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 1211 + 1212)

Phụ lục 28B

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

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

+ Trình bày được cách tính, khai thuế và nộp thuế hải quan;

+ Trình bày được các quy định của thông tư, nghị định về các vấn đề xuất nhập khẩu hàng hóa;

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Tư vấn cho khách hàng các vấn đề liên quan khai thuế hải quan;

+ Hướng dẫn được cách khai báo thông tin hải quan trên phần mềm;

+ Hướng dẫn được cách chuẩn bị hồ sơ, thủ tục, chứng từ khai báo hải quan;

+ Hướng dẫn được cách tính, khai thuế và nộp thuế hải quan;

+ Hướng dẫn cách theo dõi quá trình vận chuyển hàng hóa trước và sau khi được khai thông hải quan;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong việc tư vấn cho khách hàng;

+ Giao tiếp, đọc, hiểu tốt tiếng Anh.

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

5. Tên vị trí việc làm: Giao nhận hiện trường

5.1. Mô tả vị trí làm việc:

Giao nhận hiện trường là công việc của người làm trong lĩnh vực kinh doanh xuất nhập khẩu. Công việc tập trung: Ghi nhận, kiểm tra thông tin, giao hoặc nhận toàn bộ các loại chứng từ, các lệnh nhập hàng, xuất hàng từ các bộ phận liên quan để thực hiện quy trình giao nhận hàng, hóa tại các cảng biển, cảng hàng không, cửa khẩu. Khai báo các thông tin giao nhận, xuất trình các chứng từ với cơ quan hải quan, thông quan tờ khai, khai báo thuế, nộp thuế phí và lệ phí với các bên liên quan: hải quan, cảng vụ, hãng tàu, hãng hàng không, đơn vị vận tải. Hỗ trợ thực

hiện các nghiệp vụ xuất nhập khẩu: xin giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O), bảo hiểm. Ra cảng, sân bay, cửa khẩu hải quan làm thủ tục vận chuyển hàng hóa; chạy lệnh; thực hiện kiểm tra, đối chiếu, giao, theo dõi quá trình giao, nhận hàng hóa giữa các bên; liên hệ với các cảng, hãng tàu, bãi container để làm thủ tục lấy hàng; bàn giao chứng từ lấy hàng.

5.1.1. Kiến thức

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

- Trình bày được quy trình giao, nhận chứng từ, lệnh nhập, xuất hàng hóa giữa các bên với nhân viên giao nhận chứng từ;

- Trình bày được quy trình kiểm soát, lưu giữ chứng từ;

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

- Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin từ các bên liên quan: hải quan, cảng vụ, hãng tàu, hãng hàng không, đơn vị vận tải;

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

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

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

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

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

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

- Trình bày được các bước theo dõi lịch trình vận chuyển hàng hóa;

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

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

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

5.1.2. Kỹ năng

- Thực hiện tốt các nghiệp vụ nghiệm thu, kiểm tra chứng từ, đối chiếu số lượng, chất lượng hàng hóa;

- Ghi nhận lại được tình trạng chi tiết lúc giao, nhận hàng hóa;

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

- Biết được cách theo dõi lịch trình vận chuyển hàng hóa;

- Giao, nhận hồ sơ, chứng từ, lệnh nhập, xuất hàng hóa theo đúng quy trình;

- Lưu trữ và quản lý được chứng từ, giấy tờ, đơn hàng, biên bản kiểm tra, bàn giao đúng quy định;

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

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

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

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

- Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong quá trình xử lý giao, nhận hàng hóa;

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

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

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

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

5.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

5.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 550 giờ (tương đương 26 tín chỉ)

5.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Tự rèn luyện sức khỏe		X			

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	Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh		X			
1.3	Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam		X			
1.4	Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định		X			
1.5	Làm việc nhóm		X			
1.6	Kỹ năng giao tiếp		X			
1.7	Giải quyết vấn đề			X		
1.8	Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Thu thập & xử lý thông tin		X			
2.2	Thực hiện các quy định pháp luật về hải quan, xuất nhập khẩu		X			
2.3	Phân loại hàng hóa		X			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Giao nhận chứng từ		X			
3.2	Thực hiện tác vụ với các cơ quan kiểm soát chức năng		X			
3.3	Thực hiện giao nhận hàng hóa		X			

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

a). Các năng lực cơ bản

(1). Tự rèn luyện sức khỏe

- Yêu cầu kiến thức

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

(5). Làm việc nhóm

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(6). Kỹ năng giao tiếp

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(7). Giải quyết vấn đề

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thức tiếp cận vấn đề;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được vấn đề cần giải quyết;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

b). Các năng lực chung

(1). Thu thập và xử lý thông tin

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

(2). Thực hiện các quy định pháp luật về hải quan, xuất nhập khẩu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về pháp luật hải quan và các văn bản, thông tư, nghị định, hướng dẫn thi hành các luật liên quan đến xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được cách tính các loại thuế xuất: thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu, thuế giá trị gia tăng, thuế tiêu thụ đặc biệt và các luật quản lý thuế;

+ Trình bày được các quy định chính sách quản lý hàng hóa xuất nhập khẩu;

+ Trình bày được các quy định xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tư vấn cho khách hàng các chính sách, quy định pháp luật về hải quan;

+ Tính được các loại thuế xuất: thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu, thuế giá trị gia tăng, thuế tiêu thụ đặc biệt;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

(3). Phân loại hàng hóa

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Mô tả được những tính chất đặc trưng của các loại hàng hóa đặc thù;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân loại được hàng hóa theo tính chất, xuất xứ, quy định của việc xuất, nhập khẩu;

+ Đọc, hiểu được các mã hàng hóa, mã vận chuyển được niêm yết theo quy định;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ luật pháp khi thực hiện công tác thu thập, lưu trữ và xử lý các thông tin hàng hóa đúng quy định;

+ Có ý thức tự học để nâng cao trình độ chuyên môn;

+ Chủ động cập nhật các thông tin, quy định mới về hàng hóa xuất nhập khẩu.

c). Các năng lực chuyên môn

(1). Giao nhận chứng từ

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Trình bày được quy trình giao, nhận chứng từ, lệnh nhập, xuất hàng hóa giữa các bên với nhân viên giao nhận chứng từ;

+ Trình bày được cách thức làm việc với nhà xe, điều phối hàng, kho bãi, cách theo dõi lịch trình vận chuyển hàng hóa;

+ Trình bày được quy trình kiểm soát, lưu giữ chứng từ;

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

+ Ghi nhận lại được tình trạng chi tiết lúc giao, nhận hàng hóa;

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

+ Làm việc được với nhà xe, điều phối hàng, kho bãi;

+ Biết được cách theo dõi lịch trình vận chuyển hàng hóa;

+ Giao, nhận hồ sơ, chứng từ, lệnh nhập, xuất hàng hóa theo đúng quy trình;

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

+ Lưu trữ và quản lý được chứng từ, giấy tờ, đơn hàng, biên bản kiểm tra, bàn giao,... đúng quy định;

+ Áp dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong quá trình xử lý giao, nhận hàng hóa;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

(2). Thực hiện tác vụ với các cơ quan kiểm soát chức năng

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận thông tin từ các bên liên quan: hải quan, cảng vụ, hãng tàu, hãng hàng không, đơn vị vận tải;

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

(3). Thực hiện giao nhận hàng hóa

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

+ Theo dõi được lịch trình vận chuyển hàng hóa;

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

6. Tên vị trí việc làm: Hỗ trợ sau bán hàng

6.1. Mô tả vị trí làm việc:

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

6.1.1. Kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Phân loại được khách hàng VIP;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.2. Kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Phân loại được các đối tượng khách hàng;

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

- Thuyết phục được khách hàng;

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

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

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

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

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

6.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

6.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Tự rèn luyện sức khỏe		X			
1.2	Khả năng hiểu biết chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh		X			
1.3	Sử dụng tiếng Anh theo chuẩn năng lực bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam		X			
1.4	Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định		X			
1.5	Làm việc nhóm		X			
1.6	Kỹ năng giao tiếp		X			
1.7	Kỹ năng đàm phán, thuyết phục		X			
1.8	Giải quyết vấn đề			X		
1.9	Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả		X			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Thu thập & xử lý thông tin		X			
2.2	Nhận biết, phân loại hàng hóa, dịch vụ, khách hàng		X			
2.3	Lắng nghe và thấu hiểu tâm lý khách hàng		X			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng			X		
3.2	Hỗ trợ kinh doanh			X		
3.3	Xử lý văn bản và lưu trữ thông tin khách hàng			X		
3.4	Theo dõi mức độ hài lòng và thiết lập mối quan hệ khách hàng			X		
3.5	Đào tạo, hướng dẫn sử dụng và bảo hành, bảo trì sản phẩm			X		

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

a). Các năng lực cơ bản

(1). Tự rèn luyện sức khỏe

- Yêu cầu kiến thức

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

(5). Làm việc nhóm

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(6). Kỹ năng giao tiếp

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(7). Kỹ năng đàm phán, thuyết phục

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Trình bày được phương pháp giao tiếp hiệu quả;

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

+ Biết xử lí khôn khéo khi bị phản đối;

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

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

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

+ Tạo mối quan hệ công bằng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự chủ, tư duy và sáng tạo;

+ Tôn trọng lẫn nhau.

(7). Giải quyết vấn đề

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thức tiếp cận vấn đề;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được vấn đề cần giải quyết;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

b). Các năng lực chung

(1). Thu thập và xử lý thông tin

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

+ Phân loại được các đối tượng khách hàng;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được tính chất của các mặt hàng thường xuyên xuất, nhập khẩu;

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Quan sát khách hàng tổng quan và chi tiết;

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

+ Lắng nghe và phân tích thông tin cốt lõi.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập hoặc làm việc nhóm;

+ Chịu trách nhiệm cao về công việc được giao;

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

c). Các năng lực chuyên môn

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

(2). Hỗ trợ kinh doanh

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

+ Phân loại được các đối tượng khách hàng;

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

+ Thuyết phục được khách hàng;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

+ Phân loại được khách hàng VIP;

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

+ Phân loại được khách hàng VIP;

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc độc lập, có trách nhiệm cao với nhiệm vụ của cá nhân và tập thể;

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

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

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

DANH SÁCH BAN CHỦ NHIỆM

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

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

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

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

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

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

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

DANH SÁCH HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Phụ lục 29A

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 KỸ THUẬT DƯỢC

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

I. Quy định chung

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Kỹ thuật dược trình độ cao đẳng là ngành, nghề liên quan tới sản xuất nguyên liệu làm thuốc, thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe đạt tiêu chuẩn chất lượng, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người hành nghề Kỹ thuật dược trình độ cao đẳng trực tiếp tham gia sản xuất, giám sát sản xuất dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe; tham gia vào công tác đảm bảo chất lượng, kiểm tra chất lượng và bảo quản nguyên liệu, sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm của thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe. Đây là nghề liên quan đến các sản phẩm ảnh hưởng trực tiếp tới sức khỏe, tính mạng của con người, do đó yêu cầu người hành nghề Kỹ thuật dược luôn phải có sức khỏe tốt, đạo đức tốt và có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề.

Người làm ngành, nghề Kỹ thuật dược có thể đảm nhận vai trò, chức trách của cán bộ quản lý, cán bộ kỹ thuật trong các cơ sở sản xuất, kiểm nghiệm, bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe hay bộ phận dược của các cơ sở khám chữa bệnh.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.275 giờ, tương đương 85 tín chỉ.

2. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về hóa vô cơ, hóa hữu cơ, hóa phân tích liên quan đến bào chế, kiểm nghiệm, bảo quản nguyên liệu làm thuốc, thuốc;

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về hóa dược - dược lý: tính chất lý hóa, phương pháp định tính, phương pháp định lượng, tác dụng, chỉ định, tác dụng không mong muốn, chống chỉ định của các dược chất, thuốc hóa dược trong Danh mục thuốc thiết yếu;

- Trình bày được tên Việt Nam, tên khoa học, bộ phận dùng, chế biến sơ bộ, thành phần hóa học chính, công dụng chính của 100 thuốc dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu;

- Giải thích được đặc điểm, tính chất các loại dược chất, dược liệu, nguyên liệu sử dụng trong sản xuất nguyên liệu làm thuốc, thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe;

- Trình bày được kỹ thuật bào chế cơ bản của: các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài (dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc); các dạng thuốc lỏng vô khuẩn (thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền); các dạng thuốc rắn (bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn); các dạng thuốc mềm (nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt) và các dạng thuốc dược liệu;

- Mô tả được quy trình sản xuất một số dạng thuốc hiện đại như pellet, thuốc giải phóng chậm, viên bao tan giải phóng tại ruột, thuốc khí dung, thuốc dán thấm qua da và cao dán ...;

- Trình bày được các nguyên tắc, tiêu chuẩn thực hành tốt: thực hành tốt sản xuất (GSP), thực hành tốt bảo quản (GSP), thực hành tốt kiểm nghiệm (GLP);

- Mô tả được cấu tạo và nguyên lý hoạt động, quy trình vận hành một số thiết bị trong sản xuất thuốc như: máy nghiền, máy tạo hạt, máy dập viên, máy ép vỉ, máy trộn, tủ sấy tầng sôi, máy đóng nang, thiết bị hòa tan, làm trong, v.v...;

- Mô tả được cấu tạo và nguyên lý hoạt động, quy trình vận hành một số thiết bị trong kiểm nghiệm như: máy đo pH, máy đo điểm chảy, máy đo quang phổ tử ngoại khả kiến, hệ thống sắc ký lỏng hiệu năng cao, máy thử độ rã, máy thử độ hòa tan, máy soi độ trong, tủ an toàn sinh học, nồi hấp tiệt trùng…;

- Trình bày được các kiến thức về vệ sinh cá nhân, vệ sinh bao bì, thiết bị, nhà xưởng và an toàn lao động trong sản xuất;

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

3. Kỹ năng

- Áp dụng được các kiến thức về hóa hữu cơ, hóa vô cơ, hóa phân tích, hóa dược - dược lý, thực vật - dược liệu, thống kê trong sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng nguyên liệu làm thuốc, thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe;

- Sản xuất được các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài (dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc); các dạng thuốc lỏng vô khuẩn (thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền); các dạng thuốc rắn (bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn); các dạng thuốc mềm (nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt) và các dạng thuốc dược liệu;

- Vận hành được một số thiết bị trong sản xuất thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe theo quy trình như: máy nghiền, máy tạo hạt, máy dập viên, máy ép vỉ, máy trộn, tủ sấy tầng sôi, máy đóng nang, thiết bị hòa tan, làm trong...;

- Vận hành được một số thiết bị trong kiểm nghiệm theo quy trình như: máy đo pH, máy đo điểm chảy, máy đo quang phổ tử ngoại khả kiến, hệ thống sắc ký lỏng hiệu năng cao, máy thử độ rã, máy thử độ hòa tan, máy soi độ trong, tủ an toàn sinh học, nồi hấp tiệt trùng…;

- Kiểm tra chất lượng và đảm bảo chất lượng nguyên liệu, bao bì, sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm của thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe;

- Bảo quản nguyên liệu, bao bì, thành phẩm của thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe;

- Tổ chức triển khai sản xuất theo kế hoạch và giám sát quá trình sản xuất;

- Phát hiện và xử lý được các sự cố đơn giản trong quá trình sản xuất;

- Vệ sinh cá nhân, công nghiệp đúng quy trình kỹ thuật;

- Thực hiện an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

- Giao tiếp có hiệu quả với đồng nghiệp, có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Hành nghề theo quy định của pháp luật và tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- 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 một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp;

- Có ý thức tổ chức kỷ luật;

- Tuân thủ các nguyên tắc, tiêu chuẩn thực hành tốt (GMP, GSP, GLP);

- Tuân thủ các quy trình thao tác chuẩn;

- Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường;

- Ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng và quản lý tài sản của đơn vị;

- Hướng dẫn, giám sát người khác thực hiện công việc đã định sẵn;

- Tinh thần học hỏi, lắng nghe, phản hồi, chia sẻ trong thực hành nghề nghiệp;

- Chịu trách nhiệm cá nhân và chịu trách nhiệm đối với nhóm;

- Giải quyết được công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện công việc thay đổi.

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:

- Sản xuất các dạng thuốc lỏng;
- Sản xuất các dạng thuốc rắn;
- Sản xuất các dạng thuốc mềm;
- Sản xuất các dạng thuốc dược liệu;
- Đảm bảo chất lượng;
- Kiểm tra chất lượng;
- Thực hiện công tác kho;
- Quản lý sản xuất tại cơ sở.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

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

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

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

1. Tên vị trí việc làm: SẢN XUẤT CÁC DẠNG THUỐC LỎNG

1.1. Mô tả vị trí việc làm:

Sản xuất các dạng thuốc lỏng là vị trí việc làm đảm nhiệm các công việc: Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc lỏng; chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất; chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất; pha chế các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài (dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, nhũ tương thuốc, siro thuốc) theo hồ sơ sản phẩm; pha chế các dạng thuốc lỏng vô khuẩn (thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền) theo hồ sơ sản phẩm, bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo; đóng gói cấp 1 và cấp 2; vệ sinh thiết bị, nhà xưởng.

Người hành nghề sản xuất các dạng thuốc lỏng thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công và giám sát của người quản lý trực tiếp tổ pha chế sản xuất, được

trang bị đồ bảo hộ lao động, các thiết bị bảo hộ đảm bảo an toàn trong quá trình làm việc và phải tuân thủ theo các quy trình thao tác chuẩn của nhà máy. Các hệ thống nhà xưởng, trang thiết bị luôn đảm bảo đủ tiêu chuẩn pha chế sản xuất thuốc. Hệ thống sổ sách ghi chép thông tin đồng bộ, khoa học, thống nhất theo biểu mẫu chung quy định.

Người hành nghề sản xuất các dạng thuốc lỏng sẽ thực hiện nhiệm vụ sản xuất, pha chế thuốc lỏng tại các phân xưởng sản xuất của các doanh nghiệp sản xuất thuốc, nguyên liệu làm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe, bộ phận dược của các cơ sở khám chữa bệnh.

1.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài (dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, nhũ tương thuốc, siro thuốc) và các dạng thuốc lỏng vô khuẩn (thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền);

- Mô tả được tính chất của nguyên phụ liệu pha chế: độ hòa tan, dạng thù hình...;

- Trình bày được các kỹ thuật tiệt khuẩn cơ bản: tiệt khuẩn bằng nhiệt ẩm, tiệt khuẩn bằng nhiệt khô, tiệt khuẩn bằng phương pháp hóa học, tiệt khuẩn bằng bức xạ, tiệt khuẩn bằng phương pháp lọc;

- Trình bày điều kiện sản xuất vô khuẩn: môi trường sản xuất, con người, các bề mặt tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm hở;

- Trình bày quy định về bao bì (đồ đựng) cấp 1 dùng cho chế phẩm dược theo Dược điển Việt Nam;

- Mô tả được các quy trình tiếp nhận nguyên phụ liệu sản xuất pha chế; quy trình vệ sinh, vận hành thiết bị; quy trình pha chế sản xuất từng dạng thuốc cụ thể; quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm; quy trình đóng gói; quy trình vệ sinh thiết bị, nhà xưởng;

- Liệt kê được những biểu hiện bất thường trong các giai đoạn để báo cáo với người quản lý trực tiếp đưa ra hướng xử lý kịp thời.

1.1.2. Kỹ năng

- Thực hiện được các kỹ thuật trong sản xuất thuốc lỏng: hòa tan, làm trong;

- Thực hiện được các kỹ thuật tiệt khuẩn: tiệt khuẩn bằng nhiệt ẩm, tiệt khuẩn bằng nhiệt khô, tiệt khuẩn bằng phương pháp hóa học, tiệt khuẩn bằng bức xạ, tiệt khuẩn bằng phương pháp lọc;

- Thực hiện được quy trình tiệt khuẩn các vật liệu bao gói và qui trình vận chuyển chúng vào khu vực đóng gói với các chế phẩm vô khuẩn;

- Thực hiện được các quy trình tiếp nhận nguyên phụ liệu sản xuất pha chế; quy trình vệ sinh, vận hành thiết bị; quy trình pha chế sản xuất từng dạng thuốc cụ thể; quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm; quy trình đóng gói; quy trình vệ sinh thiết bị, nhà xưởng;

- Phát hiện và xử lý được các sự cố đơn giản trong quá trình sản xuất thuốc dạng lỏng.

1.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ các quy trình thao tác chuẩn;
- Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;
- Có ý thức tổ chức kỷ luật;
- Chịu sự quản lý trực tiếp và chịu trách nhiệm trước người quản lý trực tiếp;
- Thận trọng, tỉ mỉ, chính xác;
- Tích cực lao động, tinh thần học hỏi, lắng nghe, phản hồi, chia sẻ;
- Có khả năng làm việc nhóm.

1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu 1170 giờ, tương đương 55 tín chỉ.

1.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	**Bậc 2**	**Bậc 3**	**Bậc 4**	**Bậc 5**
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Rèn luyện thể chất			x		
1.2	Sử dụng một ngoại ngữ cơ bản			x		
1.3	Sử dụng tin học cơ bản			x		
1.4	Hiểu biết và ứng dụng kiến thức về chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh			x		
1.5	Sử dụng các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc.			x		
1.6	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày			x		
1.7	Xử lý các tình huống			x		

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.8	Làm việc hiệu quả trong nhóm			x		
1.9	Thực hiện sơ cứu cơ bản		x			
1.10	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp			x		
1.11	Áp dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc thường ngày			x		
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Hành nghề theo quy định của pháp luật và tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp			x		
2.2	Áp dụng kiến thức về hóa học (hóa vô cơ, hóa hữu cơ, hóa phân tích)			x		
2.3	Áp dụng kiến thức về hóa dược - dược lý			x		
2.4	Áp dụng kiến thức về thực vật - dược liệu			x		
2.5	Áp dụng kiến thức về thống kê dược			x		
2.6	Sử dụng thuật ngữ một ngoại ngữ chuyên ngành			x		
2.7	Giao tiếp có hiệu quả với đồng nghiệp và cấp trên			x		
2.8	Vệ sinh cá nhân, công nghiệp			x		
2.9	Tìm hiểu ngành và nghề đào tạo			x		
2.10	Lập kế hoạch tìm kiếm việc làm			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc lỏng			x		

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.2	Chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất theo hồ sơ sản phẩm			x		
3.3	Chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất			x		
3.4	Pha chế các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài (dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc) theo hồ sơ sản phẩm			x		
3.5	Pha chế các dạng thuốc lỏng vô khuẩn (thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền) theo hồ sơ sản phẩm			x		
3.6	Bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo			x		
3.7	Đóng gói cấp 1 và cấp 2			x		
3.8	Vệ sinh thiết bị, nhà xưởng			x		

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). Rèn luyện thể chất

- Yêu cầu kiến thức

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lựa chọn được môn thể dục, thể thao phù hợp với bản thân trong rèn luyện sức khỏe;

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

+ Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly ngắn, cự ly trung bình; nhảy cao, nhảy xa, bóng chuyền, bóng rổ…

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức và thực hiện có ý thức tự giác tập luyện, xác định được động cơ học tập đúng đắn phát triển thể lực chuyên môn;

+ Hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hằng ngày.

(2). Sử dụng một ngoại ngữ cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

Trình bày được những kiến thức về từ vựng, ngữ pháp, ngữ âm theo một hệ thống chủ điểm gắn liền với hoạt động sinh hoạt thường ngày (xã hội, tự nhiên, văn hoá, kinh tế và môi trường….).

- Yêu cầu kỹ năng

Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam:

+ Đọc hiểu những thông báo ở nơi công cộng, hiểu được ý chính của bài đọc cơ bản;

+ Tham gia viết được văn bản để trao đổi thông tin, tường thuật sự kiện, miêu tả người, vật, tả cảnh và diễn đạt, biểu lộ ý kiến, nhận định đối với các tình huống, sự việc, bày tỏ thái độ, tình cảm cá nhân…;

+ Nghe hiểu được các thông điệp, thông báo công cộng, thông báo về các số liệu, sự kiện thông thường như thông tin về thời gian, ngày, tháng…;

+ Sử dụng được ngoại ngữ giao tiếp trong các tình huống hội thoại đơn giản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ nghiêm túc, chủ động, tích cực trong giao tiếp bằng ngoại ngữ;

+ Tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực ngoại ngữ của bản thân.

(3). Sử dụng tin học cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Trình bày được những nội dung cơ bản về Microsoft Office;

+ Trình bày được những nội dung cơ bản về mạng Internet.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được văn bản bằng Microsoft Word;

+ Tạo lập được các bảng tính Microsoft Excel, sử dụng thành thạo một số hàm cơ bản trong bảng tính Microsoft Excel;

+ Thiết kế được bài báo cáo trong Microsoft PowerPoint;

+ Thực hiện được các thao tác trên Internet để tra cứu tài liệu, email...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Chủ động, chịu trách nhiệm về mọi kết quả việc làm của mình.

(4). Hiểu biết và ứng dụng kiến thức về chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

(5). Sử dụng các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

Liệt kê được các nội dung về sử dụng, bảo quản các thiết bị văn phòng cơ bản: điện thoại, máy tính, máy in, máy fax, máy photocopy…

- Yêu cầu kĩ năng

+ Sử dụng được các thiết bị văn phòng cơ bản: điện thoại, máy tính, máy in, máy fax, máy photocopy…;

+ Thực hiện sao lưu dữ liệu an toàn;

+ Bảo vệ được thiết bị khỏi các phần mềm độc hại;

+ Bảo quản các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc theo đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và chịu trách nhiệm về mọi kết quả việc làm của mình;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi giao tiếp qua điện thoại với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

+ Tuân thủ đúng quy trình sử dụng các thiết bị văn phòng;

+ Có trách nhiệm bảo quản các thiết bị văn phòng.

(6). Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các đầu việc, khối lượng công việc và các sự cố bất thường sau mỗi ngày làm việc;

+ Mô tả được kỹ thuật chốt sổ sách theo dõi nguyên liệu, thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe, hóa đơn, chứng từ sau khi kết thúc giờ làm việc;

+ Liệt kê được các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ, hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại nơi làm việc;

+ Mô tả được công tác an ninh, bảo mật của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thống kê được công việc và làm báo cáo theo quy định;

+ Thực hiện được trình bày một vấn đề;

+ Thực hiện được đọc và viết các tài liệu liên quan đến công việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày và chịu trách nhiệm về kết quả làm việc đó;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi giao tiếp với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

+ Tôn trọng, chấp hành giờ giấc làm việc và thủ tục hành chính.

(7). Xử lý các tình huống

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thức tiếp cận vấn đề;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được vấn đề cần giải quyết;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

(8). Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được vai trò của trưởng nhóm và các thành viên trong nhóm;

+ Liệt kê được các bước tiến hành khi làm việc nhóm;

+ Giải thích được cách thức thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

+ Mô tả được cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm;

+ Mô tả được cách hỗ trợ, chia sẻ thông tin liên quan đến công việc giữa các thành viên trong nhóm để đạt được mục tiêu;

+ Giải thích được cách xử lý hiệu quả các vấn đề mâu thuẫn; cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng mối quan hệ hiệu quả giữa các thành viên trong nhóm khi làm việc;

+ Khai thác và xử lý các ý kiến cá nhân vào hoạt động của nhóm;

+ Thực hiện và vận dụng hiệu quả các kỹ năng trong giao tiếp: kỹ năng lắng nghe, hỏi, hiểu, thuyết trình, quan sát, giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ…

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và chịu trách nhiệm về mọi ý kiến và kết quả làm việc của mình khi được phân công;

+ Tôn trọng tập thể và tinh thần làm việc nhóm;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi làm việc nhóm, giao tiếp với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp.

(9). Thực hiện sơ cứu cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các trường hợp tai nạn có thể xảy ra trong quá trình thực hiện công việc; các thao tác sơ cứu và giải pháp phù hợp;

+ Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau;

+ Giải thích các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, chấn thương và nhiễm trùng… trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa;

+ Liệt kê được các phương tiện, thuốc phục vụ cho công tác sơ cứu cho từng trường hợp tai nạn, chấn thương thường xảy ra tại nơi làm việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng quy trình sơ cứu ban đầu cho các trường hợp bị tai nạn;

+ Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ về y tế như: bỏng (hóa chất, acid, kiềm, lửa), điện giật, gãy tay, gãy chân, ngừng tim, ngừng hô hấp…;

+ Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa;

+ Gọi, thông báo đến trung tâm cấp cứu 115 hoặc cơ quan y tế gần nhất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động, khẩn trương, chính xác trong thực hiện sơ cứu và báo trung tâm cấp cứu;

+ Chịu trách nhiệm trong kết quả sơ cứu ban đầu của mình;

+ Nghiêm túc và tuân thủ đúng quy trình sơ cứu ban đầu.

(10). Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp;

+ Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán, giải cứu;

+ Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn, cháy nổ hoặc khi nhận được thông tin/báo động hỏa hoạn; mưa lớn, bão, lũ, lụt.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xử lý kịp thời với các trường hợp hiểm họa khẩn cấp;

+ Ứng phó kịp thời với hỏa hoạn, bão lụt, đe dọa về an ninh, an toàn tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm về các quyết định của mình;

+ Chủ động, sáng tạo, khẩn trương trong ứng phó với các trường hợp khẩn cấp nhằm hạn chế thấp nhất rủi ro mang lại.

(11). Áp dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê và giải thích được các ứng dụng cơ bản từ công nghệ thông tin và truyền thông;

+ Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu;

+ Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính và phần mềm ứng dụng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông;

+ Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc;

+ Sử dụng được các loại phần mềm cơ bản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động trong công việc, tự chịu trách nhiệm về kết quả làm việc của mình;

+ Cẩn thận, tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

b/ Các năng lực chung

(1) Hành nghề theo quy định của pháp luật và tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về hành nghề và kinh doanh dược theo Luật Dược hiện hành;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật, quy định của Bộ y tế có liên quan đến lĩnh vực hành nghề và kinh doanh dược;

+ Trình bày được các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề và kinh doanh dược.

- Yêu cầu kĩ năng

+ Áp dụng đúng các quy định của pháp luật khi hành nghề và kinh doanh dược;

+ Áp dụng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề và kinh doanh dược.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng các quy định của pháp luật, quy định của Bộ y tế khi hành nghề;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật khi hành nghề;

+ Tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề;

+ Chịu trách nhiệm về toàn bộ quá trình hành nghề của mình trước pháp luật.

(2) Áp dụng kiến thức về hóa học (hóa vô cơ, hóa hữu cơ, hóa phân tích)

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về đương lượng gam, các loại nồng độ; pH của một số dung dịch acid, base; phản ứng trong dung dịch chất điện ly, phản ứng oxy hóa - khử;

+ Trình bày được tính chất hóa học của các nhóm chức: alcol, phenol, aldehyd-ceton, acid carboxylic, amin,...;

+ Trình bày được các phương pháp phân tích hóa học.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Pha các dung dịch theo đúng nồng độ yêu cầu;

+ Thực hiện được các phản ứng định tính các nhóm chức cơ bản;

+ Xác định được hàm lượng/nồng độ các chất bằng các phương pháp phân tích hóa học theo đúng quy trình, kết quả định lượng đạt yêu cầu;

- Phát hiện và xử lý được các sự cố đơn giản trong quá trình định tính và định lượng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ các quy định về an toàn lao động;

+ Tuân thủ các nguyên tắc khi sử dụng hóa chất, trang thiết bị;

+ Thực hiện công việc chính xác, hiệu quả và nhanh chóng;

+ Trung thực, thận trọng, tỉ mỉ, chủ động khi làm việc độc lập hoặc làm việc nhóm;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả định tính, định lượng của mình.

(3) Áp dụng kiến thức về thực vật - dược liệu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tên Việt Nam, tên khoa học, bộ phận dùng, chế biến sơ bộ của 100 dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Trình bày được công dụng chính của 100 dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Hướng dẫn sử dụng được 100 vị dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Áp dụng kiến thức về thực vật - dược liệu trong sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng thuốc dược liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm về việc giải thích tác dụng, công dụng của dược liệu và ứng dụng vào sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng thuốc dược liệu;

+ Trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì.

(4) Áp dụng kiến thức về hóa dược - dược lý

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tính chất lý hóa, phương pháp định tính và định lượng dược chất của các thuốc thông dụng theo Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Trình bày được đặc điểm chính về tác dụng, chỉ định, tác dụng không mong muốn, chống chỉ định của các thuốc hóa dược trong Danh mục thuốc thiết yếu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được qui trình định tính, định lượng các dược chất thông thường;

+ Phát hiện và xử lý được các sự cố đơn giản trong quá trình định tính và định lượng các dược chất thông thường;

+ Vận dụng các kiến thức về hóa dược - dược lý trong sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thận trọng, tỷ mỉ, kiên trì, linh hoạt và tự chịu trách nhiệm khi thực hiện công việc theo nhóm và độc lập;

+ Tuân thủ các quy định về vệ sinh, an toàn lao động, sử dụng, bảo quản các trang thiết bị.

(5) Áp dụng kiến thức về thống kê dược

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình nghiên cứu thống kê, nội dung phương pháp thu thập thông tin, các loại thang đo sử dụng trong thống kê;

+ Trình bày được các phương pháp xử lý số liệu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thiết lập được phương pháp thu thập thông tin để đưa vào nghiên cứu thống kê;

+ Thực hiện được công việc xử lý số liệu;

+ Phân tích được số liệu thống kê dược, so sánh với mục tiêu đã đề ra và báo cáo kết quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Trung thực, cẩn thận, tự chịu trách nhiệm trong công việc thu thập, tính toán và phân tích dữ liệu thống kê;

+ Đảm bảo thời gian thực hiện các báo cáo thống kê;

+ Tuân thủ các quy định của Nhà nước và đơn vị về công tác thống kê.

(6) Sử dụng thuật ngữ một ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức về từ vựng chuyên ngành Dược cơ bản về sản xuất của một ngoại ngữ.

- Yêu cầu kĩ năng

Ứng dụng được ngoại ngữ chuyên ngành vào một số công việc chuyên môn của ngành nghề kỹ thuật dược: Đọc hiểu những lệnh sản xuất, cảnh báo, chú ý… bằng tiếng nước ngoài trong dây chuyền sản xuất, các quy trình sản xuất, kiểm nghiệm.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực học tập, rèn luyện sử dụng ngoại ngữ trong công việc.

(7) Vệ sinh cá nhân, công nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các cấp độ sạch theo tiêu chuẩn GMP;

+ Mô tả được quy trình vệ sinh cá nhân, vệ sinh thiết bị nhà xưởng trong sản xuất dược phẩm theo nguyên tắc, tiêu chuẩn của GMP.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng các thao tác vệ sinh cá nhân;

+ Sử dụng được các thiết bị bảo hộ lao động và các thiết bị vệ sinh;

+ Thực hiện được quy trình vệ sinh các nhân, thiết bị, nhà xưởng và giải thích được lý do phải thực đúng các quy trình đó;

+ Phát hiện được các trường hợp vệ sinh cá nhân, thiết bị nhà xưởng không đúng quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình vệ sinh cá nhân, thiết bị, nhà xưởng nơi sản xuất;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả vệ sinh cá nhân, thiết bị, nhà xưởng của bản thân.

(8) Giao tiếp có hiệu quả với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nhóm kiến thức, kĩ năng khi giao tiếp với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên.

- Yêu cầu kĩ năng

+ Vận dụng được các kĩ năng trong giao tiếp khi làm việc với các khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên có hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thái độ hòa đồng, tôn trọng khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả giao tiếp của mình với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên.

(9) Tìm hiểu ngành và nghề đào tạo

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được thông tin cần tìm hiểu về ngành và nghề dược;

+ Liệt kê được các vị trí việc làm của kỹ thuật dược trình độ cao đẳng trong ngành dược;

+ Liệt kê được nội dung đào tạo và các thành phần chính của chương trình đào tạo.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được kiến thức, kỹ năng, thái độ, sở thích, kinh nghiệm, giá trị của bản thân;

+ Phân tích và xác định được phương pháp giúp khả năng bản thân phù hợp với yêu cầu của nghề dược;

+ Quyết định được hướng phát triển nghề nghiệp của bản thân trong lĩnh vực dược.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, chủ động, nghiêm túc, khách quan tìm hiểu thông tin về nghề dược, về vị trí việc làm của dược sỹ cao đẳng trong ngành dược, nội dung chương trinh đào tạo;

+ Chịu trách nhiệm về quá trình và kết quả tìm hiểu ngành và nghề kỹ thuật dược của mình.

(10) Lập kế hoạch tìm kiếm việc làm

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các phương pháp tìm kiếm thông tin việc làm;

+ Mô tả được các bước lập kế hoạch tìm kiếm việc làm;

+ Liệt kê được các thông tin cần có trong hồ sơ xin việc;

+ Trình bày được kĩ năng giao tiếp, các hành vi, thái độ phù hợp trong cuộc phỏng vấn xin việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tìm kiếm được thông tin việc làm;

+ Lập được kế hoạch tìm việc;

+ Làm được hồ sơ xin việc;

+ Áp dụng được kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp phù hợp trong cuộc phỏng vấn xin việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, chủ động, nghiêm túc trong định hướng nghề nghiệp và lập kế hoạch tìm kiếm việc làm;

+ Chịu trách nhiệm về quá trình và kết quả tìm kiếm việc làm của mình.

c/ Các năng lực chuyên môn

(1) Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc lỏng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được định nghĩa và đặc điểm của các dạng thuốc lỏng: dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc, thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền;

+ Trình bày được các chỉ tiêu chất lượng của các dạng thuốc lỏng: dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc, thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền;

+ Trình bày được kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc lỏng: dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc, thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được dạng thuốc lỏng pha chế sản xuất từ lệnh pha chế: dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc, thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền;

+ Xác định được kỹ thuật bào chế cơ bản dạng thuốc lỏng: dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc, thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Thận trọng, tỉ mỉ, chính xác.

(2) Chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất theo hồ sơ sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tên, số lượng, tiêu chuẩn chất lượng của các nguyên phụ liệu cần cho pha chế, sản xuất (dược chất, tá dược, dung môi, bao bì);

+ Trình bày được tên, số lượng, yêu cầu kỹ thuật, mục đích sử dụng của các thiết vị và dụng cụ cần cho pha chế, sản xuất;

+ Mô tả được quy trình lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất;

+ Chuẩn bị được các nguyên phụ liệu cần cho pha chế, sản xuất (dược chất, tá dược, dung môi, bao bì) đúng tên, đủ số lượng, đạt tiêu chuẩn chất lượng;

+ Chuẩn bị được các thiết vị và dụng cụ đúng tên, đủ số lượng, đạt yêu cầu kỹ thuật.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình tiếp nhận lệnh sản xuất, lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị, dụng cụ;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Có trách nhiệm bảo quản, sử dụng nguyên phụ liệu, trang thiết bị dụng cụ;

+ Phối hợp nhịp nhàng với các nhân viên khác và người quản lý trực tiếp trong quá trình sản xuất.

(3) Chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các loại hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất cần chuẩn bị;

+ Mô tả được các nội dung chính, biểu mẫu từng loại hồ sơ.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị đúng và đủ hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất;

+ Ghi chép, hoàn thiện, bàn giao, lưu trữ hồ sơ biểu mẫu đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ định về ghi chép, lưu trữ hồ sơ, biểu mẫu;

+ Chịu trách nhiệm về việc chuẩn bị của mình;

+ Tỉ mỉ, thận trọng, chính xác, trung thực.

(4) Pha chế các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài (dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc) theo hồ sơ sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được tiêu chuẩn về mức độ sạch của các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài (dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc);

+ Trình bày được kỹ thuật bào chế cơ bản của: dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc;

+ Mô tả được quy trình pha chế dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc;

+ Trình bày được quy cách đóng gói, bảo quản các sản phẩm trung gian;

+ Trình bày tiêu chuẩn về mặt cảm quan của các sản phẩm trung gian trong quá trình pha chế sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các kỹ thuật pha chế dung dịch thuốc để uống, dùng ngoài: hoà tan chất tan vào dung môi bằng phương pháp hoà tan thường, hoà tan chất tan vào dung dịch thuốc bằng phương pháp hoà tan đặc biệt, làm trong dung dịch, tiệt khuẩn, kiểm tra độ trong, màu sắc dung dịch;

+ Thực hiện được các kỹ thuật pha chế siro thuốc: chế biến siro đơn, hòa tan các thành phần vào siro đơn, hòa tan đường vào dung dịch dược chất, làm trong siro;

+ Thực hiện được các kỹ thuật pha chế hỗn dịch thuốc: Tạo hỗn dịch bằng phương pháp phân tán, tạo hỗn dịch bằng phương pháp ngưng kết;

+ Thực hiện được quy trình pha chế dung dịch thuốc, cồn thuốc, hỗn dịch thuốc, siro thuốc;

+ Vận hành, lắp ráp được một số dụng cụ, thiết bị trong pha chế các dạng thuốc lỏng: dụng cụ hòa tan, máy hòa tan, dụng cụ lọc, máy lọc...;

+ Kiểm tra được chất lượng về mặt cảm quan của các sản phẩm trung gian trong quá trình pha chế sản xuất;

+ Nhận biết và báo cáo được những biểu hiện bất thường trong quá trình pha chế;

+ Xử lý được một số sự cố bất thường đơn giản xảy ra trong quá trình pha chế.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ các quy trình thao tác chuẩn;

+ Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Tiết kiệm, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ.

(5) Pha chế các dạng thuốc lỏng vô khuẩn (thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền) theo hồ sơ sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc lỏng vô khuẩn (thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền);

- Trình bày được các kỹ thuật tiệt khuẩn cơ bản: tiệt khuẩn bằng nhiệt ẩm, tiệt khuẩn bằng nhiệt khô, tiệt khuẩn bằng phương pháp hóa học, tiệt khuẩn bằng bức xạ, tiệt khuẩn bằng phương pháp lọc;

- Trình bày điều kiện sản xuất vô khuẩn: môi trường sản xuất, con người, các bề mặt tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm hở;

+ Trình bày được kỹ thuật bào chế cơ bản của: thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền;

+ Mô tả được quy trình pha chế: thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền;

+ Trình bày được quy cách đóng gói, bảo quản các sản phẩm trung gian; vô khuẩn;

+ Trình bày tiêu chuẩn về mặt cảm quan của các sản phẩm trung gian trong quá trình pha chế sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện được các kỹ thuật tiệt khuẩn: tiệt khuẩn bằng nhiệt ẩm, tiệt khuẩn bằng nhiệt khô, tiệt khuẩn bằng phương pháp hóa học, tiệt khuẩn bằng bức xạ, tiệt khuẩn bằng phương pháp lọc;

- Thực hiện được quy trình tiệt khuẩn các vật liệu bao gói vả qui trình vận chuyển chúng vào khu vực đóng gói với các chế phẩm vô khuẩn;

+ Thực hiện được các kỹ thuật pha chế: thuốc nhỏ mắt, thuốc tiêm, thuốc tiêm truyền;

+ Kiểm tra được chất lượng về mặt cảm quan của các sản phẩm trung gian trong quá trình pha chế sản xuất;

+ Nhận biết và báo cáo được những biểu hiện bất thường trong quá trình pha chế;

+ Xử lý được một số sự cố bất thường đơn giản xảy ra trong quá trình pha chế.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ các quy trình thao tác chuẩn;

+ Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Tiết kiệm, trách nhiệm.

(6) Bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo;

+ Mô tả được quy định đóng gói, ghi nhãn của sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm với từng thuốc cụ thể;

+ Mô tả cách thức cập nhật hồ sơ, sổ sách đúng quy định biểu mẫu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm công đoạn tiếp theo;

+ Thực hiện đúng quy định đóng gói, ghi nhãn của sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm với từng thuốc cụ thể.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về sản phẩm bàn giao;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

(7) Đóng gói cấp 1 và cấp 2

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân biệt được đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2;

+ Trình bày được quy định cơ bản về bao bì (đồ đựng) cấp 1 dùng cho chế phẩm dược theo Dược điển Việt Nam;

+ Liệt kê được các loại bao bì của các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài và các loại bao bì của các dạng thuốc lỏng vô khuẩn;

+ Trình bày được yêu cầu cần thiết về môi trường, con người, dụng cụ, thiết bị, phòng đóng gói với từng loại sản phẩm (các dạng thuốc lỏng để uống, dùng ngoài và dạng thuốc lỏng vô khuẩn);

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng của bán thành phẩn và thành phẩm;

+ Mô tả được quy trình đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2 với từng dạng thuốc lỏng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được mức độ sạch của sản phẩm đóng gói;

+ Thực hiện được quy trình đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2 với từng dạng thuốc lỏng (các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài và vô khuẩn);

+ Vận hành được các dụng cụ, thiết bị trong đóng gói;

+ Ghi chép được đầy đủ, chính xác hồ sơ sổ sách đóng gói theo quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình giao nhận bán thành phẩm, thành phẩm;

+ Tuân thủ các quy trình liên quan đến đóng gói cấp 1 và cấp 2;

+ Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Tiết kiệm, trách nhiệm.

(8) Vệ sinh thiết bị, nhà xưởng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nội dung cơ bản của các cấp độ sạch theo GMP;

+ Trình bày được các phương pháp vệ sinh thiết bị cơ bản;

+ Trình bày được các phương pháp vệ sinh nhà xưởng cơ bản;

+ Mô tả được quy trình xử lý đối với chất thải và chất dư không còn sử dụng được.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được mức độ sạch của sản phẩm pha chế, sản xuất;

+ Thực hiện được quy trình vệ sinh dụng cụ, thiết bị, nhà xưởng trong pha chế, sản xuất với từng dạng thuốc lỏng (các dạng thuốc lỏng để uống và dùng ngoài và các dạng thuốc lỏng vô khuẩn);

+ Thực hiện được các kỹ thuật vệ sinh thiết bị, nhà xưởng cơ bản;

+ Vận hành, lắp ráp được các dụng cụ, thiết bị vệ sinh: máy hút bụi, máy lọc không khí...;

+ Thực hiện được quy trình xử lý đối với chất thải và chất dư không còn sử dụng được;

+ Ghi chép được đầy đủ, chính xác hồ sơ sổ sách vệ sinh theo quy định;

+ Phát hiện được những sự cố trong quá trình vệ sinh thiết bị, nhà xưởng, báo cáo lên người quản lý trực tiếp;

Xử lý được một số sự cố đơn giản xảy ra trong quá trình vệ sinh thiết bị, nhà xưởng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình giao nhận bán thành phẩm, thành phẩm;

+ Tuân thủ các quy trình vệ sinh thiết bị, vệ sinh nhà xưởng;

+ Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Tiết kiệm, trách nhiệm.

2. Tên vị trí việc làm: SẢN XUẤT CÁC DẠNG THUỐC RẮN

2.1. Mô tả vị trí việc làm:

Sản xuất các dạng thuốc rắn là vị trí việc làm đảm nhiệm các công việc: Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc rắn; chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất; chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất; pha chế các dạng thuốc rắn (bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn) theo hồ sơ sản phẩm; bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo, đóng gói cấp 1 và cấp 2; vệ sinh thiết bị, nhà xưởng.

Người hành nghề sản xuất các dạng thuốc dạng thuốc rắn thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công và giám sát của người quản lý trực tiếp tổ pha chế sản xuất, được trang bị đồ bảo hộ lao động, các thiết bị bảo hộ đảm bảo an toàn trong quá trình làm việc và phải tuân thủ theo các quy trình thao tác chuẩn của nhà máy. Các hệ thống trang thiết bị luôn đảm bảo đủ tiêu chuẩn pha chế sản xuất thuốc. Hệ thống sổ sách ghi chép thông tin đồng bộ, khoa học, thống nhất theo biểu mẫu chung quy định.

Người hành nghề sản xuất các dạng thuốc rắn sẽ thực hiện nhiệm vụ sản xuất, pha chế thuốc rắn tại các phân xưởng sản xuất thuốc rắn của các doanh nghiệp sản xuất thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe, bộ phận dược của các cơ sở khám chữa bệnh.

2.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc rắn (bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn);

- Mô tả được tính chất của nguyên phụ liệu pha chế: độ mịn, kích thước tiểu phân, độ trơn chảy, độ hòa tan,...;

- Trình bày được quy định cơ bản về bao bì (đồ đựng) cấp 1 dùng cho chế phẩm dược theo Dược điển Việt Nam;

- Mô tả được các quy trình tiếp nhận nguyên phụ liệu sản xuất pha chế; quy trình vệ sinh, vận hành thiết bị; quy trình pha chế sản xuất từng dạng thuốc cụ thể; quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm; quy trình đóng gói; quy trình vệ sinh thiết bị, nhà xưởng;

- Liệt kê được những biểu hiện bất thường trong các giai đoạn để báo cáo với người quản lý trực tiếp để đưa ra hướng xử lý kịp thời.

2.1.2. Kỹ năng

- Thực hiện được các kỹ thuật trong sản xuất thuốc rắn: nghiền, trộn, tạo hạt, dập viên, bao viên…;

- Thực hiện được các quy trình tiếp nhận nguyên phụ liệu sản xuất pha chế; quy trình vệ sinh, vận hành thiết bị; quy trình pha chế sản xuất từng dạng thuốc cụ thể; quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm; quy trình đóng gói; quy trình vệ sinh thiết bị, nhà xưởng;

- Nhận biết được và báo cáo lên người quản lý trực tiếp những bất thường trong pha chế, sản xuất;

- Phát hiện và xử lý các sự cố đơn giản trong quá trình sản xuất thuốc dạng rắn.

2.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ các quy trình thao tác chuẩn;

- Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

- Có ý thức tổ chức kỷ luật;

- Chịu sự quản lý trực tiếp và chịu trách nhiệm trước người quản lý trực tiếp;

- Thận trọng, tỉ mỉ, chính xác;

- Tích cực lao động, tinh thần học hỏi, lắng nghe, phản hồi, chia sẻ;

- Có khả năng làm việc nhóm.

2.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu 1120 giờ, tương đương 54 tín chỉ.

2.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Rèn luyện thể chất			x		
1.2	Sử dụng một ngoại ngữ cơ bản			x		
1.3	Sử dụng tin học cơ bản			x		
1.4	Hiểu biết và ứng dụng kiến thức về chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh			x		
1.5	Sử dụng các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc.			x		

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.6	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày			x		
1.7	Xử lý các tình huống			x		
1.8	Làm việc hiệu quả trong nhóm			x		
1.9	Thực hiện sơ cứu cơ bản		x			
1.10	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp			x		
1.11	Áp dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc thường ngày			x		
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Hành nghề theo quy định của pháp luật và tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp			x		
2.2	Áp dụng kiến thức về hóa học (hóa vô cơ, hóa hữu cơ, hóa phân tích)			x		
2.3	Áp dụng kiến thức về hóa dược - dược lý			x		
2.4	Áp dụng kiến thức về thực vật - dược liệu			x		
2.5	Áp dụng kiến thức về thống kê dược			x		
2.6	Sử dụng thuật ngữ một ngoại ngữ chuyên ngành			x		
2.7	Giao tiếp có hiệu quả với đồng nghiệp và cấp trên			x		
2.8	Vệ sinh cá nhân, công nghiệp			x		
2.9	Tìm hiểu ngành và nghề đào tạo			x		
2.10	Lập kế hoạch tìm kiếm việc làm			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc rắn			x		

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.2	Chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất theo hồ sơ sản phẩm			x		
3.3	Chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất			x		
3.4	Pha chế các dạng thuốc rắn (bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn) theo hồ sơ sản phẩm			x		
3.5	Bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo			x		
3.6	Đóng gói cấp 1 và cấp 2			x		
3.7	Vệ sinh thiết bị, nhà xưởng			x		

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). Rèn luyện thể chất

- Yêu cầu kiến thức

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lựa chọn được môn thể dục, thể thao phù hợp với bản thân trong rèn luyện sức khỏe;

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

+ Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly ngắn, cự ly trung bình; nhảy cao, nhảy xa, bóng chuyền, bóng rổ…

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức và thực hiện có ý thức tự giác tập luyện, xác định được động cơ học tập đúng đắn phát triển thể lực chuyên môn;

+ Hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hằng ngày.

(2). Sử dụng một ngoại ngữ cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

Trình bày được những kiến thức về từ vựng, ngữ pháp, ngữ âm theo một hệ thống chủ điểm gắn liền với hoạt động sinh hoạt thường ngày (xã hội, tự nhiên, văn hoá, kinh tế và môi trường….).

- Yêu cầu kỹ năng

Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam:

+ Đọc hiểu những thông báo ở nơi công cộng, hiểu được ý chính của bài đọc cơ bản;

+ Tham gia viết được văn bản để trao đổi thông tin, tường thuật sự kiện, miêu tả người, vật, tả cảnh và diễn đạt, biểu lộ ý kiến, nhận định đối với các tình huống, sự việc, bày tỏ thái độ, tình cảm cá nhân…;

+ Nghe hiểu được các thông điệp, thông báo công cộng, thông báo về các số liệu, sự kiện thông thường như thông tin về thời gian, ngày, tháng…;

+ Sử dụng được ngoại ngữ giao tiếp trong các tình huống hội thoại đơn giản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ nghiêm túc, chủ động, tích cực trong giao tiếp bằng ngoại ngữ;

+ Tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực ngoại ngữ của bản thân.

(3). Sử dụng tin học cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Trình bày được những nội dung cơ bản về Microsoft Office;

+ Trình bày được những nội dung cơ bản về mạng Internet.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được văn bản bằng Microsoft Word;

+ Tạo lập được các bảng tính Microsoft Excel, sử dụng thành thạo một số hàm cơ bản trong bảng tính Microsoft Excel;

+ Thiết kế được bài báo cáo trong Microsoft PowerPoint;

+ Thực hiện được các thao tác trên Internet để tra cứu tài liệu, email...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Chủ động, chịu trách nhiệm về mọi kết quả việc làm của mình.

(4). Hiểu biết và ứng dụng kiến thức về chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

(5). Sử dụng các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

Liệt kê được các nội dung về sử dụng, bảo quản các thiết bị văn phòng cơ bản: điện thoại, máy tính, máy in, máy fax, máy photocopy…

- Yêu cầu kĩ năng

+ Sử dụng được các thiết bị văn phòng cơ bản: điện thoại, máy tính, máy in, máy fax, máy photocopy…;

+ Thực hiện sao lưu dữ liệu an toàn;

+ Bảo vệ được thiết bị khỏi các phần mềm độc hại;

+ Bảo quản các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc theo đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và chịu trách nhiệm về mọi kết quả việc làm của mình;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi giao tiếp qua điện thoại với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

+ Tuân thủ đúng quy trình sử dụng các thiết bị văn phòng;

+ Có trách nhiệm bảo quản các thiết bị văn phòng.

(6). Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các đầu việc, khối lượng công việc và các sự cố bất thường sau mỗi ngày làm việc;

+ Mô tả được kỹ thuật chốt sổ sách theo dõi nguyên liệu, thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe, hóa đơn, chứng từ sau khi kết thúc giờ làm việc;

+ Liệt kê được các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ, hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại nơi làm việc;

+ Mô tả được công tác an ninh, bảo mật của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thống kê được công việc và làm báo cáo theo quy định;

+ Thực hiện được trình bày một vấn đề;

+ Thực hiện được đọc và viết các tài liệu liên quan đến công việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày và chịu trách nhiệm về kết quả làm việc đó;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi giao tiếp với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

+ Tôn trọng, chấp hành giờ giấc làm việc và thủ tục hành chính.

(7). Xử lý các tình huống

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thức tiếp cận vấn đề;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được vấn đề cần giải quyết;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

(8). Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được vai trò của trưởng nhóm và các thành viên trong nhóm;

+ Liệt kê được các bước tiến hành khi làm việc nhóm;

+ Giải thích được cách thức thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

+ Mô tả được cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm;

+ Mô tả được cách hỗ trợ, chia sẻ thông tin liên quan đến công việc giữa các thành viên trong nhóm để đạt được mục tiêu;

+ Giải thích được cách xử lý hiệu quả các vấn đề mâu thuẫn; cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng mối quan hệ hiệu quả giữa các thành viên trong nhóm khi làm việc;

+ Khai thác và xử lý các ý kiến cá nhân vào hoạt động của nhóm;

+ Thực hiện và vận dụng hiệu quả các kỹ năng trong giao tiếp: kỹ năng lắng nghe, hỏi, hiểu, thuyết trình, quan sát, giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ…

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và chịu trách nhiệm về mọi ý kiến và kết quả làm việc của mình khi được phân công;

+ Tôn trọng tập thể và tinh thần làm việc nhóm;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi làm việc nhóm, giao tiếp với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp.

(9). Thực hiện sơ cứu cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các trường hợp tai nạn có thể xảy ra trong quá trình thực hiện công việc; các thao tác sơ cứu và giải pháp phù hợp;

+ Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau;

+ Giải thích các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, chấn thương và nhiễm trùng… trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa;

+ Liệt kê được các phương tiện, thuốc phục vụ cho công tác sơ cứu cho từng trường hợp tai nạn, chấn thương thường xảy ra tại nơi làm việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng quy trình sơ cứu ban đầu cho các trường hợp bị tai nạn;

+ Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ về y tế như: bỏng (hóa chất, acid, kiềm, lửa), điện giật, gãy tay, gãy chân, ngừng tim, ngừng hô hấp…;

+ Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa;

+ Gọi, thông báo đến trung tâm cấp cứu 115 hoặc cơ quan y tế gần nhất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động, khẩn trương, chính xác trong thực hiện sơ cứu và báo trung tâm cấp cứu;

+ Chịu trách nhiệm trong kết quả sơ cứu ban đầu của mình;

+ Nghiêm túc và tuân thủ đúng quy trình sơ cứu ban đầu.

(10). Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp;

+ Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán, giải cứu;

+ Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn, cháy nổ hoặc khi nhận được thông tin/báo động hỏa hoạn; mưa lớn, bão, lũ, lụt.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xử lý kịp thời với các trường hợp hiểm họa khẩn cấp;

+ Ứng phó kịp thời với hỏa hoạn, bão lụt, đe dọa về an ninh, an toàn tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm về các quyết định của mình;

+ Chủ động, sáng tạo, khẩn trương trong ứng phó với các trường hợp khẩn cấp nhằm hạn chế thấp nhất rủi ro mang lại.

(11). Áp dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê và giải thích được các ứng dụng cơ bản từ công nghệ thông tin và truyền thông;

+ Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu;

+ Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính và phần mềm ứng dụng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông;

+ Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc;

+ Sử dụng được các loại phần mềm cơ bản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động trong công việc, tự chịu trách nhiệm về kết quả làm việc của mình;

+ Cẩn thận, tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

b/ Các năng lực chung

(1) Hành nghề theo quy định của pháp luật và tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về hành nghề và kinh doanh dược theo Luật Dược hiện hành;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật, quy định của Bộ Y tế có liên quan đến lĩnh vực hành nghề và kinh doanh dược;

+ Trình bày được các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề và kinh doanh dược.

- Yêu cầu kĩ năng

+ Áp dụng đúng các quy định của pháp luật khi hành nghề và kinh doanh dược;

+ Áp dụng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề và kinh doanh dược.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng các quy định của pháp luật, quy định của Bộ Y tế khi hành nghề;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật khi hành nghề;

+ Tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề;

+ Chịu trách nhiệm về toàn bộ quá trình hành nghề của mình trước pháp luật.

(2) Áp dụng kiến thức về hóa học (hóa vô cơ, hóa hữu cơ, hóa phân tích)

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về đương lượng gam, các loại nồng độ; pH của một số dung dịch acid, base; phản ứng trong dung dịch chất điện ly, phản ứng oxy hóa - khử;

+ Trình bày được tính chất hóa học của các nhóm chức: alcol, phenol, aldehyd-ceton, acid carboxylic, amin,...;

+ Trình bày được các phương pháp phân tích hóa học.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Pha các dung dịch theo đúng nồng độ yêu cầu;

+ Thực hiện được các phản ứng định tính các nhóm chức cơ bản;

+ Xác định được hàm lượng/nồng độ các chất bằng các phương pháp phân tích hóa học theo đúng quy trình, kết quả định lượng đạt yêu cầu;

+ Phát hiện và xử lý được các sự cố đơn giản trong quá trình định tính và định lượng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ các quy định về an toàn lao động;

+ Tuân thủ các nguyên tắc khi sử dụng hóa chất, trang thiết bị;

+ Thực hiện công việc chính xác, hiệu quả và nhanh chóng;

+ Trung thực, thận trọng, tỉ mỉ, chủ động khi làm việc độc lập hoặc làm việc nhóm;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả định tính, định lượng của mình.

(3) Áp dụng kiến thức về thực vật - dược liệu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tên Việt Nam, tên khoa học, bộ phận dùng, chế biến sơ bộ của 100 dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Trình bày được công dụng chính của 100 dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Hướng dẫn sử dụng được 100 vị dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Áp dụng kiến thức về thực vật- dược liệu trong sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng thuốc dược liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm về việc giải thích tác dụng, công dụng của dược liệu và ứng dụng vào sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng thuốc dược liệu;

+ Trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì.

(4) Áp dụng kiến thức về hóa dược - dược lý

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tính chất lý hóa, phương pháp định tính và định lượng dược chất của các thuốc thông dụng theo Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Trình bày được đặc điểm chính về tác dụng, chỉ định, tác dụng không mong muốn, chống chỉ định của các thuốc hóa dược trong Danh mục thuốc thiết yếu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được qui trình định tính, định lượng các dược chất thông thường;

+ Phát hiện và xử lý được các sự cố đơn giản trong quá trình định tính và định lượng các dược chất thông thường;

+ Vận dụng các kiến thức về hóa dược - dược lý trong sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thận trọng, tỷ mỉ, kiên trì, linh hoạt và tự chịu trách nhiệm khi thực hiện công việc theo nhóm và độc lập;

+ Tuân thủ các quy định về vệ sinh, an toàn lao động, sử dụng, bảo quản các trang thiết bị.

(5) Áp dụng kiến thức về thống kê dược

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình nghiên cứu thống kê, nội dung phương pháp thu thập thông tin, các loại thang đo sử dụng trong thống kê;

+ Trình bày được các phương pháp xử lý số liệu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thiết lập được phương pháp thu thập thông tin để đưa vào nghiên cứu thống kê;

+ Thực hiện được công việc xử lý số liệu;

+ Phân tích được số liệu thống kê dược, so sánh với mục tiêu đã đề ra và báo cáo kết quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Trung thực, cẩn thận, tự chịu trách nhiệm trong công việc thu thập, tính toán và phân tích dữ liệu thống kê;

+ Đảm bảo thời gian thực hiện các báo cáo thống kê;

+ Tuân thủ các quy định của Nhà nước và đơn vị về công tác thống kê.

(6) Sử dụng thuật ngữ một ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức về từ vựng chuyên ngành Dược cơ bản về sản xuất của một ngoại ngữ.

- Yêu cầu kĩ năng

Ứng dụng được ngoại ngữ chuyên ngành vào một số công việc chuyên môn của ngành nghề kỹ thuật dược: Đọc hiểu những lệnh sản xuất, cảnh báo, chú ý… bằng tiếng nước ngoài trong dây chuyền sản xuất, các quy trình sản xuất, kiểm nghiệm.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực học tập, rèn luyện sử dụng ngoại ngữ trong công việc.

(7) Vệ sinh cá nhân, công nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các cấp độ sạch theo tiêu chuẩn GMP;

+ Mô tả được quy trình vệ sinh cá nhân, vệ sinh thiết bị nhà xưởng trong sản xuất dược phẩm theo nguyên tắc, tiêu chuẩn của GMP.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng các thao tác vệ sinh cá nhân;

+ Sử dụng được các thiết bị bảo hộ lao động và các thiết bị vệ sinh;

+ Thực hiện được quy trình vệ sinh các nhân, thiết bị, nhà xưởng và giải thích được lý do phải thực đúng các quy trình đó;

+ Phát hiện được các trường hợp vệ sinh cá nhân, thiết bị nhà xưởng không đúng quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình vệ sinh cá nhân, thiết bị, nhà xưởng nơi sản xuất;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả vệ sinh cá nhân, thiết bị, nhà xưởng của bản thân..

(8) Giao tiếp có hiệu quả với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nhóm kiến thức, kĩ năng khi giao tiếp với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên.

- Yêu cầu kĩ năng

+ Vận dụng được các kĩ năng trong giao tiếp khi làm việc với các khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên có hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thái độ hòa đồng, tôn trọng khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả giao tiếp của mình với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên.

(9) Tìm hiểu ngành và nghề đào tạo

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được thông tin cần tìm hiểu về ngành và nghề dược;

+ Liệt kê được các vị trí việc làm của kỹ thuật dược trình độ cao đẳng trong ngành dược;

+ Liệt kê được nội dung đào tạo và các thành phần chính của chương trình đào tạo.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được kiến thức, kỹ năng, thái độ, sở thích, kinh nghiệm, giá trị của bản thân;

+ Phân tích và xác định được phương pháp giúp khả năng bản thân phù hợp với yêu cầu của nghề dược;

+ Quyết định được hướng phát triển nghề nghiệp của bản thân trong lĩnh vực dược.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, chủ động, nghiêm túc, khách quan tìm hiểu thông tin về nghề dược, về vị trí việc làm của dược sỹ cao đẳng trong ngành dược, nội dung chương trinh đào tạo;

+ Chịu trách nhiệm về quá trình và kết quả tìm hiểu ngành và nghề kỹ thuật dược của mình.

(10) Lập kế hoạch tìm kiếm việc làm

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các phương pháp tìm kiếm thông tin việc làm;

+ Mô tả được các bước lập kế hoạch tìm kiếm việc làm;

+ Liệt kê được các thông tin cần có trong hồ sơ xin việc;

+ Trình bày được kĩ năng giao tiếp, các hành vi, thái độ phù hợp trong cuộc phỏng vấn xin việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tìm kiếm được thông tin việc làm;

+ Lập được kế hoạch tìm việc;

+ Làm được hồ sơ xin việc;

+ Áp dụng được kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp phù hợp trong cuộc phỏng vấn xin việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, chủ động, nghiêm túc trong định hướng nghề nghiệp và lập kế hoạch tìm kiếm việc làm;

+ Chịu trách nhiệm về quá trình và kết quả tìm kiếm việc làm của mình.

c/ Các năng lực chuyên môn

(1) Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc rắn

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được định nghĩa và đặc điểm của các dạng thuốc rắn: bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn;

+ Trình bày được các chỉ tiêu chất lượng của các dạng thuốc rắn;

+ Trình bày được kỹ thuật bào chế cơ bản các dạng thuốc rắn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được dạng thuốc rắn pha chế sản xuất từ lệnh pha chế: bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn;

+ Xác định được kỹ thuật bào chế cơ bản và chỉ tiêu chất lượng của các dạng thuốc rắn: bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Thận trọng, tỉ mỉ, chính xác.

(2) Chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất theo hồ sơ sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tên, số lượng, tiêu chuẩn chất lượng của các nguyên phụ liệu cần cho pha chế, sản xuất (dược chất, tá dược, bao bì);

+ Trình bày được tên, số lượng, yêu cầu kỹ thuật, mục đích sử dụng của các thiết vị và dụng cụ cần cho pha chế, sản xuất;

+ Mô tả được quy trình lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất;

+ Chuẩn bị được các nguyên phụ liệu cần cho pha chế, sản xuất (dược chất, tá dược, bao bì) đúng tên, đủ số lượng, đạt tiêu chuẩn chất lượng;

+ Chuẩn bị được các thiết vị và dụng cụ đúng tên, đủ số lượng, đạt yêu cầu kỹ thuật.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình tiếp nhận lệnh sản xuất, lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị, dụng cụ;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Có trách nhiệm bảo quản, sử dụng nguyên phụ liệu, trang thiết bị dụng cụ;

+ Phối hợp nhịp nhàng với các nhân viên khác và người quản lý trực tiếp trong quá trình sản xuất.

(3) Chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các loại hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất cần chuẩn bị;

+ Mô tả được các nội dung chính, biểu mẫu từng loại hồ sơ.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị đúng và đủ hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất;

+ Ghi chép, hoàn thiện, bàn giao, lưu trữ hồ sơ biểu mẫu đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ định về ghi chép, lưu trữ hồ sơ, biểu mẫu;

+ Chịu trách nhiệm về việc chuẩn bị của mình;

+ Tỉ mỉ, thận trọng, chính xác, trung thực.

(4) Pha chế các dạng thuốc rắn (bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn) theo hồ sơ sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng của các dạng thuốc rắn: thuốc bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn;

+ Trình bày được kỹ thuật bào chế cơ bản của: thuốc bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn;

+ Mô tả được quy trình pha chế: thuốc bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn;

+ Trình bày được quy cách đóng gói, bảo quản các sản phẩm trung gian;

+ Trình bày tiêu chuẩn về mặt cảm quan của các sản phẩm trung gian trong quá trình pha chế sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các kỹ thuật trong sản xuất thuốc rắn: nghiền, trộn, tạo hạt, dập viên, bao viên…;

+ Thực hiện được quy trình pha chế: thuốc bột, cốm, nang cứng, viên nén, thuốc hoàn;

+ Vận hành, lắp ráp được một số dụng cụ, thiết bị trong pha chế các dạng thuốc rắn: máy nghiền, máy trộn, máy tạo hạt, tủ sấy, máy sấy, máy dập viên, máy bao phim, máy đóng nang, dụng cụ đóng nang...;

+ Kiểm tra được chất lượng về mặt cảm quan của các sản phẩm trung gian trong quá trình pha chế sản xuất;

+ Nhận biết được và báo cáo người quản lý trực tiếp những biểu hiện bất thường trong quá trình pha chế;

+ Xử lý được một số sự cố đơn giản trong quá trình pha chế, sản xuất thuốc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ các quy trình thao tác chuẩn;

+ Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Tiết kiệm, trách nhiệm.

(5) Bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo;

+ Mô tả được quy định đóng gói, ghi nhãn của sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm với từng thuốc cụ thể;

+ Mô tả cách thức cập nhật hồ sơ, sổ sách đúng quy định biểu mẫu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm công đoạn tiếp theo;

+ Thực hiện đúng quy định đóng gói, ghi nhãn của sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm với từng thuốc cụ thể.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về sản phẩm bàn giao;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

(7) Đóng gói cấp 1 và cấp 2

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân biệt được đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2;

+ Trình bày được quy định cơ bản về bao bì (đồ đựng) cấp 1 dùng cho chế phẩm dược theo Dược điển Việt Nam;

+ Liệt kê được các loại bao bì của các dạng thuốc rắn;

+ Trình bày được yêu cầu cần thiết về môi trường, con người, dụng cụ, thiết bị, phòng đóng gói với từng loại sản phẩm;

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng của bán thành phần và thành phẩm;

+ Mô tả được các nội dung chính của nhãn trên bao bì cấp 1, cấp 2;

+ Mô tả được quy trình đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2 với từng dạng thuốc rắn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2 với từng dạng thuốc rắn;

+ Vận hành được các dụng cụ, thiết bị trong đóng gói;: máy ép vỉ, máy hàn túi...;

+ Ghi chép được đầy đủ, chính xác hồ sơ sổ sách đóng gói theo quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình giao nhận bán thành phẩm, thành phẩm;

+ Tuân thủ các quy trình liên quan đến đóng gói cấp 1 và cấp 2;

+ Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Tiết kiệm, trách nhiệm.

(8) Vệ sinh thiết bị, nhà xưởng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nội dung cơ bản của các cấp độ sạch theo GMP;

+ Trình bày được các phương pháp vệ sinh thiết bị cơ bản;

+ Trình bày được các phương pháp vệ sinh nhà xưởng cơ bản;

+ Mô tả được quy trình xử lý đối với chất thải và chất dư không còn sử dụng được.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được yêu cầu cấp độ sạch của từng khu vực trong dây chuyền pha chế, sản xuất các dạng thuốc rắn;

+ Thực hiện được quy trình vệ sinh dụng cụ, thiết bị, nhà xưởng trong pha chế, sản xuất với từng dạng thuốc rắn;

+ Thực hiện được các kỹ thuật vệ sinh thiết bị, nhà xưởng cơ bản;

+ Vận hành, lắp ráp được các dụng cụ, thiết bị vệ sinh: máy hút bụi, máy lọc không khí...;

+ Thực hiện được quy trình xử lý đối với chất thải và chất dư không còn sử dụng được;

+ Ghi chép được đầy đủ, chính xác hồ sơ sổ sách vệ sinh theo quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình giao nhận bán thành phẩm, thành phẩm;

+ Tuân thủ các quy trình vệ sinh thiết bị, vệ sinh nhà xưởng;

+ Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Tiết kiệm, trách nhiệm.

3. Tên vị trí việc làm: SẢN XUẤT CÁC DẠNG THUỐC MỀM

3.1. Mô tả vị trí việc làm:

Sản xuất các dạng thuốc mềm là vị trí việc làm đảm nhiệm các công việc: Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc mềm; chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất; chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất; pha chế các dạng thuốc mềm (nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt) theo hồ sơ sản phẩm; bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo; đóng gói cấp 1 và cấp 2; vệ sinh thiết bị, nhà xưởng.

Người hành nghề sản xuất các dạng thuốc dạng thuốc mềm thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công và giám sát của người quản lý trực tiếp tổ pha chế sản xuất, được trang bị đồ bảo hộ lao động, các thiết bị bảo hộ đảm bảo an toàn trong quá trình làm việc. Các hệ thống trang thiết bị luôn đảm bảo đủ tiêu chuẩn pha chế sản xuất thuốc. Hệ thống sổ sách ghi chép thông tin đồng bộ, khoa học, thống nhất theo biểu mẫu chung quy định.

Người hành nghề sản xuất các dạng thuốc mềm sẽ thực hiện nhiệm vụ sản xuất, pha chế các dạng thuốc mềm tại các phân xưởng sản xuất của các doanh nghiệp sản xuất thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe, khoa dược của bệnh viện

3.1.1. Kiến thức

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng của các dạng thuốc mềm (nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt);

- Trình bày được các kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc mềm (nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt);

- Mô tả được tính chất của nguyên phụ liệu pha chế: tính thân dầu, thân nước, độ hòa tan,...;

- Trình bày được quy định cơ bản về bao bì (đồ đựng) cấp 1 dùng cho chế phẩm dược theo Dược điển Việt Nam;

- Mô tả được các quy trình: tiếp nhận nguyên phụ liệu sản xuất pha chế; vận hành thiết bị; pha chế sản xuất từng dạng thuốc cụ thể; bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm; đóng gói; vệ sinh thiết bị, nhà xưởng;

- Liệt kê được những biểu hiện bất thường xảy ra trong các giai đoạn pha chế sản xuất các dạng thuốc mềm.

3.1.2. Kỹ năng

- Thực hiện được các kỹ thuật trong sản xuất thuốc mềm: nghiền, trộn, hòa tan, nhũ hóa, đổ khuôn, ép khuôn…;

- Thực hiện được các quy trình tiếp nhận nguyên phụ liệu sản xuất pha chế; quy trình vệ sinh, vận hành thiết bị; quy trình pha chế sản xuất từng dạng thuốc cụ thể; quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm; quy trình đóng gói; quy trình vệ sinh thiết bị, nhà xưởng;

- Nhận biết được và báo cáo người quản lý trực tiếp những bất thường trong pha chế, sản xuất;

- Xử lý được một số sự cố đơn giản xảy ra trong quá trình pha chế, sản xuất.

3.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ các quy trình thao tác chuẩn;

- Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

- Có ý thức tổ chức kỷ luật;

- Chịu sự quản lý trực tiếp và chịu trách nhiệm trước người quản lý trực tiếp;

- Thận trọng, tỉ mỉ, chính xác;

- Tích cực lao động, tinh thần học hỏi, lắng nghe, phản hồi, chia sẻ;

- Có khả năng làm việc nhóm.

3.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu 1115 giờ, tương đương 54 tín chỉ

3.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Rèn luyện thể chất			x		
1.2	Sử dụng một ngoại ngữ cơ bản			x		
1.3	Sử dụng tin học cơ bản			x		
1.4	Hiểu biết và ứng dụng kiến thức về chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh			x		
1.5	Sử dụng các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc.			x		
1.6	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày			x		

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.7	Xử lý các tình huống			x		
1.8	Làm việc hiệu quả trong nhóm			x		
1.9	Thực hiện sơ cứu cơ bản		x			
1.10	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp			x		
1.11	Áp dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc thường ngày			x		
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Hành nghề theo quy định của pháp luật và tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp			x		
2.2	Áp dụng kiến thức về hóa học (hóa vô cơ, hóa hữu cơ, hóa phân tích)			x		
2.3	Áp dụng kiến thức về hóa dược - dược lý			x		
2.4	Áp dụng kiến thức về thực vật - dược liệu			x		
2.5	Áp dụng kiến thức về thống kê dược			x		
2.6	Sử dụng thuật ngữ một ngoại ngữ chuyên ngành			x		
2.7	Giao tiếp có hiệu quả với đồng nghiệp và cấp trên			x		
2.8	Vệ sinh cá nhân, công nghiệp			x		
2.9	Tìm hiểu ngành và nghề đào tạo			x		
2.10	Lập kế hoạch tìm kiếm việc làm			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc mềm			x		

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kĩ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.2	Chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất theo hồ sơ sản phẩm			x		
3.3	Chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất			x		
3.4	Pha chế các dạng thuốc mềm (nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt) theo hồ sơ sản phẩm			x		
3.5	Bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo			x		
3.6	Đóng gói cấp 1 và cấp 2			x		
3.7	Vệ sinh thiết bị, nhà xưởng					

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). Rèn luyện thể chất

- Yêu cầu kiến thức

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lựa chọn được môn thể dục, thể thao phù hợp với bản thân trong rèn luyện sức khỏe;

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

+ Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly ngắn, cự ly trung bình; nhảy cao, nhảy xa, bóng chuyền, bóng rổ…

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức và thực hiện có ý thức tự giác tập luyện, xác định được động cơ học tập đúng đắn phát triển thể lực chuyên môn;

+ Hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hằng ngày.

(2). Sử dụng một ngoại ngữ cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

Trình bày được những kiến thức về từ vựng, ngữ pháp, ngữ âm theo một hệ thống chủ điểm gắn liền với hoạt động sinh hoạt thường ngày (xã hội, tự nhiên, văn hoá, kinh tế và môi trường….).

- Yêu cầu kỹ năng

Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam:

+ Đọc hiểu những thông báo ở nơi công cộng, hiểu được ý chính của bài đọc cơ bản;

+ Tham gia viết được văn bản để trao đổi thông tin, tường thuật sự kiện, miêu tả người, vật, tả cảnh và diễn đạt, biểu lộ ý kiến, nhận định đối với các tình huống, sự việc, bày tỏ thái độ, tình cảm cá nhân…;

+ Nghe hiểu được các thông điệp, thông báo công cộng, thông báo về các số liệu, sự kiện thông thường như thông tin về thời gian, ngày, tháng…;

+ Sử dụng được ngoại ngữ giao tiếp trong các tình huống hội thoại đơn giản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ nghiêm túc, chủ động, tích cực trong giao tiếp bằng ngoại ngữ;

+ Tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực ngoại ngữ của bản thân.

(3). Sử dụng tin học cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Trình bày được những nội dung cơ bản về Microsoft Office;

+ Trình bày được những nội dung cơ bản về mạng Internet.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được văn bản bằng Microsoft Word;

+ Tạo lập được các bảng tính Microsoft Excel, sử dụng thành thạo một số hàm cơ bản trong bảng tính Microsoft Excel;

+ Thiết kế được bài báo cáo trong Microsoft PowerPoint;

+ Thực hiện được các thao tác trên Internet để tra cứu tài liệu, email...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Chủ động, chịu trách nhiệm về mọi kết quả việc làm của mình.

(4). Hiểu biết và ứng dụng kiến thức về chính trị, pháp luật, quốc phòng, an ninh

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

(5). Sử dụng các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

Liệt kê được các nội dung về sử dụng, bảo quản các thiết bị văn phòng cơ bản: điện thoại, máy tính, máy in, máy fax, máy photocopy…

- Yêu cầu kĩ năng

+ Sử dụng được các thiết bị văn phòng cơ bản: điện thoại, máy tính, máy in, máy fax, máy photocopy…;

+ Thực hiện sao lưu dữ liệu an toàn;

+ Bảo vệ được thiết bị khỏi các phần mềm độc hại;

+ Bảo quản các thiết bị văn phòng tại nơi làm việc theo đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và chịu trách nhiệm về mọi kết quả việc làm của mình;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi giao tiếp qua điện thoại với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

+ Tuân thủ đúng quy trình sử dụng các thiết bị văn phòng;

+ Có trách nhiệm bảo quản các thiết bị văn phòng.

(6). Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các đầu việc, khối lượng công việc và các sự cố bất thường sau mỗi ngày làm việc;

+ Mô tả được kỹ thuật chốt sổ sách theo dõi nguyên liệu, thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe, hóa đơn, chứng từ sau khi kết thúc giờ làm việc;

+ Liệt kê được các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ, hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại nơi làm việc;

+ Mô tả được công tác an ninh, bảo mật của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thống kê được công việc và làm báo cáo theo quy định;

+ Thực hiện được trình bày một vấn đề;

+ Thực hiện được đọc và viết các tài liệu liên quan đến công việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày và chịu trách nhiệm về kết quả làm việc đó;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi giao tiếp với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

+ Tôn trọng, chấp hành giờ giấc làm việc và thủ tục hành chính.

(7). Xử lý các tình huống

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được cách thức tiếp cận vấn đề;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được vấn đề cần giải quyết;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

(8). Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được vai trò của trưởng nhóm và các thành viên trong nhóm;

+ Liệt kê được các bước tiến hành khi làm việc nhóm;

+ Giải thích được cách thức thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

+ Mô tả được cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm;

+ Mô tả được cách hỗ trợ, chia sẻ thông tin liên quan đến công việc giữa các thành viên trong nhóm để đạt được mục tiêu;

+ Giải thích được cách xử lý hiệu quả các vấn đề mâu thuẫn; cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng mối quan hệ hiệu quả giữa các thành viên trong nhóm khi làm việc;

+ Khai thác và xử lý các ý kiến cá nhân vào hoạt động của nhóm;

+ Thực hiện và vận dụng hiệu quả các kỹ năng trong giao tiếp: kỹ năng lắng nghe, hỏi, hiểu, thuyết trình, quan sát, giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ…

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và chịu trách nhiệm về mọi ý kiến và kết quả làm việc của mình khi được phân công;

+ Tôn trọng tập thể và tinh thần làm việc nhóm;

+ Lịch sự, nhiệt tình khi làm việc nhóm, giao tiếp với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp.

(9). Thực hiện sơ cứu cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các trường hợp tai nạn có thể xảy ra trong quá trình thực hiện công việc; các thao tác sơ cứu và giải pháp phù hợp;

+ Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau;

+ Giải thích các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, chấn thương và nhiễm trùng… trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa;

+ Liệt kê được các phương tiện, thuốc phục vụ cho công tác sơ cứu cho từng trường hợp tai nạn, chấn thương thường xảy ra tại nơi làm việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng quy trình sơ cứu ban đầu cho các trường hợp bị tai nạn;

+ Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ về y tế như: bỏng (hóa chất, acid, kiềm, lửa), điện giật, gãy tay, gãy chân, ngừng tim, ngừng hô hấp…;

+ Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa;

+ Gọi, thông báo đến trung tâm cấp cứu 115 hoặc cơ quan y tế gần nhất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động, khẩn trương, chính xác trong thực hiện sơ cứu và báo trung tâm cấp cứu;

+ Chịu trách nhiệm trong kết quả sơ cứu ban đầu của mình;

+ Nghiêm túc và tuân thủ đúng quy trình sơ cứu ban đầu.

(10). Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp;

+ Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán, giải cứu;

+ Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn, cháy nổ hoặc khi nhận được thông tin/báo động hỏa hoạn; mưa lớn, bão, lũ, lụt.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xử lý kịp thời với các trường hợp hiểm họa khẩn cấp;

+ Ứng phó kịp thời với hỏa hoạn, bão lụt, đe dọa về an ninh, an toàn tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm về các quyết định của mình;

+ Chủ động, sáng tạo, khẩn trương trong ứng phó với các trường hợp khẩn cấp nhằm hạn chế thấp nhất rủi ro mang lại.

(11). Áp dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê và giải thích được các ứng dụng cơ bản từ công nghệ thông tin và truyền thông;

+ Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu;

+ Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính và phần mềm ứng dụng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông;

+ Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc;

+ Sử dụng được các loại phần mềm cơ bản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động trong công việc, tự chịu trách nhiệm về kết quả làm việc của mình;

+ Cẩn thận, tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

b/ Các năng lực chung

(1) Hành nghề theo quy định của pháp luật và tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các quy định về hành nghề và kinh doanh dược theo Luật Dược hiện hành;

+ Trình bày được các quy định của pháp luật, quy định của Bộ y tế có liên quan đến lĩnh vực hành nghề và kinh doanh dược;

+ Trình bày được các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề và kinh doanh dược.

- Yêu cầu kĩ năng

+ Áp dụng đúng các quy định của pháp luật khi hành nghề và kinh doanh dược;

+ Áp dụng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề và kinh doanh dược.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng các quy định của pháp luật, quy định của Bộ y tế khi hành nghề;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật khi hành nghề;

+ Tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi hành nghề;

+ Chịu trách nhiệm về toàn bộ quá trình hành nghề của mình trước pháp luật.

(2) Áp dụng kiến thức về hóa học (hóa vô cơ, hóa hữu cơ, hóa phân tích)

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về đương lượng gam, các loại nồng độ; pH của một số dung dịch acid, base; phản ứng trong dung dịch chất điện ly, phản ứng oxy hóa - khử;

+ Trình bày được tính chất hóa học của các nhóm chức: alcol, phenol, aldehyd-ceton, acid carboxylic, amin,...;

+ Trình bày được các phương pháp phân tích hóa học.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Pha các dung dịch theo đúng nồng độ yêu cầu;

+ Thực hiện được các phản ứng định tính các nhóm chức cơ bản;

+ Xác định được hàm lượng/nồng độ các chất bằng các phương pháp phân tích hóa học theo đúng quy trình, kết quả định lượng đạt yêu cầu;

+ Phát hiện và xử lý được các sự cố đơn giản trong quá trình định tính và định lượng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ các quy định về an toàn lao động;

+ Tuân thủ các nguyên tắc khi sử dụng hóa chất, trang thiết bị;

+ Thực hiện công việc chính xác, hiệu quả và nhanh chóng;

+ Trung thực, thận trọng, tỉ mỉ, chủ động khi làm việc độc lập hoặc làm việc nhóm;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả định tính, định lượng của mình.

(3) Áp dụng kiến thức về thực vật- dược liệu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tên Việt Nam, tên khoa học, bộ phận dùng, chế biến sơ bộ của 100 dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Trình bày được công dụng chính của 100 dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Hướng dẫn sử dụng được 100 vị dược liệu thông dụng trong Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Áp dụng kiến thức về thực vật- dược liệu trong sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng thuốc dược liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm về việc giải thích tác dụng, công dụng của dược liệu và ứng dụng vào sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng thuốc dược liệu;

+ Trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì.

(4) Áp dụng kiến thức về hóa dược - dược lý

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tính chất lý hóa, phương pháp định tính và định lượng dược chất của các thuốc thông dụng theo Danh mục thuốc thiết yếu;

+ Trình bày được đặc điểm chính về tác dụng, chỉ định, tác dụng không mong muốn, chống chỉ định của các thuốc hóa dược trong Danh mục thuốc thiết yếu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được qui trình định tính, định lượng các dược chất thông thường;

+ Phát hiện và xử lý được các sự cố đơn giản trong quá trình định tính và định lượng các dược chất thông thường;

+ Vận dụng các kiến thức về hóa dược - dược lý trong sản xuất, bảo quản, kiểm tra chất lượng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thận trọng, tỷ mỉ, kiên trì, linh hoạt và tự chịu trách nhiệm khi thực hiện công việc theo nhóm và độc lập;

+ Tuân thủ các quy định về vệ sinh, an toàn lao động, sử dụng, bảo quản các trang thiết bị.

(5) Áp dụng kiến thức về thống kê dược

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình nghiên cứu thống kê, nội dung phương pháp thu thập thông tin, các loại thang đo sử dụng trong thống kê;

+ Trình bày được các phương pháp xử lý số liệu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thiết lập được phương pháp thu thập thông tin để đưa vào nghiên cứu thống kê;

+ Thực hiện được công việc xử lý số liệu;

+ Phân tích được số liệu thống kê dược, so sánh với mục tiêu đã đề ra và báo cáo kết quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Trung thực, cẩn thận, tự chịu trách nhiệm trong công việc thu thập, tính toán và phân tích dữ liệu thống kê;

+ Đảm bảo thời gian thực hiện các báo cáo thống kê;

+ Tuân thủ các quy định của Nhà nước và đơn vị về công tác thống kê.

(6) Sử dụng thuật ngữ một ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức về từ vựng chuyên ngành Dược cơ bản về sản xuất của một ngoại ngữ.

- Yêu cầu kĩ năng

Ứng dụng được ngoại ngữ chuyên ngành vào một số công việc chuyên môn của ngành nghề kỹ thuật dược: Đọc hiểu những lệnh sản xuất, cảnh báo, chú ý…bằng tiếng nước ngoài trong dây chuyền sản xuất, các quy trình sản xuất, kiểm nghiệm.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực học tập, rèn luyện sử dụng ngoại ngữ trong công việc.

(7) Vệ sinh cá nhân, công nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các cấp độ sạch theo tiêu chuẩn GMP;

+ Mô tả được quy trình vệ sinh cá nhân, vệ sinh thiết bị nhà xưởng trong sản xuất dược phẩm theo nguyên tắc, tiêu chuẩn của GMP.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng các thao tác vệ sinh cá nhân;

+ Sử dụng được các thiết bị bảo hộ lao động và các thiết bị vệ sinh;

+ Thực hiện được quy trình vệ sinh các nhân, thiết bị, nhà xưởng và giải thích được lý do phải thực đúng các quy trình đó;

+ Phát hiện được các trường hợp vệ sinh cá nhân, thiết bị nhà xưởng không đúng quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình vệ sinh cá nhân, thiết bị, nhà xưởng nơi sản xuất;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả vệ sinh cá nhân, thiết bị, nhà xưởng của bản thân.

(8) Giao tiếp có hiệu quả với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nhóm kiến thức, kĩ năng khi giao tiếp với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên.

- Yêu cầu kĩ năng

+ Vận dụng được các kĩ năng trong giao tiếp khi làm việc với các khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên có hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thái độ hòa đồng, tôn trọng khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả giao tiếp của mình với khách hàng, đồng nghiệp và cấp trên.

(9) Tìm hiểu ngành và nghề đào tạo

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được thông tin cần tìm hiểu về ngành và nghề dược;

+ Liệt kê được các vị trí việc làm của kỹ thuật dược trình độ cao đẳng trong ngành dược;

+ Liệt kê được nội dung đào tạo và các thành phần chính của chương trình đào tạo.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được kiến thức, kỹ năng, thái độ, sở thích, kinh nghiệm, giá trị của bản thân;

+ Phân tích và xác định được phương pháp giúp khả năng bản thân phù hợp với yêu cầu của nghề dược;

+ Quyết định được hướng phát triển nghề nghiệp của bản thân trong lĩnh vực dược.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, chủ động, nghiêm túc, khách quan tìm hiểu thông tin về nghề dược, về vị trí việc làm của dược sỹ cao đẳng trong ngành dược, nội dung chương trinh đào tạo;

+ Chịu trách nhiệm về quá trình và kết quả tìm hiểu ngành và nghề kỹ thuật dược của mình.

(10) Lập kế hoạch tìm kiếm việc làm

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các phương pháp tìm kiếm thông tin việc làm;

+ Mô tả được các bước lập kế hoạch tìm kiếm việc làm;

+ Liệt kê được các thông tin cần có trong hồ sơ xin việc;

+ Trình bày được kĩ năng giao tiếp, các hành vi, thái độ phù hợp trong cuộc phỏng vấn xin việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tìm kiếm được thông tin việc làm;

+ Lập được kế hoạch tìm việc;

+ Làm được hồ sơ xin việc;

+ Áp dụng được kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp phù hợp trong cuộc phỏng vấn xin việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, chủ động, nghiêm túc trong định hướng nghề nghiệp và lập kế hoạch tìm kiếm việc làm;

+ Chịu trách nhiệm về quá trình và kết quả tìm kiếm việc làm của mình.

c/ Các năng lực chuyên môn

(1) Xác định dạng bào chế và kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc mềm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được định nghĩa và đặc điểm của các dạng thuốc mềm: nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt;

+ Mô tả được tính chất của nguyên phụ liệu pha chế: tính thân dầu, thân nước, độ hòa tan,...;

+ Trình bày được các kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc mềm: nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được dạng thuốc mềm pha chế sản xuất từ lệnh pha chế: nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt;

+ Xác định được kỹ thuật bào chế cơ bản pha chế, sản xuất các dạng thuốc mềm.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Thận trọng, tỉ mỉ, chính xác.

(2) Chuẩn bị nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất theo hồ sơ sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tên, số lượng, tiêu chuẩn chất lượng của các nguyên phụ liệu cần cho pha chế, sản xuất (dược chất, tá dược, bao bì);

+ Trình bày được tên, số lượng, yêu cầu kỹ thuật, mục đích sử dụng của các thiết vị và dụng cụ cần cho pha chế, sản xuất;

+ Mô tả được quy trình lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị và dụng cụ pha chế, sản xuất;

+ Chuẩn bị được các nguyên phụ liệu cần cho pha chế, sản xuất (dược chất, tá dược, dung môi, bao bì) đúng tên, đủ số lượng, đạt tiêu chuẩn chất lượng;

+ Chuẩn bị được các thiết vị và dụng cụ đúng tên, đủ số lượng, đạt yêu cầu kỹ thuật.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình tiếp nhận lệnh sản xuất, lĩnh nguyên phụ liệu, trang thiết bị, dụng cụ;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Có trách nhiệm bảo quản, sử dụng nguyên phụ liệu, trang thiết bị dụng cụ;

+ Phối hợp nhịp nhàng với các nhân viên khác và người quản lý trực tiếp trong quá trình sản xuất.

(3) Chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các loại hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất cần chuẩn bị;

+ Mô tả được các nội dung chính, biểu mẫu từng loại hồ sơ.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị đúng và đủ hồ sơ, biểu mẫu phục vụ quá trình sản xuất;

+ Ghi chép, hoàn thiện, bàn giao, lưu trữ hồ sơ biểu mẫu đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ định về ghi chép, lưu trữ hồ sơ, biểu mẫu;

+ Chịu trách nhiệm về việc chuẩn bị của mình;

+ Tỉ mỉ, thận trọng, chính xác, trung thực.

(4) Pha chế các dạng thuốc mềm (nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt) theo hồ sơ sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng của các dạng thuốc mềm nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt;

+ Trình bày được kỹ thuật bào chế cơ bản của các dạng thuốc nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt;

+ Trình bày đặc điểm của nhũ tương và các kỹ thuật pha chế nhũ tương;

+ Mô tả được quy trình pha chế: nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt;

+ Trình bày được quy cách đóng gói, bảo quản các sản phẩm trung gian;

+ Trình bày tiêu chuẩn về mặt cảm quan của các sản phẩm trung gian trong quá trình pha chế sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các kỹ thuật trong sản xuất các dạng thuốc mềm: nghiền, trộn, hòa tan, nhũ hóa, đổ khuôn…;

+ Thực hiện được các kỹ thuật pha chế nhũ tương: tạo nhũ tương bằng phương pháp keo khô, tạo nhũ tương bằng phương pháp keo ướt, tạo nhũ tương bằng phương pháp tách pha sử dụng dung môi đồng tan;

+ Thực hiện được quy trình pha chế: nang mềm, thuốc mỡ, thuốc đặt;

+ Vận hành, lắp ráp được các thiết bị thường dùng trong sản xuất các dạng thuốc mềm: máy nghiền, máy trộn, khuôn thuốc đặt…;

+ Kiểm tra được chất lượng về mặt cảm quan của các sản phẩm trung gian trong quá trình pha chế sản xuất;

+ Nhận biết được và báo cáo người quản lý tiếp những biểu hiện bất thường trong quá trình pha chế, sản xuất dạng thuốc mềm;

+ Xử lý được một số sự cố xảy ra trong quá trình pha chế, sản xuất các dạng thuốc mềm.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ các quy trình thao tác chuẩn;

+ Tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về công việc được giao;

+ Tiết kiệm, trách nhiệm.

(5) Bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo;

+ Mô tả được quy định đóng gói, ghi nhãn của sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm với từng thuốc cụ thể;

+ Mô tả cách thức cập nhật hồ sơ, sổ sách đúng quy định biểu mẫu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện đúng quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm công đoạn tiếp theo;

+ Thực hiện đúng quy định đóng gói, ghi nhãn của sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm với từng thuốc cụ thể.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình bàn giao sản phẩm trung gian, bán thành phẩm, thành phẩm cho công đoạn tiếp theo;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật;

+ Chịu trách nhiệm về sản phẩm bàn giao;

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

(6) Đóng gói cấp 1 và cấp 2

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân biệt được đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2;

+ Trình bày được quy định cơ bản về bao bì (đồ đựng) cấp 1 dùng cho chế phẩm dược theo Dược điển Việt Nam;

+ Liệt kê được các loại bao bì của các dạng thuốc mềm;

+ Trình bày được yêu cầu cần thiết về môi trường, con người, dụng cụ, thiết bị, phòng đóng gói với từng loại sản phẩm;

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng của bán thành phẩn và thành phẩm.

+ Mô tả được các nội dung chính của nhãn trên bao bì cấp 1, cấp 2;

+ Mô tả được quy trình đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2 với từng dạng thuốc mềm.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được mức độ sạch của sản phẩm đóng gói;

+ Thực hiện được quy trình đóng gói cấp 1 và đóng gói cấp 2 với từng dạng thuốc mềm;

+ Vận hành được các dụng cụ, thiết bị trong đóng gói; thuốc mềm: máy ép vỉ, máy hàn túi, máy đóng tuýp...;

+ Ghi chép được đầy đủ, chính xác hồ sơ sổ sách đóng gói theo quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình giao nhận bán thành phẩm, thành phẩm;

+ Tuân thủ các quy trình liên quan đến đóng gói cấp 1 và cấp 2;

(Xem tiếp Công báo số 1215 + 1216)

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