các đơn vị, bộ phận chức năng liên quan phối hợp

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin khách hàng

+ Sử dụng được các phương thức tiếp nhận ghi chép lưu trữ bảo quản thông tin khách hàng

+ Phân loại và chuyển các thông tin khách hàng đến các bộ phận chức năng liên quan

+ Soạn thảo được các nội dung về dịch vụ du lịch của doanh nghiệp;

+ Xử lý được các tình huống trong quá trình xử lý và tiếp nhận thông tin khách hàng

+ Tư vấn và giải đáp cho khách hành các sản phẩm, dịch vụ du lịch của doanh nghiệp

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc, cẩn thận, có tinh thần trách nhiệm trong công việc

+ Khéo léo trong cách ứng xử với khách hàng bên ngoài

+ Hình thành sự đoàn kết, tương trợ nhau trong cách giao tiếp và phối hợp làm việc với các bộ phận khác của doanh nghiệp lữ hành

+ Có sự sáng tạo trong công việc

+ Tự tin thực hiện và hoàn thành việc tiếp nhận và xử lý những thông tin của khách hàng.

(2) Tham gia khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kế hoạch khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Liệt kê được các hình thức khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Xác định những tiêu chí khảo sát

+ Liệt kê những tài liệu lưu trữ về báo cáo, số liệu thống kê lịch sử

+ Liệt kê những tình huống trong quá trình khảo sát thị trường và đối thủ cạnh tranh

+ Trình bày những báo cáo kết quả khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Trình bày được kế hoạch, giải pháp tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện kế hoạch khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh theo quy trình;

+ Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thu thập số liệu thống kê, chia sẻ thông tin với các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp;

+ Thu thập dữ liệu trong nghiên cứu thị trường, khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Soạn thảo và thực hiện được biểu mẫu khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Thực hiện được các tiêu chí khảo sát;

+ Lập phiếu dự toán, bảng quyết toán chi phí khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh của doanh nghiệp

+ Thực hiện được báo cáo thống kê sau khi khảo sát thị trường và đối thủ cạnh tranh

+ Ứng dụng thành thạo công nghệ thông tin vào trong quá trình thực hiện khảo sát.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả

+ Có khả năng tổng hợp, phân tích số liệu và đánh giá kết quả khảo sát

+ Tự tin vận dụng kết quả khảo sát thị trường để đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp những chính sách, chiến lược tiếp thị hiệu quả

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp trong công tác, tinh thần đoàn kết trong quá trình làm việc với đồng nghiệp

+ Rèn luyện đạo đức nghề nghiệp: không tự mãn, không tự ti, không chủ quan, không nói xấu đối thủ

(3) Tham gia vào việc xây dựng và duy trì triển khai kế hoạch chiến lược tiếp thị

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên lý marketing, 4P của marketing cơ bản, 8P -12 P hoặc 4 C của marketing du lịch, chiến lược marketing

+ Xác định được chiến lược, hoạt động tiếp thị của các đối thủ cạnh tranh

+ Xác định trải nghiệm của khách hàng để tham gia xây dựng chiến lược tiếp thị;

+ Trình bày tầm quan trọng của phân khúc thị trường mục tiêu cho các sản phẩm, dịch vụ du lịch;

+ Trình bày được kế hoạch xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị.

+ Liệt kê được những thuận lợi và khó khăn trong quá trình xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

+ Trình bày được những tình huống trong quá trình xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

+ Liệt kê được những nguồn lực tham gia xây dựng, thực hiện và duy trì chiến lược marketing;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được những kiến thức về tiếp thị trong việc lên kế hoạch xây dựng và duy trì chiến tiếp thị

+ Thực hiện được kế hoạch xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

+ Thực hiện được quy trình xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

+ Tổng hợp và phân tích được dữ liệu trong quá trình tham gia xây dựng và triển khai chiến lược tiếp thị

+ Xử lý được những tình huống trong quá trình xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thu thập thông tin khách hàng một cách cẩn thận, tỉ mỉ

+ Đánh giá khách quan các tiềm năng của phân khúc thị trường mục tiêu

+ Tự tin khi tham gia vào việc xây dựng và duy trì triển khai chiến lược marketing của doanh nghiệp

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp khi tham gia xây dựng và duy trì triển khai chiến lược marketing của doanh nghiệp

+ Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả

+ Tạo mối quan hệ tốt đẹp với các bộ phận trong doanh nghiệp

+ Khéo léo xử lý các tình huống trong quá trình triển khai chiến lược marketing

(4) Tham gia vào việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nguyên lý tiếp thị, định vị và nhận diện thương hiệu của doanh nghiệp trên thị trường trọng điểm, các thành tố của tiếp thị hỗn hợp (marketing mix)

+ Xác định thương hiệu của doanh nghiệp, vị trí của doanh nghiệp so với các đối thủ cạnh tranh trong cùng phân khúc thị trường

+ Trình bày mục đích và sự nhất thiết của việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu;

+ Liệt kê các bước cụ thể của quá trình tạo dựng thương hiệu doanh nghiệp

+ Nêu các giải pháp hiệu quả trong phát triển thương hiệu và bảo vệ thương hiệu

+ Liệt kê nhu cầu, thị hiếu của từng đối tượng khách hàng thực tế trong thị trường trọng điểm đối với sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp

+ Trình bày quy trình xây dựng, phát triển và quản lý sản phẩm

+ Nêu danh mục sản phẩm và những sản phẩm nổi bật của các đối thủ cạnh tranh

+ Giới thiệu kết quả khảo sát thị trường cùng những mong đợi các dòng sản phẩm độc đáo của khách du lịch trong tương lai của thị trường trọng điểm

+ Xác định chiến lược marketing sản phẩm và dịch vụ du lịch của doanh nghiệp

+ Mô tả những hoạt động mang lại hiệu quả nhận diện thương hiệu doanh nghiệp

+ Phân tích những quy định trong các văn bản pháp lý: Luật Du lịch, Luật Sở hữu trí tuệ,… khi xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu

+ Mô tả những đặc điểm, ưu điểm nổi bật của danh mục sản phẩm du lịch;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được danh mục sản phẩm hấp dẫn, mang bản sắc riêng của doanh nghiệp, khác biệt so với đối thủ cạnh tranh

+ Sử dụng được các phần mềm ứng dụng quản lý, xây dựng, quảng bá thương hiệu và danh mục sản phẩm có chất lượng và hiệu quả, đánh giá hiệu quả marketing

+ Đóng góp ý kiến xây dựng sản phẩm mới, nâng cao hiệu quả truyền thông;

+ Mời và thu hút người nổi tiếng cộng tác, tham gia sự kiện du lịch, chương trình quảng cáo sản phẩm, quảng bá thương hiệu;

+ Tham gia xây dựng chiến lược và kế hoạch marketing cho các sản phẩm, dịch vụ;

+ Quản lý hệ thống nhận diện thương hiệu, danh mục sản phẩm, hồ sơ năng lực doanh nghiệp đồng bộ và thống nhất

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong xây dựng, phát triển, quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm doanh nghiệp

+ Có khả năng lưu trữ, quản lý hồ sơ xây dựng, phát triển, quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm

+ Tự tin đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp các giải pháp đa dạng hóa danh mục sản phẩm du lịch, cải tiến công tác truyền thông, nâng cao uy tín và thương hiệu doanh nghiệp

+ Hình thành tác phong làm việc gương mẫu, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp, tạo bầu không khí vui vẻ, đoàn kết giữa các cá nhân và bộ phận trong doanh nghiệp

(5) Tham gia triển khai sự kiện tiếp thị du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày các nguyên lý marketing, vai trò của quan hệ công chúng trong hoạt động marketing và của một trong những công cụ tiếp thị - tổ chức sự kiện

+ Phân biệt những loại sự kiện marketing du lịch

+ Giới thiệu chi tiết các bước của quy trình tổ chức sự kiện

+ Trình bày mục đích của việc triển khai sự kiện marketing du lịch đối với sự phát triển của doanh nghiệp

+ Xác định mục tiêu, loại hình, tính chất, chủ đề và thông điệp của sự kiện

+ Liệt kê những tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức sự kiện

+ Liệt kê những nguồn lực của doanh nghiệp có thể tham gia tổ chức sự kiện marketing du lịch

+ Mô tả những hoạt động truyền thông được thực hiện trước khi sự kiện được tổ chức (pre - event) và trong khi sự kiện được triển khai

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nghiên cứu tìm hiểu thông tin chi tiết về sự kiện

+ Thực hiện kế hoạch tổ chức sự kiện;

+ Tham gia lựa chọn chủ đề sự kiện

+ Đóng góp ý kiến về thiết kế logo, slogan, hệ thống nhận diện thương hiệu

+ Xây dựng kịch bản chi tiết của sự kiện

+ Thiết lập các tiêu chí đánh giá hiệu quả của sự kiện

+ Dự báo rủi ro trong quá trình tổ chức sự kiện và biện pháp xử lý

+ Thuyết trình kế hoạch tổ chức sự kiện và chỉnh sửa kịch bản;

+ Triển khai tổ chức sự kiện;

+ Tổng kết, đánh giá hiệu quả của sự kiện

+ Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc triển khai tổ chức sự kiện du lịch

+ Tạo dựng được mối quan hệ với các Sở, ban ngành các lĩnh vực du lịch, văn hóa, thông tin - truyền thông, công an, kinh tế, báo chí,… và những người nổi tiếng trong những lĩnh vực liên quan.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Năng động, nhiệt tình, sáng tạo trong công việc

+ Có khả năng giao tiếp chân thành, khéo léo, linh hoạt với những đơn vị phối hợp tổ chức sự kiện, với các bộ phận trong cùng doanh nghiệp

+ Thể hiện tác phong chuyên nghiệp trong quá trình tham gia tổ chức sự kiện

+ Tự tin chia sẻ, trao đổi với đồng nghiệp những ý tưởng về chủ đề, thông điệp của sự kiện

+ Có khả năng tiếp cận và ứng dụng những thành tựu của công nghệ thông tin vào chuỗi các hoạt động của sự kiện marketing du lịch

(6) Thực hiện các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được định nghĩa chăm sóc khách hàng, chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết, công cụ quản lý và chăm sóc khách hàng (Customer Relationship Management- CRM)

+ Trình bày nguyên lý marketing, các thành tố của marketing hỗn hợp (marketing mix), thành tố P - People trong 8 P của marketing hỗn hợp

+ Trình bày tầm quan trọng của hệ thống quản lý và các chương trình chăm sóc khách hàng đối với sự phát triển và nhận diện thương hiệu

+ Giới thiệu chiến lược, những hoạt động và hình thức chăm sóc khách hàng thân thiết

+ Liệt kê hệ thống sản phẩm, dịch vụ du lịch của doanh nghiệp và những giải pháp chăm sóc khách hàng hiệu quả nhằm phát triển và bảo vệ thương hiệu

+ Mô tả phần mềm quản lý hồ sơ khách hàng và quy trình phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng thân thiết

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng và quản lý hồ sơ khách hàng thân thiết, danh mục sản phẩm của doanh nghiệp và hệ thống phân phối sản phẩm thuận tiện cho khách hàng thân thiết

+ Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai thực hiện hệ thống quản lý và các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết

+ Tham gia xây dựng các chính sách khuyến mại, hậu mãi, động viên, khen thưởng… dành cho khách hàng thân thiết và cho đội ngũ chào bán sản phẩm dịch vụ.

+ Soạn thảo báo cáo về hiệu quả của hệ thống quản lý và các chương trình chăm sóc khách hàng

+ Lắng nghe khách hàng và tư vấn, giải đáp những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ du lịch của doanh nghiệp và chất lượng của những sản phẩm dịch vụ

+ Trao đổi ý kiến và phối hợp tốt với nhân viên cùng doanh nghiệp trong công tác chăm sóc khách hàng thân thiết của doanh nghiệp

+ Tổng hợp, phân tích những ý kiến đóng góp của khách hàng về danh mục sản phẩm, dịch vụ du lịch

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thể hiện sự quan tâm khách hàng bằng việc lắng nghe, cảm thông và thấu hiểu khách hàng, nghiêm túc tiếp thu ý kiến của khách hàng

+ Có thái độ lịch sự, niềm nở, ân cần khi tiếp đón khách hàng

+ Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả

+ Tự tin đề xuất với lãnh đạo và đồng nghiệp những chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết của doanh nghiệp

+ Đảm bảo tuân thủ những quy định về an ninh và bảo mật thông tin của khách hàng và của doanh nghiệp

+ Hình thành phong cách làm việc chuyên nghiệp trong quá trình tham gia triển khai hệ thống quản lý và các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết của doanh nghiệp

(7) Phối hợp thực hiện các chương trình chiêu thị

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nguyên lý marketing, các thành tố của marketing hỗn hợp;

+ Giới thiệu được chiến lược marketing, các chương trình chiêu thị sản phẩm, dịch vụ đến các bộ phận nội bộ;

+ Xác định tầm quan trọng của các chương trình chiêu thị sản phẩm;

+ Liệt kê được những công cụ chiêu thị sản phẩm dịch vụ;

+ Nêu tên, chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong công tác thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ

+ Dự báo những tình huống phát sinh trong quá trình triển khai chi tiết những chương trình chiêu thị sản phẩm, dịch vụ

+ Trình bày những dự báo về kết quả có thể đạt được và những điều không đạt trong quá trình triển khai và phối hợp thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ

+ Mô tả các bước của kế hoạch triển khai chi tiết những chương trình chiêu thị sản phẩm, dịch vụ đến các bộ phận phối hợp thực hiện.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xử lý được những tình huống phát sinh trong quá trình triển khai chi tiết những chương trình chiêu thị sản phẩm, dịch vụ đến các bộ phận phối hợp thực hiện

+ Lập được bảng phân công công việc chi tiết của từng bộ phận;

+ Thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp trên thị trường cùng các đồng nghiệp thuộc các đơn vị, phòng ban khác nhau

+ Báo cáo kết quả triển khai và phối hợp thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ đến các bộ phận;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc nhóm hiệu quả, chủ động chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với đồng nghiệp, lắng nghe nhau trong công việc

+ Có ý thức trách nhiệm trong công việc, làm việc vì uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp

+ Thể hiện sự tự tin, tính chuyên nghiệp khi phối hợp với các bộ phận trong cùng doanh nghiệp triển khai và thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp

(8) Sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm, dịch vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích chiến lược marketing của doanh nghiệp, thành tố P - Promotion (Chiêu thị) hoặc thành tố C – Communication (Giao tiếp) trong nhiều hơn 8P hoặc 4C của marketing hỗn hợp (marketing mix)

+ Giới thiệu vai trò và giá trị của các ấn phẩm trong công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ

+ Liệt kê các loại ấn phẩm du lịch, hình thức tiếp nhận và cách bảo quản từng loại ấn phẩm

+ Trình bày cách thức theo dõi việc bảo quản, phân phối và sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ

+ Xác định thời điểm phân phối và sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ

+ Trình bày kế hoạch tiếp nhận, bảo quản, phân phối và theo dõi việc sử dụng các ấn phẩm du lịch phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện kế hoạch tiếp nhận, bảo quản, phân phối và theo dõi việc sử dụng các ấn phẩm du lịch;

+ Soạn thảo những quy định về việc tiếp nhận, bảo quản, phân phối và theo dõi việc sử dụng các ấn phẩm;

+ Tiếp nhận và bảo quản các ấn phẩm du lịch phục vụ cho công tác tiếp thị

+ Bảo quản ấn phẩm theo đúng quy định của doanh nghiệp, đúng tiêu chuẩn về hình thức, cách thức bảo quản

+ Phân loại các ấn phẩm theo nguồn gốc đơn vị phát hành, theo hình thức trình bày, theo mục đích sử dụng

+ Xác định thời điểm và cách thức phân phối ấn phẩm du lịch, cá nhân hoặc tổ chức sử dụng các ấn phẩm du lịch

+ Triển khai các kênh cung cấp và phân phối ấn phẩm

+ Phối hợp giữa ấn phẩm du lịch và các phương tiện truyền thông khác

+ Tham gia xây dựng các loại ấn phẩm có chất lượng cao về hình thức và nội dung

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc một cách khoa học, cẩn thận, chu đáo

+ Tự tin giao tiếp với khách hàng và các bộ phận liên quan trong quá trình tiếp nhận, phân phối và theo dõi sử dụng các ấn phẩm du lịch

+ Thể hiện ý thức trách nhiệm trong quá trình theo dõi việc phân phối, sử dụng các ấn phẩm và thống kê số lượng, loại ấn phẩm tồn đọng nhằm đưa ra yêu cầu chính xác về thời điểm, số lượng ấn phẩm cần tái bản, địa điểm và đối tượng cần phân phối

+ Có khả năng tiếp cận nhanh chóng và vận dụng hiệu quả những ứng dụng của công nghệ vào việc tiếp nhận, bảo quản, phân loại, phân phối và theo dõi sử dụng ấn phẩm du lịch phục vụ cho công tác tiếp thị của doanh nghiệp

(9) Thực hiện kế hoạch quảng cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân biệt được tiếp thị và quảng cáo

+ Mô tả được các đặc điểm và các loại hình quảng cáo

+ Liệt kê và mô tả được các phương tiện truyền thông quảng cáo

+ Mô tả được ưu và khuyết điểm các loại hình quảng cáo, phương tiện quảng cáo

+ Liệt kê được các bước xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch quảng cáo

+ Giải thích được thuật ngữ chuyên ngành liên quan đến quảng cáo

+ Sáng tạo những ý tưởng mới cho quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Thiết lập dự trù kinh phí và nhân lực cho việc thực hiện quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Liệt kê được các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai công việc quảng cáo

+ Liệt kê được các báo cáo hàng ngày, báo cáo định kỳ

+ Trình bày được những kiến thức về ứng xử phù hợp với luật pháp hiện hành của Việt Nam

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các công việc vi tính văn phòng

+ Thiết lập được kế hoạch quảng cáo

+ Triển khai được các bước thực hiện quảng cáo

+ Lựa chọn được loại hình quảng cáo và phương tiện quảng cáo phù hợp

+ Thực hiện được đánh giá và báo cáo hoạt động quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Xử lý được các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai thực hiện công việc quảng cáo

+ Áp dụng kiến thức về ứng xử phù hợp với luật pháp vào công tác quảng cáo sản phẩm

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhiệt tình với công việc, chăm chỉ, cẩn thận, sắp xếp công việc hợp lý và hiệu quả, có ý thức trách nhiệm với công việc và với công ty;

+ Có thái độ năng động, không ngừng học hỏi và rèn luyện ý thức trách nhiệm của bản thân trong công việc được giao;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp thông qua cách xử lý công việc, cách giao tiếp với khách hàng và các Phòng ban;

+ Có khả năng giao tiếp linh hoạt, có khả năng tiếp nhận, tổng hợp và phân tích thông tin, đảm bảo hiểu và tuân thủ theo đúng các hướng dẫn và quy định của công ty;

+ Có khả năng nhận biết, đánh giá, phân tích thông tin từ nhiều nguồn khác nhau liên quan đến công việc cụ thể là xây dựng và triển khai kế hoạch công việc;

+ Có mối quan hệ tốt đẹp với các phòng ban trong công ty;

+ Kiểm soát và xử lý khéo léo các tình huống trong quá trình triển khai và tự chịu trách nhiệm đối với kết quả triển khai;

+ Có khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc chuyên môn.

(10) Đánh giá kênh quảng cáo hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân biệt được tiếp thị và quảng cáo

+ Mô tả được các đặc điểm và các loại hình quảng cáo

+ Liệt kê và mô tả được các phương tiện truyền thông quảng cáo

+ Mô tả được ưu và khuyết điểm các loại hình quảng cáo, phương tiện quảng cáo

+ Liệt kê được các kênh quảng cáo phù hợp

+ Giải thích được thuật ngữ chuyên ngành liên quan đến quảng cáo

+ Nêu được những điểm mạnh, điểm yếu của sản phẩm dịch vụ du lịch và định vị sản phẩm dịch vụ trong khách hàng

+ Xác định được các yếu tố tác động đến hoạt động quảng cáo

+ Xác định được các biện pháp tối ưu hóa quảng cáo

+ Xác định được kênh quảng cáo hiệu quả cho từng sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Thiết lập được kế hoạch chiến lược quảng cáo sản phẩm dịch vụ

+ Liệt kê được những công cụ đánh giá và báo cáo hiệu quả quảng cáo

+ Mô tả được các nội dung và hình thức các hợp đồng quảng cáo

+ Xác định các tiêu chí để đánh giá hiệu quả của kênh quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lựa chọn được các kênh quảng cáo phù hợp cho chiến dịch quảng cáo dịch vụ sản phẩm

+ Thiết lập được các tiêu chí để đánh giá hiệu quả các kênh quảng cáo

+ Sử dụng được các công cụ đánh giá hiệu quả của các kênh quảng cáo

+ Đánh giá được hiệu quả của từng kênh quảng cáo

+ Đọc hiểu được các thuật ngữ sử dụng trong việc đo lường, đánh giá các kênh quảng cáo

+Theo dõi được mức độ hiệu quả của các chiến dịch quảng cáo

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhiệt tình với công việc, chăm chỉ, cẩn thận, sắp xếp công việc hợp lý và hiệu quả, có ý thức trách nhiệm với công việc;

+ Có thái độ năng động, không ngừng học hỏi và rèn luyện ý thức trách nhiệm của bản thân trong công việc được giao;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp thông qua cách xử lý công việc, cách giao tiếp với khách hàng và các Phòng ban;

+ Có khả năng giao tiếp linh hoạt, có khả năng tiếp nhận, tổng hợp và phân tích thông tin, đảm bảo hiểu và tuân thủ theo đúng các hướng dẫn và quy định của công ty;

+ Có khả năng nhận biết, đánh giá, phân tích thông tin từ nhiều nguồn khác nhau liên quan đến công việc cụ thể là xây dựng và triển khai kế hoạch công việc;

+ Có mối quan hệ tốt đẹp với các phòng ban trong công ty;

+ Kiểm soát và xử lý khéo léo các tình huống trong quá trình triển khai và tự chịu trách nhiệm đối với kết quả triển khai;

+ Có khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc chuyên môn.

(11) Duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định tầm quan trọng của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Giới thiệu được chiến lược xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Liệt kê được tên các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch và những nguyên mắc trong việc xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ;

+ Trình bày được những ảnh hưởng và tác động của văn hóa doanh nghiệp đến việc xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Mô tả được phương pháp thực hiện mối quan hệ công chúng nội bộ và các phương tiện truyền thông được sử dụng cho việc duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Nêu được những quy định của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với nhân viên các bộ phận khác trong cùng tổ chức

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được những công cụ truyền thông nội bộ;

+ Tổ chức được những hoạt động tập thể trong nội bộ doanh nghiệp;

+ Thực hiện nguyên tắc H.A.S.H. trong giao tiếp với các cá nhân, bộ phận trong cùng doanh nghiệp

+ Dự báo được những rạn nứt tiềm ẩn trong các mối quan hệ nội bộ

+ Xử lý được những thông tin tiêu cực ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến các mối quan hệ nội bộ;

+ Lắng nghe, thương lượng và hòa giải để giải quyết mâu thuẫn... trong nội bộ

+ Lập bảng dự chi cho những hoạt động duy trì mối quan hệ nội bộ

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong việc xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Thể hiện sự chân thành, trung thực, công bằng trong quá trình cùng làm việc nhằm xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ tốt

+ Tự tin đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp những hoạt động nhằm xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ tốt đẹp trong doanh nghiệp

+ Chấp nhận những thách thức trong quá trình xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ của doanh nghiệp

+ Đảm bảo thông hiểu các chính sách, quy định của pháp luật và của doanh nghiệp liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của nhân viên ở các bộ phận khác nhau trong cùng doanh nghiệp

+ Thể hiện tốt vai trò là chiếc cầu nối làm hài hòa lợi ích của nhân viên và tổ chức trong mối quan hệ nội bộ của doanh nghiệp

(12) Soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các đối tác trong danh sách các đối tác thực hiện công tác tiếp thị, các loại hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Xác định hình thức hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Mô tả được các bước của quy trình thiết lập và lưu trữ danh sách đối tác thực hiện công tác tiếp thị, các bước của quy trình soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Trình bày được mục đích ý nghĩa của việc thiết lập và lưu trữ danh sách đối tác thực hiện công tác tiếp thị, tầm quan trọng của việc soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Liệt kê được tính pháp lý của các hợp đồng, thỏa thuận hợp tác tiếp thị - quảng cáo, những điều khoản chính và trách nhiệm của các bên liên quan trong hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Trình bày được những tình huống phát sinh trong quá trình thiết lập và lưu trữ danh sách đối tác thực hiện công tác tiếp thị và hướng xử lý cho từng trường hợp

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng được tin học cơ bản, nghiệp vụ văn phòng, các phần mềm công nghệ vào công tác thiết lập và lưu trữ danh sách đối tác thực hiện công tác tiếp thị, công tác soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Phân loại, thiết lập và lưu trữ danh sách các đối tác hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Soạn thảo và lưu trữ những hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Sử dụng các văn bản pháp luật, quy định của doanh nghiệp trong việc soạn thảo và lưu trữ những hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Thực hiện các biểu mẫu hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo theo quy định của luật pháp và của doanh nghiệp

+ Cập nhật những quy định của nhà nước về biểu mẫu hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện công việc một cách khoa học, trung thực, chu đáo, cẩn trọng

+ Hoàn thành công việc với ý thức trách nhiệm cao vì quyền lợi, uy tín và thương hiệu doanh nghiệp

+ Thể hiện sự tự tin và tính chuyên nghiệp trong việc thiết lập và lưu trữ danh sách các đối tác hợp tác tiếp thị - quảng cáo của doanh nghiệp cũng như việc soạn thảo và lưu trữ những hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Chấp hành tốt những quy định của nhà nước về việc sử dụng các biểu mẫu hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

+ Có khả năng thiết lập và duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa doanh nghiệp với những đối tác thực hiện việc hợp tác tiếp thị - quảng cáo

(13) Lưu trữ, phân tích và lập báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được chiến lược tiếp thị của doanh nghiệp, quy định của nhà nước về các chính sách hoạt động kinh doanh du lịch;

+ Trình bày được quy trình hoàn tất các chứng từ thanh toán liên quan

+ Mô tả các bước của quy trình lưu trữ, phân tích và lập báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị

+ Liệt kê nội dung báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị, quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tổng hợp và phân tích SWOT các hoạt động tiếp thị;

+ Sử dụng các ứng dụng tin học cơ bản, nghiệp vụ văn phòng, phần mềm quản lý

+ Thực hiện báo cáo hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng về những hoạt động tiếp thị

+ Soạn thảo bản báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị và các khoản chi phí của hoạt động tiếp thị

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thể hiện sự nghiêm túc, trung thực, nhanh nhẹn, linh hoạt trong quá trình hoàn tất các chứng từ thanh toán liên quan đến hoạt động tiếp thị

+ Có khả năng phân tích một cách khoa học kết quả hoạt động tiếp thị

+ Tự tin đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp những giải pháp tiếp thị hiệu quả

+ Hình thành tác phong làm việc độc lập một cách chuyên nghiệp

+ Có tinh thần trách nhiệm, cầu tiến trong quá trình phối hợp làm việc với các cá nhân, bộ phận liên quan trong và ngoài doanh nghiệp

2. Tên vị trí việc làm: Tiếp thị số

2.1. Mô tả vị trí làm việc:

Nhân viên vị trí tiếp thị số chịu trách nhiệm cập nhật các xu hướng mới của thị trường, của khách hàng trên nền tảng kỷ thuật số, nghiên cứu các chiến lược quảng cáo, thị hiếu khách hàng, thực hiện truyền thông qua các trang mạng xã hội, sử dụng các công cụ trực tuyến và di động để quảng cáo, biên tập các nội dung marketing, triển khai và thực hiện quảng bá trên các ứng dụng số.

Phạm vi làm việc của nhân viên tiếp thị số trong doanh nghiệp du lịch lớn từ tầm trung trở lên

2.1.1. Kiến thức

- Xác định được vai trò của một nhân viên tiếp thị số trong một doanh nghiệp;
- Trình bày được kiến thức tiếp thị căn bản;
- Trình bày được kiến thức căn bản về tiếp thị kỹ thuật số (digital marketing) ;
- Trình bày được tầm quan trọng của việc thống kê, khảo sát và thu thập thông tin;
- Trình bày được những đặc trưng của sản phẩm doanh nghiệp du lịch;
- Giới thiệu được các kênh truyền thông trên nền tảng kĩ thuật số;
- Giải thích được các loại hình quảng cáo trên nền tảng kĩ thuật số;
- Nhận thức được tầm quan trọng của công việc biên tập nội dung (content);
- Liệt kê được các bước để viết và biên tập nội dung (content);
- Liệt kê được hệ thống thông tin, lưu trữ, tham khảo và tra cứu tài liệu;
- Trình bày được các thuật ngữ, khái niệm căn bản của các nghiên cứu thị trường, các mô hình phân tích liên quan tới xu hướng, thói quen, hành vi của người tiêu dùng trên nền tảng kĩ thuật số;
- Giới thiệu được tên một số đơn vị nghiên cứu thị trường lớn tại Việt Nam và thế giới;
- Trình bày được kiến thức liên quan đến các công cụ tiếp thị số như: website, homepage, trang đích (landing page) microsite, SEM & SEO, thương mại điện tử (E-commerce), các ứng dụng (app), số lượt xem trang (pageviews), số phiên truy cập (sessions), số người dùng mới (new users), tỷ lệ bỏ trang (bounce rates), thời gian đọc trang (time on page), nguồn truy cập (traffic sources), tỉ lệ click (CTR), số lượng sale (booking), các công cụ đo lường: Google Analytics, Google Tag Manager…;
- Liệt kê và phân tích được tính chất của sản phẩm/dịch vụ chuyển qua các từ khóa mà người tiêu dùng thường sử dụng;

- Phân biệt được các mạng xã hội, các mẫu quảng cáo trên các mạng xã hội;

- Phân tích được thị trường và xu hướng khách hàng mục tiêu;

- Mô tả được quy trình phối hợp với các bộ phận nội bộ liên quan tới vấn đề đặt hàng, tìm hiểu thông tin, giao hàng, phản hồi và chăm sóc khách hàng;

- Mô tả được các bước thiết kế, cách thức hoạt động của phần mềm gửi email marketing tự động;

2.1.2. Kỹ năng

- Thực hiện được công việc trong thời gian hạn định của bộ phận;

- Thực hiện được các yêu cầu và mục tiêu khảo sát do cấp trên đề ra và bám sát đúng khách hàng mục tiêu, thị trường mục tiêu, đối thủ mục tiêu;

- Xử lý được việc tìm kiếm thông tin, hình ảnh, video clip, và các dạng mẫu quảng cáo khác nhau;

- Truy cập và sử dụng được các phương tiện nền tảng kĩ thuật số;

- Thực hiện được kỹ năng tìm kiếm, tổng hợp, phân tích và lưu trữ thông tin theo hệ thống quy định;

- Thực hiện được kỹ năng trình bày bằng Power point;

- Sử dụng được phần mềm văn phòng Microsoft Office;

- Phân tích và góp ý đối với các thiết kế quảng cáo;

- Thực hiện thu thập và phân tích được các dữ liệu nghiên cứu thị trường;

- Cập nhật được các thông tin về kinh tế, văn hóa, chính trị, xã hội có ảnh hưởng tiêu cực và tích cực tới lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp du lịch;

- Có kỹ năng giao tiếp tốt và làm việc nhóm ;

- Đọc hiểu được các tài liệu tiếng anh về các nền tảng truyền thông số lớn như Google, Facebook;

- Truy cập và sử dụng được công cụ theo dõi, phân tích hiệu quả tương tác của website (Google Analytics), công cụ gắn mã đo lường hiệu quả (tracking code) trên Google Tag Manager);

- Phân tích được báo cáo hiệu quả tương tác trên website, trang đích (landing page) và microsite, về tương tác người dùng và doanh số trên các kênh thương mại điện tử;

- Tổng hợp được số liệu báo cáo từ các kênh truyền thông số (website, Facebook, Google, Adnetwork, PR online, SMS, Email, E-commerce, App…)

- Viết được nội dung thu hút ấn tượng trên các ứng dụng;

- Duy trì bảo mật và an toàn thông tin.

2.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm:

- Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;
- Có ý thức quản lý thời gian làm việc;
- Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;
- Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;
- Có tư duy nhạy bén với các xu hướng mới trên thị trường;
- Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin;
- Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.
- Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;
- Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;
- Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

2.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 400 giờ (tương đương với 16 tín chỉ)

2.3. Các đơn vị năng lực của vị trí việc làm:

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững	x				
1.2	Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn	x				
1.3	Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc	x				
1.4	Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc	x				
1.5	Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc	x				
1.6	Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh - quốc phòng trong công việc	x				

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.7	Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản		x			
1.8	Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc		x			
1.9	Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc		x			
1.10	Cập nhật kiến thức ngành nghề		x			
1.11	Thực hiện thông tin nội bộ		x			
1.12	Ứng phó trường hợp khẩn cấp			x		
1.13	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.14	Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày		x			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Kết thúc ca làm việc	x				
2.3	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.4	Xử lý các giao dịch tài chính			x		
2.5	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.6	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	x				
2.7	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn			x		
2.8	Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành		x			
2.9	Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc		x			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Cập nhật những xu hướng công nghệ mới	x				
3.2	Phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau			x		

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.3	Hiểu biết về các loại hình quảng cáo trên nền tảng kỹ thuật số		x			
3.4	Hiểu biết về thị trường khách hàng, hỗ trợ phát triển thương hiệu		x			
3.5	Kỹ năng lập kế hoạch		x			
3.6	Lựa chọn chiến lược truyền thông tiếp thị số			x		
3.7	Thiết lập hệ thống tiếp thị tự động		x			
3.8	Xây dựng, biên tập nội dung tiếp thị (content marketing)			x		
3.9	Xây dựng kế hoạch chiến lược email marketing			x		
3.10	Đánh giá được các mẫu thiết kế phục vụ cho tiếp thị số			x		
3.11	Duy trì bảo mật và an toàn thông tin		x			

2.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực:

a) Các năng lực cơ bản

(1) Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được tầm quan trọng của du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Giải thích được cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm;

+ Giải thích được cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các nguồn thông tin tuyên truyền về du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các phương pháp thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Mô tả được các quy trình thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Mô tả được các kênh quảng bá hoạt động du lịch có trách nhiệm, kiến thức pháp luật về du lịch, di sản tự nhiên và văn hóa - lịch sử.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được các nguyên tắc thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

+ Cập nhật được kiến thức du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường;

+ Thực hiện được khuyến khích quảng cáo, quảng bá sản phẩm dịch vụ có sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường;

+ Thực hiện rèn luyện được kỹ năng nói chuyện trước công chúng, thực hiện giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự và hiệu quả;

+ Thực hiện tuyên truyền, quảng bá thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường, hướng đến du lịch bền vững;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tích cực tuyên truyền, nghiêm túc áp dụng du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường trong thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tổ chức triển khai hoạt động tiếp thị đến khách hàng;

+ Tự giác nâng cao nhận thức về nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong tổ chức kinh doanh và sinh hoạt hàng ngày, tiết kiệm điện, nước, phân loại rác tại nguồn, giữ gìn cây xanh, sử dụng năng lượng tái tạo;

+ Thực hiện bảo tồn tài nguyên du lịch, giá trị văn hóa - xã hội, di tích lịch sử;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc, cẩn thận trong áp dụng các hình thức tổ chức sự kiện du lịch, chương trình khuyến mại... đảm bảo tuân thủ pháp luật, truyền thống văn hóa lịch sử, bảo vệ tài nguyên môi trường, giữ gìn an ninh trật tự và an toàn xã hội;

(2) Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các nguồn thông tin tư vấn về công nghệ thông tin liên quan đến công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong tổ chức tiếp thị du lịch;

+ Xác định được những phương pháp phân tích chỉ tiêu, đánh giá hiệu quả của công tác tiếp thị;

+ Giải thích được phương pháp kiểm tra tiến độ và hiệu quả chi tiêu ngân sách so với kế hoạch tiếp thị đã được duyệt;

+ Mô tả được biến động của thị trường khi áp dụng thành tựu công nghệ thông tin trong mở rộng hệ thống phân phối, tổ chức tiếp thị và bán hàng trực tuyến;

+ Mô tả được các phương pháp lựa chọn công nghệ 4.0, hệ thống tự động hóa, áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) phù hợp với xu thế xã hội trong công tác tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được xu thế của thị trường, tâm lý tiêu dùng của khách hàng, tình hình của các đối thủ cạnh tranh, hiệu quả kinh doanh;

+ Sử dụng được các giải pháp công nghệ thông tin ứng dụng cho công tác tiếp thị;

+ Cập nhật được thành tựu công nghệ thông tin ứng dụng cho công tác tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức được tầm quan trọng, tính hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ trong thu thập thông tin thị trường, ý kiến của khách hàng, sáng kiến cải tiến kỹ thuật của người lao động, thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tư vấn giao lưu với khách, bán hàng trực tuyến;

+ Có khả năng tổ chức rèn luyện chuyên môn, nghiệp vụ, phối hợp làm việc nhóm, chủ động trong việc tìm hiểu, cập nhật thành tựu công nghệ thông tin trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tuân thủ pháp luật về an ninh mạng, chính sách thuế, chế độ bảo mật... khi triển khai kế hoạch tiếp thị và kinh doanh trực tuyến;

(3) Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được giao tiếp ứng xử có vai trò quan trọng trong giao dịch kinh doanh;

+ Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự, các nghi thức giao tiếp trong công việc liên quan đến du lịch;

+ Giải thích được các nguyên tắc ứng xử, văn minh lịch sự trong giao tiếp;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức đã học để rèn luyện thành người lao động có phong cách ứng xử văn minh lịch sự;

+ Thực hiện được giao tiếp, tư vấn sản phẩm dịch vụ với khách hàng, đàm phán, thương lượng với nhà cung cấp, đối tác hợp tác kinh doanh;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được trách nhiệm góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp thông qua giao tiếp ứng xử: trong nội bộ doanh nghiệp, bên ngoài doanh nghiệp;

+ Nâng cao niềm tự hào về uy tín, thương hiệu của doanh nghiệp, yêu ngành, yêu nghề, phát huy truyền thống của doanh nghiệp trong kinh doanh;

+ Có ý thức tự giác học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức tác phong đáp ứng được yêu cầu của công việc.

(4) Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được hệ thống kiến thức cơ bản về pháp luật Việt Nam, am hiểu: Luật doanh nghiệp, Luật Du lịch, Luật cạnh tranh, Luật thuế, Luật an ninh mạng, Luật sở hữu trí tuệ...;

+ Mô tả được kiến thức pháp luật chuyên ngành liên đến quyền lợi và nghĩa vụ của người lao động như Luật du lịch, Luật lao động, Luật Công đoàn...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được giao tiếp, ứng xử theo quy định của pháp luật trong sinh hoạt hàng ngày, tổ chức kinh doanh, học tập, lao động...;

+ Vận dụng được các kiến thức về pháp luật vào các tình huống cụ thể trong hoạt động tiếp thị, quảng cáo và tổ chức kinh doanh;

+ Thực hiện cập nhật thường xuyên những kiến thức pháp luật chuyên ngành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm của công dân, hành xử theo quy định của pháp luật, rèn luyện tác phong sống, làm việc theo hiến pháp và pháp luật;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc thực hiện quy chế: hoạt động của doanh nghiệp, tuyển dụng, tiền lương tiền thưởng, khen thưởng, kỷ luật.

(5) Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được vai trò, vị trí, tác dụng của giáo dục về thể chất đối với người làm du lịch, làm công tác tiếp thị, người học nghề trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các yêu cầu về sức khỏe, hoạt động thể chất đối với người lao động trong lĩnh vực du lịch;

+ Mô tả được khối lượng công việc hoạt động (ngoài trời, trong nhà) đòi hỏi người làm tiếp thị cần phải học tập và rèn luyện thể chất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức, kỹ năng đã học để tự giác rèn luyện, tham gia những hoạt động lành mạnh tại doanh nghiệp... nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe, phát triển thể lực trong quá trình tác nghiệp;

+ Thực hiện được các phong trào hội thao tại doanh nghiệp hoặc do ngành du lịch tổ chức nhằm rèn luyện nâng cao thể lực, gắn kết triển khai làm việc nhóm, củng cố đoàn kết nội bộ trong doanh nghiệp, giao lưu, thân thiện với các đơn vị bạn cùng ngành;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong sinh hoạt nhanh nhẹn, kỷ luật trong rèn luyện thể chất phù hợp với điều kiện về trang thiết bị, thời gian làm việc và thể lực của từng người lao động;

+ Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của sức khỏe trong triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyên môn;

+ Có khả năng duy trì thường xuyên các hoạt động sinh hoạt tập thể trong doanh nghiệp như: chế độ nghỉ mát định kỳ cho người lao động, tham gia các phong trào hội thao rèn luyện thể chất đối với địa phương hoặc các đơn vị bạn cùng ngành;

(6) Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh - quốc phòng trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của an ninh mạng khi triển khai thực hiện tiếp thị kỹ thuật số, quảng cáo sản phẩm dịch vụ, tổ chức kinh doanh trực tuyến;

+ Trình bày được các quan điểm về bảo vệ tài nguyên môi trường du lịch, đảm bảo an ninh - quốc phòng trong xây dựng sản phẩm dịch vụ, đầu tư xây dựng điểm đến, tổ chức hướng dẫn du khách tham quan du lịch;

+ Liệt kê được các hình thức, biện pháp quản lý du khách khi tham quan du lịch, góp phần bảo vệ tài nguyên môi trường, biển đảo, đảm bảo an ninh-quốc phòng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các giải pháp quản lý khách hàng từ khi giới thiệu chào bán sản phẩm đến khi kết thúc quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, tuân thủ quy định của pháp luật, đề cao cảnh giác bảo vệ an ninh quốc gia;

+ Sử dụng được các phần mềm ứng dụng tiếp thị, kinh doanh, có chế độ bảo mật cao, ngăn chặn được các trường hợp xâm nhập vào hệ thống máy tính làm tổn hại đến dữ liệu của doanh nghiệp, ảnh hưởng đến an ninh mạng của quốc gia;

+ Thực hiện được một số giải pháp giáo dục an ninh-quốc phòng trong bảo vệ cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp, tập huấn người lao động ý thức phòng chống tội phạm, thực hiện quốc phòng toàn dân;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật trong triển khai công việc, nêu cao tinh thần đề cao cảnh giác bảo vệ tài nguyên môi trường và an ninh-quốc phòng;

+ Hình thành tác phong làm việc nghiêm túc, ý thức trách nhiệm của một công dân trong bảo vệ tài nguyên môi trường, sự vẹn toàn của biển đảo, trách nhiệm đối với an ninh tổ quốc và độc lập chủ quyền quốc gia;

(7) Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được từ vựng liên quan đến các chủ đề: thời tiết, sức khỏe, y tế, mua sắm, nghỉ dưỡng, sản phẩm dịch vụ, danh lam thắng cảnh, văn hóa lịch sử...

+ Liệt kê được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, nhu cầu về sản phẩm dịch vụ du lịch, kỳ nghỉ cuối tuần, giao tiếp qua điện thoại, thương lượng về giá cả, tỷ giá ngoại tệ, hướng dẫn thủ tục xuất nhập cảnh...

+ Liệt kê được những nội dung giao dịch hàng ngày, liên quan đến các thuật ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Mô tả được các ngữ pháp đơn giản thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các mẫu câu giao tiếp lịch sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được ngữ pháp đơn giản dễ hiểu: các thì, giới từ, trạng từ, tính từ thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các thuật ngữ chuyên ngành về du lịch, tên gọi của các điểm đến, danh lam thắng cảnh theo thông lệ quốc tế;

+ Đọc và viết được các mẫu câu đơn giản khi tiếp nhận thông tin từ khách hàng, tư vấn dịch vụ, trả lời chất lượng, giá cả sản phẩm dịch vụ;

+ Sử dụng được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, du lịch nghỉ dưỡng, danh lam thắng cảnh, nhu cầu thị hiếu, tham quan mua sắm, giao dịch qua điện thoại, đưa đón sân bay, dịch vụ vui chơi giải trí, chuyển đổi ngoại tệ...;

+ Sử dụng và phát âm đúng các từ vựng liên quan đến giao dịch: chào hỏi, sản phẩm dịch vụ, quan hệ kinh doanh, nhu cầu sinh hoạt hàng ngày, tài chính, ngân hàng, quan hệ thanh toán ngoại tệ...;

+ Sử dụng được các mẫu câu giao tiếp trang trọng, lịch sự, các thành ngữ thông dụng trong giao dịch hàng ngày;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện giao tiếp tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác ...);

(8) Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ và quảng bá thương hiệu;

+ Giải thích được những ưu, khuyết điểm của từng phương tiện truyền thông khi chọn lựa để tiến hành công tác tiếp thị;

+ Xác định được các nhà cung cấp dịch vụ truyền thông, quảng cáo có uy tín;

+ Liệt kê được các loại hình truyền thông thích hợp với đặc điểm của từng phân khúc thị trường;

+ Giải thích được mối quan hệ hỗ trợ cho nhau của các loại hình truyền thông khi sắp xếp lộ trình thực hiện một chiến dịch tiếp thị;

+ Mô tả được những tình huống có thể xảy ra khi áp dụng các loại hình truyền thông để triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Mô tả được những điều kiện đầu tư về ngân sách, trang thiết bị, đào tạo nguồn nhân lực để thực hiện công tác truyền thông;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được các chỉ tiêu phân tích đánh giá hiệu quả đạt được khi áp dụng các loại hình truyền thông trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Duy trì được mối quan hệ của doanh nghiệp với những người nổi tiếng, giới văn nghệ sĩ được công chúng hâm mộ trong tổ chức sự kiện;

+ Đánh giá được hiệu quả của từng loại hình truyền thông khi triển khai quảng cáo sản phẩm dịch vụ đối với từng phân khúc thị trường;

+ Xử lý được các tình huống xảy ra khi triển khai hoạt động truyền thông;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn thận khi áp dụng các kiến thức đánh giá về hiệu quả truyền thông, đề xuất tuyển chọn các nhà cung cấp dịch vụ cho phù hợp với ngân sách tiếp thị, yêu cầu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Rèn luyện tính nghiêm túc, có trách nhiệm khi vận dụng các quy định của pháp luật trong triển khai thực hiện công tác truyền thông (như Luật bản quyền, Luật an ninh mạng, Luật thuế...);

+ Có khả năng ứng dụng được sức mạnh của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu của doanh nghiệp;

(9) Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những điều kiện cần thiết để đầu tư mua sắm hệ thống tổng đài điện thoại, các trang thiết bị kỹ thuật số;

+ Xác định được những thông tin cần thiết về sản phẩm dịch vụ để chuẩn bị chu đáo cho cuộc gọi điện thoại, giao tiếp trực tuyến với khách hàng;

+ Giải thích được tầm quan trọng của hệ thống tổng đài điện thoại, thiết bị kỹ thuật số trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Giải thích được cách chuyển tiếp cuộc gọi, kết nối đường truyền đến người có trách nhiệm, lưu trữ thông tin người gọi, giao lưu trực tuyến;

+ Mô tả được nội dung cuộc hội thoại hoặc giao tiếp trực tuyến;

+ Mô tả được quy trình vận hành, nguyên tắc sử dụng hệ thống điện thoại và các thiết bị kỹ thuật số tại doanh nghiệp;

+ Mô tả được các mẫu thu thập thông tin khi giao tiếp điện thoại, giao lưu trực tuyến, làm cơ sở để thiết lập hồ sơ khách hàng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện giao tiếp với khách hàng bằng chất giọng rõ ràng, thể hiện nội dung thông tin ngắn gọn, dễ hiểu, đúng chính tả, hình thức trình bày trang trọng;

+ Thực hiện tiếp nhận, chuyển tiếp các cuộc gọi, thư điện tử, giao lưu trực tuyến đến đúng địa chỉ người nhận;

+ Lưu trữ, bảo quản đầy đủ thông tin các cuộc gọi, thư điện tử, nội dung giao lưu trực tuyến;

+ Xử lý được thông tin, trả lời yêu cầu của khách hàng theo đúng thẩm quyền;

+ Vận hành được hệ thống tổng đài điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số, thực hiện thao tác kỹ thuật chính xác, thường xuyên vệ sinh, bảo dưỡng trang thiết bị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ giao tiếp nhã nhặn, văn minh, lịch sự, khi nghe và trả lời điện thoại, sử dụng từ ngữ ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thân thiện khi giao lưu với khách hàng bằng thiết bị kỹ thuật số;

+ Hình thành tác phong tự tin, chuyên nghiệp, chính xác trong ghi chép, tiếp nhận thông tin, nhất là các nội dung quan trọng liên quan đến: họ tên khách hàng, ngày tháng năm sinh, số căn cước công dân/ hộ chiếu, hiệu lực visa, mã số chuyến bay, ngày giờ chuyến bay cất/ hạ cánh...;

(10) Cập nhật kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định cập nhật kiến thức ngành nghề là một yêu cầu phát triển trình độ chuyên môn, nghề nghiệp bền vững và lâu dài;

+ Trình bày được các kiến thức nền tảng cần trang bị cho người làm công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của sản phẩm dịch vụ mới đối với từng phân khúc thị trường khi chuẩn bị triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được những thành tựu khoa học kỹ thuật về bảo vệ tài nguyên môi trường, những sáng kiến tiết kiệm năng lượng, áp dụng năng lượng tái tạo khi tham gia thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ phục vụ du khách;

+ Trình bày được những quy định pháp luật mới cập nhật về: hoạt động kinh doanh du lịch, bảo vệ tài nguyên môi trường, di sản, an ninh mạng, sở hữu trí tuệ, thống kê, thuế...;

+ Mô tả được các kiến thức cần cập nhật thường xuyên và liên tục trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được các nguồn thông tin chính thống liên quan trực tiếp đến phát triển ngành nghề, các cuộc hội nghị, hội thảo liên quan đến công tác tiếp thị;

+ Thực hiện được các chương trình đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị kỹ thuật số để tìm kiếm thông tin, tự học, cập nhật thông tin về ngành nghề;

+ Xử lý tình huống về tiếp thị nhanh nhạy, hợp tình, hợp lý phù hợp với quy định của pháp luật.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ nghiêm túc không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao kiến thức và tay nghề đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao và đa dạng trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tự giác trong tự học, cẩn trọng trong chọn lọc, cập nhật tìm kiếm thông tin chính thống liên quan đến sự phát triển của ngành nghề;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin, cẩn trọng cập nhật các kiến thức mới nâng cao hiệu quả công tác tiếp thị;

(11) Thực hiện thông tin nội bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của thông tin nội bộ trong phối hợp, xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được các quy trình xây dựng qui định, quy chế, thông tin nội bộ...;

+ Phân tích được những tác động tích cực của thông tin nội bộ trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

-Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được quy chế làm việc nội bộ bộ phận tiếp thị, quy trình tiếp xúc với khách hàng, các đối tác, nhà cung cấp, các cơ quan báo đài;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng kỹ thuật số trong phối hợp làm việc nhóm;

+ Đánh giá được kết quả làm việc, thành tích của nhân viên;

+ Xử lý được các mối quan hệ trong nội bộ nhân viên;

+ Thực hiện được các buổi sinh hoạt tập thể, bồi dưỡng học tập, rút kinh nghiệm nâng cao tay nghề;

+ Giám sát được tiến độ triển khai làm việc của nhân viên, kịp thời hỗ trợ về chuyên môn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong giản dị, đoàn kết, gần gũi, thân thiện với đồng nghiệp;

+ Khiêm tốn học hỏi đồng nghiệp, luôn tạo bầu không khí thân thiện trong phối hợp triển khai các chương trình hành động, hoàn thành mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Có thái độ cầu thị, lắng nghe tâm tư nguyện vọng, sáng kiến đóng góp xây dựng của nhân viên vì sự phát triển bền vững của doanh nghiệp;

(12) Ứng phó trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những yêu tố thuận lợi, khó khăn khi triển khai thực hiện chương trình tiếp thị;

+ Giải thích được các nguyên nhân tác động đến kết quả triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê các khả năng có thể xảy ra khi đàm phán, thương lượng, chọn lựa các nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo sản phẩm, quảng bá thương hiệu;

+ Liệt kê được các bước cần chuẩn bị và thực hiện khi triển khai ký kết hợp đồng với các đối tác liên kết quảng cáo đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng;

+ Trình bày được những câu hỏi, thắc mắc, khiếu nại thường gặp của khách hàng liên quan đến chất lượng sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên, chương trình khuyến mại, hậu mãi...;

+ Phân tích được những tình huống phổ biến thường gặp của những người làm công tác tiếp thị;

+ Mô tả được chi tiết quy trình xử lý tình huống tiếp thị, quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được các phương án dự phòng khi có sự biến động của thị trường, sự thay đổi của giá cả chi phí đầu vào, những khó khăn trở ngại khi triển khai hệ thống phân phối...;

+ Thực hiện được sự kết nối thông tin trực tuyến với các cơ quan chức năng, lãnh đạo doanh nghiệp, đồng nghiệp, đối tác kinh doanh... kịp thời thỉnh thị ý kiến, phối hợp hỗ trợ khi có các tình huống phức tạp xảy ra;

+ Giám sát được quy trình và tiến độ tác nghiệp của nhân viên, kịp thời hỗ trợ xử lý các tình huống tiếp thị khi cần thiết;

+ Đánh giá được khối lượng công việc của từng nhân viên, từng bộ phận chuyên môn cần triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn trọng khi xây dựng kế hoạch tiếp thị thật chi tiết, cụ thể và có hệ thống, phân công, phân nhiệm từng bộ phận, cá nhân thật rõ ràng.

+ Dự báo được các tình huống tiếp thị có thể xảy ra, xây dựng các kịch bản ứng phó một cách hiệu quả;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin trong xử lý tình huống, đảm bảo quyền lợi của khách hàng, hạn chế thiệt hại về vật chất, uy tín thương hiệu của doanh nghiệp;

(13) Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được hiệu quả tích cực khi phối hợp làm việc nhóm;

+ Trình bày được những ưu điểm khi phát huy sức mạnh trí tuệ tập thể, gắn bó hoàn thành nhiệm vụ chung;

+ Trình bày được quy trình hòa giải, giải quyết mâu thuẫn khi có những ý kiến chưa thống nhất trong công việc;

+ Liệt kê được những giải pháp hỗ trợ, bồi dưỡng, hướng dẫn, truyền đạt kinh nghiệm cho nhân viên mới vào nghề;

+ Mô tả được nội dung phân công, phân nhiệm đối với từng nhân viên và mối quan hệ phối hợp trong quá trình xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được bầu không khí đoàn kết, vui vẻ trong sinh hoạt và công tác;

+ Động viên, ủng hộ tập thể, cá nhân đóng góp sáng kiến, cải tiến kỹ thuật;

+ Hỗ trợ nhân viên, đồng nghiệp cùng đoàn kết, chia sẻ, phối hợp đồng bộ;

+ Xử lý được tình huống còn nhiều ý kiến trao đổi khác nhau trong quá trình làm việc;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, hòa đồng với tập thể;

+ Rèn luyện nếp sống chỉn chu, ngăn nắp, sinh hoạt lành mạnh, giản dị, có tinh thần cảm thông, chia sẻ, thân thiện giúp đỡ hỗ trợ lẫn nhau trong sinh hoạt và công tác;

+ Ý thức được sự thành công của một cá nhân luôn có sự dìu dắt giúp đỡ của tập thể, sự lớn mạnh của một thương hiệu luôn có sự góp sức, gắn bó của tập thể người lao động;

(14) Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị và xử lý các thông tin hàng ngày;

+ Trình bày được các quy tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự được áp dụng trong phạm vi nội bộ doanh nghiệp hoặc đối với khách hàng, các đối tác, đơn vị bên ngoài doanh nghiệp;

+ Phân tích được quy trình xử lý thông tin, lưu trữ, bảo mật các tài liệu;

+ Mô tả được nội dung tài liệu đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn nhân viên sử dụng, bảo quản các trang thiết bị, công cụ kỹ thuật số tổ chức tiếp thị hiệu quả;

+ Liệt kê được sơ đồ hệ thống lưu chuyển thông tin, tổ chức hội họp, báo cáo;

+ Mô tả được quy chế hoạt động của doanh nghiệp, nội quy cơ quan, quy chế công bố thông tin của doanh nghiệp;

+ Mô tả được các quy trình tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển tiếp thông tin trong phạm vi trách nhiệm đã được phân công;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được mức độ quan trọng của thông tin về: chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp, phát triển sản phẩm mới, xác định thị trường trọng điểm...nhằm xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm mới, tổ chức mạng lưới phân phối cho phù hợp;

+ Xử lý kịp thời, chính xác nội dung các văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp thị;

+ Vận dụng được các quy định của pháp luật hiện hành khi xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị có hiệu quả;

+ Soạn thảo được các tờ trình, đề xuất xin ý kiến, các công văn gửi đến các cơ quan chức năng, các hợp đồng hợp tác quảng bá đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng, tổ chức sự kiện... phục vụ triển khai một chiến dịch tiếp thị cụ thể;

+ Thực hiện được quy trình lưu chuyển chứng từ, tổ chức lưu trữ, bảo quản các tài liệu, bảo mật dữ liệu...;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng phân, công phân nhiệm, đánh giá chất lượng công việc của từng nhân viên trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến công tác tiếp thị, lưu trữ tài liệu, bảo mật thông tin;

+ Có thái độ nghiêm túc trong quản lý, giám sát, đánh giá chất lượng công việc hàng ngày của nhân viên, triển khai phối hợp làm việc theo nhóm, kịp thời xử lý các tình huống trong tiếp thị;

b) Các năng lực chung

(1) Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Cập nhật được lịch công tác hàng tuần của bộ phận tiếp thị;

+ Trình bày được quy trình chuẩn bị triển khai một chiến dịch quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Liệt kê được các quy định về các trang thiết bị tại nơi làm việc, bàn giao, sử dụng, quản lý các tài sản, dụng cụ... phục vụ cho quảng cáo, tổ chức sự kiện bên ngoài doanh nghiệp;

+ Mô tả được các nội dung, hình thức cần chuẩn bị cho các cuộc họp nội bộ, bên ngoài.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được tiết kiệm điện nước tại nơi làm việc, sử dụng ngân sách tiếp thị đúng khoản mục, đúng mục đích;

+ Thực hiện được các quy định về tác phong, đồng phục, quy tắc ứng xử tại nơi làm việc;

+ Sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ làm việc đúng quy trình, thực hiện chế độ vệ sinh, bảo dưỡng đúng thời hạn theo quy định;

+ Giám sát được việc thực hiện nội quy tại nơi làm việc, công tác chấm công, đi báo việc về báo công;

+ Kiểm tra, bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ tác nghiệp nơi làm việc;

+ Thực hiện ghi chép biên bản, bảo quản, lưu trữ các tài liệu, bảo mật dữ liệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác...;

(2) Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp được các công việc cụ thể của phòng đã làm trong ngày.

+ Xác định các tài liệu, thông tin, kế hoạch và công việc cụ thể cần chuẩn bị cho ngày tiếp theo.

+ Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc;

+ Mô tả được quy trình phối hợp trong công việc giữa các bộ phận và cá nhân

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị cho ngày làm việc tiếp theo.

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với cấp trên, đồng nghiệp và nhân viên.

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị

+ Đóng, tắt các thiết bị điện để đảm bảo an toàn.

+ Đôn đốc, nhắc nhở nhân viên về những công việc cần chuẩn bị để thực hiện trong ngày tiếp theo.

+ Triển khai họp phân công và giao công việc, trách nhiệm cho từng thành viên, đảm bảo hiệu quả và phát huy đúng năng lực của từng cá nhân.

+ Đọc báo cáo ngày, hướng dẫn thực hiện công việc cho nhân viên trong ngày tiếp theo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác.

(3) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của báo cáo

+ Mô tả được các nội dung trong báo cáo

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị trình bày báo cáo

+ Trình bày được các dụng cụ hỗ trợ trình bày báo cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào báo cáo.

+ Sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo chi tiết theo yêu cầu.

+ Biên soạn được các báo cáo, kế hoạch, tiến độ, kết quả của công việc

+ Thuyết trình được bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo.

+ Sử dụng được các phần mềm để hỗ trợ làm báo cáo.

+ Sử dụng thành thạo microsoft powerpoint.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

+ Chịu trách nhiệm về nội dung, chất lượng báo cáo của nhân viên dưới quyền trước Ban lãnh đạo khi báo cáo được chuyển lên cấp cao hơn.

+ Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng.

+ Tự chịu trách nhiệm về nội dung và hình thức của báo cáo các nội dung liên quan đến công việc thuộc bộ phận phụ trách

(4) Xử lý các giao dịch tài chính

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau;

+ Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối.

+ Liệt kê các hình thức thanh toán và quy trình thực hiện thanh toán.

+ Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối của quản trị tài chính.

+ Giải thích các khoản thuế đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành.

+ Giải thích cách thức thực hiện nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

+ Mô tả quy trình an ninh an toàn đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính.

+ Viết hóa đơn, chứng từ chính xác

+ Thực hiện được đối chiếu các khoản thu, chi.

+ Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt.

+ Viết, chuẩn bị báo cáo thu chi chính xác.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong xử lý các giao dịch tài chính.

+ Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa

+ Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan.

+ Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp.

+ Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng.

+ Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thực tế đã thu được.

+ Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân.

+ Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị.

(5) Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu.

+ Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng.

+ Giải thích vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo.

+ Trình bày quy định chung về nghiệp vụ văn phòng (đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu)

+ Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu.

+ Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin.

+ Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật.

+ Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin.

+ Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành.

+ Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định.

+ Khôi phục thông tin.

+ Thực hiện và duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

+ Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.

+ Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin.

+ Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị.

+ Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin.

+ Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định.

+ Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện tại.

+ Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí.

+ Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định.

+ Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra.

(6) Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc.

+ Trình bày và cập nhật các quy định, văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn.

+ Trình bày cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan;

+ Liệt kê các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn.

+ Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn.

+ Áp dụng các hướng dẫn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Sử dụng các thiết bị làm việc theo yêu cầu an toàn nghề nghiệp.

+ Tham vấn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Báo cáo các vấn đề phát sinh liên quan đến sức khỏe và an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Đảm bảo hiểu rõ chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị.

+ Thực hiện và tuân thủ nghiêm túc theo chính sách qui định về an toàn.

+ Chịu trách nhiệm với các hành vi thiếu an toàn.

(7) Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn đối với khách hàng, đối tác….

+ Liệt kê yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng;

+ Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn;

+ Trình bày quy trình kiểm tra thông tin khi xử lý phàn nàn

+ Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình.

+ Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn.

+ Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường.

+ Mô tả quy trình xử lý một phàn nàn cơ bản.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tiếp nhận đầy đủ các thông tin về phàn nàn.

+ Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách.

+ Xác định cách thức giải quyết hiệu quả xử lý phàn nàn

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách.

+ Nhờ hỗ trợ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn.

+ Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong quá trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn.

+ Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách.

+ Chủ động, trách nhiệm trong xử lý phàn nàn.

+ Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị.

+ Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân.

(8) Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả các công việc, kiến thức liên quan đến chuyên ngành bằng ngoại ngữ thành thạo

+ Trình bày các thuật ngữ chuyên ngành bằng ngoại ngữ

+ Liệt kê được những nội dung liên quan đến các thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Đọc và viết được các tài liệu chuyên ngành bằng ngoại ngữ;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác ...);

+ Khả năng giao tiếp ngoại ngữ thành thạo, nắm vững các từ ngữ chuyên môn trọng tâm là chuyên ngành

(9) Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp về các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa và các ngành khoa học liên quan ứng dụng trong du lịch

+ Trình bày được các xu hướng đương đại trong ngành du lịch;

+ Trình bày kiến thức về nghiên cứu khoa học du lịch;

+ Hiểu, phân tích, đánh giá và vận dụng được những phương pháp nghiên cứu khoa học nói chung và ứng dụng trong du lịch nói riêng, từ những phương pháp truyền thống định tính đến những phương pháp hiện đại có sử dụng các công cụ, thiết bị, phần mềm tin học.

+ Mô tả được môi trường kinh doanh, hoạch định chính sách kinh doanh du lịch

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật, ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các phần mềm phục vụ chuyên ngành du lịch;

+ Khả năng lập kế hoạch, đặt mục tiêu, định hướng hành động cho nghề nghiệp bản thân trong tương lai và trong ngành du lịch.

+ Biết sắp xếp, giám sát, điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc

+ Vận dụng được kỹ năng thực hành hướng dẫn, tổ chức sự kiện.

+ Phân tích, đánh giá được tác động đa chiều của hoạt động du lịch lên môi trường, văn hóa, xã hội;

+ Đánh giá được bối cảnh lịch sử và văn hóa dân tộc để tiếp cận phù hợp trong nghiên cứu và kinh doanh du lịch.

+ Phân tích vấn đề và mối tương quan giữa các vấn đề trong lĩnh vực du lịch;

+ Cập nhật thông tin về các vấn đề liên quan đến lĩnh vực du lịch cũng như xu hướng, chính sách phát triển du lịch trong và ngoài nước

+ Thu thập, tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin du lịch;

+ Phân tích và đánh giá được các vấn đề, giá trị và xu hướng của du lịch trong thời kỳ mới và bối cảnh kinh tế toàn cầu

+ Áp dụng linh hoạt khi giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ với khách hàng, đồng nghiệp, và đối tác trong thực tiễn nghề.

+ Áp dụng linh hoạt các kỹ năng giao tiếp kinh doanh qua thư điện tử và các phương tiện truyền thông.

+ Sử dụng thành thạo kỹ năng thuyết trình trước khách hàng, đồng nghiệp và đối tác

+ Phân tích được hành vi ứng xử, kỹ năng của các đối tượng giao tiếp, làm việc trong các lĩnh vực khác nhau của ngành

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có năng lực dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo; có sáng kiến trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao

+ Có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau

+ Tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm, nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

+ Có khả năng đưa ra được kết luận về các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ thông thường và một số vấn đề phức tạp về mặt kỹ thuật

+ Có năng lực lập kế hoạch, điều phối, phát huy trí tuệ**:**

c) Các năng lực chuyên môn:

(1) Cập nhật những xu hướng công nghệ mới

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc cập nhật các xu hướng công nghệ mới;

+ Giới thiệu được các xu hướng công nghệ mới sử dụng trong tiếp thị kỹ thuật số;

+ Giải thích được các thuật ngữ, khái niệm, các chỉ số đo lường hiệu quả về các xu hướng công nghệ mới;

+ Xác định những phương pháp và kỹ thuật khác nhau để phổ biến cách tiếp cận các xu hướng công nghệ mới;

+ Giải thích được sự thích ứng các xu hướng công nghệ mới trong tiếp thị số;

+ Mô tả được cơ cấu quản lý và vận hành các hội nhóm mạng xã hội, fanpage, zalo page, Instagram, tiktok.. và các mạng xã hội khác;

+ Mô tả được tầm quan trọng của việc áp dụng các kỹ thuật công nghệ mới trong việc tiếp thị;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các công nghệ mới vào công việc tiếp thị kỹ thuật số;

+ Quản lý và vận hành được các công nghệ trong công việc;

+ Thực hiện được các kỹ thuật để tiếp cận công nghệ mới;

+ Áp dụng được các kỹ thuật các công nghệ mới trong các hoạt động marketing;

+ Thu thập và báo cáo được kết quả hoạt động của việc áp dụng các xu hướng công nghệ mới;

+ Phân tích được tầm quan trọng của việc đo lường phản hồi, tương tác trên các công nghệ mới.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có ý thức trong việc bổ sung trình độ ngoại ngữ trong công việc

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.

+ Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin.

+ Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị.

+ Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin.

+ Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí.

+ Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định.

(2) Phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giới thiệu được các nguồn dữ liệu để tiến hành tổng hợp, phân tích;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc phân tích dữ liệu từ các nguồn;

+ Trình bày được các thông tin thu thập theo trình tự để trình chiếu báo cáo;

+ Giải thích được các thuật ngữ, khái niệm, các chỉ tiêu, chỉ số đánh giá…;

+ Liệt kê được các công cụ phần mềm hỗ trợ để tổng hợp phân tích dữ liệu;

+ Phân tích được tầm quan trọng của việc thống kê, phân tích thị trường và xu hướng khách hàng mục tiêu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các công cụ phần mềm hỗ trợ cho việc thống kê;

+ Phân tích được hiệu quả chiến dịch theo các tiêu chí hiệu quả ban đầu lập kế hoạch;

+ Thống kê phản hồi và đánh giá của các đối tượng sử dụng ;

+ Kiểm tra được hiệu quả theo từng đợt thực hiện;

+ Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ thống kê dữ liệu;

+ Hoàn thành và thực hiện trình bày báo cáo các bảng thống kê phân tích dữ liệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(3) Hiểu biết về các loại hình quảng cáo trên nền tảng kỹ thuật số

- Yêu cầu kiến thức

+ Giới thiệu được định nghĩa cơ bản của từng kênh truyền thông trên nền tảng kỹ thuật số;

+ Trình bày được kế hoạch lựa chọn kênh quảng cáo phù hợp với ngân sách, thời gian mục đích của từng chương trình;

+ Giải thích được các loại hình mẫu quảng cáo;

+ Giải thích được thuật ngữ, khái niệm của các kênh ứng dụng, các thể loại ứng dụng, các hình thức quảng cáo trên các ứng dụng;

+ Thiết lập được mục tiêu quảng cáo cụ thể;

+ Liệt kê được cách kết nối giữa khách hàng với doanh nghiệp;

+ Liệt kê được các trang website quảng cáo được nhiều người sử dụng;

+ Lựa chọn được vị trí xuất hiện trên website cho phù hợp ;

+ Liệt kê được các từ khóa liên quan đến sản phẩm, dịch vụ ;

+ Tìm hiểu được mức chi phí để thực hiện quảng cáo trên các trang mạng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chọn lựa được kênh quảng cáo phù hợp với với ngân sách, thời gian mục đích của từng chương trình;

+ Thực hiện được mục tiêu quảng cáo kết nối khách hàng với doanh nghiệp qua các phương tiện;

+ Thực hiện và theo dõi hiệu quả đảm bảo các tiêu chí đánh giá chiến dịch

+ Xử lý được việc tìm kiếm thông tin, hình ảnh, clip và các dạng mẫu quảng cáo

+ Phối hợp và làm việc với các nhóm trong cùng nội bộ doanh nghiệp

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;

+ Có tư duy nhạy bén với các xu hướng mới trên thị trường;

+ Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có ý thức trong việc bổ sung trình độ ngoại ngữ trong công việc

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(4) Hiểu biết về thị trường khách hàng, hỗ trợ phát triển thương hiệu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các thuật ngữ, khái niệm căn bản của nghiên cứu thị trường liên quan đến xu hướng, thói quen, hành vi của khách hàng trên nền tảng kỷ thuật số;

+ Giới thiệu được khái niệm về mô hình phân tích thị trường khách hàng;

+ Liệt kê được những rủi ro trong quá trình phát triển thị trường khách hàng;

+ Trình bày được những chiến lược tiếp theo khi tìm hiểu, phân tích về thị trường khách hàng;

+ Liệt kê được hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng;

+ Trình bày được kiến thức về khái niệm thương hiệu;

+ Trình bày được chiến lược phát triển thương hiệu ;

+ Liệt kê được quá trình và quy trình phát triển thương hiệu;

+ Nghiên cứu tình hình và xác lập các tiêu chí cho thương hiệu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác lập được các chỉ số để tiếp cận đúng đối tượng khách hàng mục tiêu cho các quảng cáo;

+ Quan sát và phán đoán khi tiếp cận khách hàng;

+ Tiếp cận và tương tác với nhiều đối tượng khách để thu thập thông tin;

+ Phân tích được dữ liệu, số liệu đưa ra được báo cáo phân tích thị trường;

+ Thực hiện được các cách phân tích thị trường khách hàng tiêu biểu;

+ Biên tập danh sách khách hàng theo đúng biểu mẫu qui định;

+ Xác định được tầm quan trọng của thương hiệu trong một doanh nghiệp;

+ Có khả năng đọc hiểu các tài liệu tiếng anh về truyền thông ;

+ Xây dựng các công cụ và chỉ số giám sát đo lường sự phủ sóng và giá trị thương hiệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;

+ Có tư duy nhạy bén với các xu hướng mới trên thị trường;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có ý thức trong việc bổ sung trình độ ngoại ngữ trong công việc

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(5) Kỹ năng lập kế hoạch

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được mục tiêu, yêu cầu, nội dung, thời hạn, nguồn lực thực hiện công việc;

+ Xác định được các phương pháp kiểm soát, kiểm tra các kế hoạch;

+ Giải thích cách thức đảm bảo các kế hoạch và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;

+ Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình.

+ Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để lập kế hoạch;

+ Mô tả được kế hoạch khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại kế hoạch;

+ Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các kế hoạch.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Viết hoặc sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của kế hoạch chi tiết;

+ Thực hiện được kỹ năng trình bày bằng Power point

+ Sử dụng được phần mềm văn phòng Micsosoft office ;

+ Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào kế hoạch;

+ Thuyết trình bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho kế hoạch;

+ Kiểm soát và kiểm tra được việc thực hiện kế hoạch

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;

+ Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(6) Lựa chọn chiến lược truyền thông tiếp thị số

- Yêu cầu kiến thức

+ Giới thiệu được tên một số đơn vị nghiên cứu thị trường lớn tại Việt Nam và thế giới;

+ Liệt kê được các kênh truyền thông kỹ thuật số, các website lớn tại Việt Nam, các hình thức quảng cáo và các chỉ số đo lường hiệu quả trên các kênh;

+ Liệt kê và phân biệt được các mục tiêu khác nhau của các chiến lược;

+ Mô tả được cách truy cập các công cụ đo lường, công cụ gắn mã đo lường hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích được số liệu, báo cáo về tương tác người dùng và doanh số trên các kênh thương mại

+ Truy cập và sử dụng được các phương tiện nền tảng kỹ thuật số;

+ Triển khai được các nội dung tiếp thị trên các kênh khác nhau;

+ Thực hiện được các chiến lược truyền thông kỹ thuật số;

+ Vận dụng các kết quả thăm dò chọn được kênh thực hiện chiến lược hiệu quả

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;

+ Có tư duy nhạy bén với các xu hướng mới trên thị trường;

+ Có ý thức trong việc bổ sung trình độ ngoại ngữ trong công việc

+ Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;

(7) Thiết lập hệ thống tiếp thị tự động

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc thiết lập hệ thống tiếp thị tự động;

+ Giải thích được khái niệm hệ thống tiếp thị tự động ;

+ Liệt kê được các công cụ phần mềm hỗ trợ để triển khai tiếp thị tự động;

+ Liệt kê được các lợi ích của việc thiết lập hệ thống tiếp thị tự động;

+ Lập kế hoạch cụ thể phân bổ số lượng thực hiện tiếp thị tự động;

+ Liệt kê được các phương án xử lý khủng hoảng nếu có phát sinh ;

+ Mô tả được các ưu điểm, khuyết điểm của tiếp thị tự động.

- Yêu cầu kỹ năng

+ So sánh được ưu điểm và nhược điểm tiếp thị tự động và tiếp thị truyền thống;

+ Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ cho việc triển khai tiếp thị tự động;

+ Thực hiện được các công cụ phần mềm để triển khai, theo dõi, phân tích chiến dịch và báo cáo kết quả tự động;

+ Tìm kiếm, đánh giá, đề xuất các trang thương mại điện tử cho bộ phận bán hàng;

+ Xử lý được các khủng hoảng trong quá trình thực hiện tiếp thị tự động;

(Xem tiếp Công báo số 1317 + 1318)

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