

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CƠ KHÍ NÔNG NGHIỆP

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

NGHỀ: QUẢN LÝ BÁN HÀNG SIÊU THỊ

MÃ NGHỀ:

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 853/QĐ-CDCKNN-ĐT ngày 08/7/2024
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Cơ khí nông nghiệp)*

Vĩnh phúc, năm 2024

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 853 /QĐ-CDNCKNN-ĐT ngày 8 tháng 7 năm 2024 của
Hiệu trưởng trường Cao đẳng Cơ khí nông nghiệp)*

Tên nghề: QUẢN LÝ BÁN HÀNG TRONG SIÊU THỊ

Mã nghề:

Trình độ đào tạo: Trung Cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học cơ sở

Thời gian đào tạo: 2 năm

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành, nghề đào tạo

Quản lý bán hàng trong siêu thị trình độ trung cấp là ngành, nghề kiểm soát luồng di chuyển của hàng hóa, năng lượng, thông tin và những nguồn lực khác như sản phẩm, dịch vụ và con người, từ cung ứng các yếu tố đầu vào cho quá trình sản xuất cho tới phân phối các sản phẩm đầu ra, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Logistics là một ngành rộng, liên quan đến việc lên kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm soát một chuỗi những hoạt động từ nơi sản xuất, cung cấp đến tay người tiêu dùng bao gồm: đóng gói, bao bì, xếp dỡ, lưu kho lưu bãi, bảo quản hàng hóa, vận chuyển, giao nhận, lập chứng từ... Người làm nghề bán hàng siêu thị có thể tham gia vào chuỗi hoạt động bán hàng siêu thị với các công việc liên quan như: hành chính logistics, giao nhận hàng hóa, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho.

Các công việc của ngành/ngành chủ yếu được thực hiện tại các cơ sở sản xuất kinh doanh, kho bãi, cảng; liên quan đến việc tuân thủ nhiều quy trình, quy định; sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất; đảm bảo an toàn, an ninh. Cường độ làm việc cao, chịu áp lực lớn về thời gian và yêu cầu đảm bảo tiến độ thực hiện, phối hợp chặt chẽ với các bộ phận có liên quan. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: các quy trình, quy định đầy đủ, rõ ràng; cơ sở vật chất tốt, ứng dụng công nghệ, phần mềm; cơ cấu tổ chức hiệu quả đảm bảo thông tin thông suốt.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao trình độ chuyên môn, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, xây dựng ý thức và sự say mê nghề nghiệp.

2. Mục tiêu đào tạo

2.1. Mục tiêu chung:

Chuyên ngành Quản lý bán hàng trong siêu thị hệ trung cấp đào tạo công nhân dịch vụ có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt; có trách nhiệm với xã hội; được trang bị những kiến thức cơ bản về kinh tế, chính trị, xã hội; vận dụng tốt các năng lực chuyên môn như quản lý, kiểm soát hiệu quả các phương tiện, hàng hóa, dịch vụ cũng như các thông tin có liên quan đến vị trí việc làm, có tư duy độc lập; có năng lực nghiên cứu tự bổ sung kiến thức theo yêu cầu công việc.

2.2. Mục tiêu cụ thể:

a. Kiến thức

Trình bày được nội dung và các quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động logistics;

- Liệt kê được các loại hình hoạt động dịch vụ bán hàng trong siêu thị;
- Trình bày được các tiêu chuẩn về an toàn lao động, an ninh hàng hóa;
- Trình bày được khái niệm cơ bản trong lĩnh vực bán hàng siêu thị liên quan đến hành chính nhân sự, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;
- Trình bày được quy trình và cách thức thực hiện công việc trong hành chính, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;
- Trình bày được đặc điểm, cách thức hoạt động của trang thiết bị, cơ sở vật chất trong quản lý siêu thị liên quan đến hành chính, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;
- Mô tả được các loại hồ sơ/chứng từ trong hành chính, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;
- Trình bày được các sự cố thường gặp trong hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;
- 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.

b. Kỹ năng

- Thực hiện đúng các quy tắc quốc tế (Incoterms, UCP,...) trong hoạt động bán hàng siêu thị;
- Phát hiện và đề phòng được rủi ro và mối nguy hại về an toàn lao động, an ninh hàng hóa;
- Sử dụng được các phần mềm phục vụ cho công việc hành chính, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;
- Thực hiện được các quy trình trong quản lý siêu thị, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;
- Vận hành được thiết bị máy móc chuyên dụng trong dây chuyền hệ thống tự động trong kho, bãi;
- Lập được báo cáo định kỳ theo quy định;
- Đọc và lập được các chứng từ sử dụng trong hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;
- Phát hiện được và báo cáo kịp thời các sự cố thường gặp trong quản lý siêu thị, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho;

- 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.

c. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo và tổ chức;
- Đoàn kết, hợp tác, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;
- Làm việc có phương pháp khoa học, có tính tổ chức kỷ luật;
- Tự tin, chủ động trong xác định mục đích, yêu cầu công việc, cách thức thực hiện công việc;
- Tự đánh giá được kết quả công việc của bản thân;
- Có khả năng thích nghi với điều kiện làm việc thay đổi;
- Ý thức trách nhiệm, tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

2.3. Chính trị, đạo đức; thể chất và quốc phòng

- Chính trị, đạo đức:
 - + Có hiểu biết về một số kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác – Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh; Hiến pháp, Pháp luật của nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
 - + Có hiểu biết về đường lối phát triển kinh tế của Đảng, thành tựu và định hướng phát triển công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước;
 - + Có lòng yêu nước, yêu CNXH, trung thành với sự nghiệp cách mạng của Đảng và lợi ích của đất nước;
 - + Có đạo đức, yêu nghề và có lương tâm nghề nghiệp;
 - + Có ý thức tổ chức kỷ luật và tác phong công nghiệp, nghiêm túc, trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, chính xác;
 - + Tuân thủ các qui định của luật kế toán, tài chính, chịu trách nhiệm cá nhân đối với nhiệm vụ được giao;
 - + Có tinh thần tự học, tự nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu của công việc.
- Thể chất, quốc phòng:
 - + Có đủ sức khoẻ để học tập, công tác lâu dài, sẵn sàng phục vụ sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc;
 - + Hiểu biết một số phương pháp luyện tập và đạt kỹ năng cơ bản một số môn thể dục, thể thao như: Thể dục, Điền kinh, Bóng chuyền...
- Có hiểu biết cơ bản về công tác quốc phòng toàn dân, dân quân tự vệ;
 - + Có kiến thức và kỹ năng cơ bản về quân sự phổ thông cần thiết của người chiến sĩ, vận dụng được trong công tác bảo vệ trật tự trị an;
 - + Có ý thức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ quân sự bảo vệ Tổ quốc.

3. 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:

- Quản lý hàng hóa
- Điều phối nhân sự
- Chăm sóc khách hàng
- Quản lý doanh thu
- Đảm bảo tiêu chuẩn vận hành

1.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề quản lý bán hàng trong siêu thị trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;
- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

4. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học:

- Số lượng môn học, môn học: 22
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 80 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung: 11 tín chỉ
- Khối lượng các môn học, môn học chuyên môn: 69 tín chỉ
- Khối lượng lý thuyết: 599 giờ; Thực hành, thực tập: 906 giờ

5. Tổng hợp các năng lực của ngành, nghề:

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức (giờ, tín chỉ)
1	NLCB-01	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng	75h - 3TC
2	NLCB-02	Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng	60h - 2TC
3	NLCB-03	Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở	60h - 2TC
4	NLCB-04	Sử dụng ngoại ngữ giao tiếp, chuyên ngành	150h - 5TC
5	NLCB-05	Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp	60h - 2TC
6	NLCB-06	Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương	15h - 1TC

7	NLCB-07	Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng	45h - 2TC
8	NLCB-08	Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ/chứng từ	60h - 2TC
9	NLCB-09	Cập nhật đơn hàng vào hệ thống	60h - 2TC
II	Năng lực cốt lõi (chuyên môn)		
10	NLCL-01	Điều phối nhân viên vận chuyển, giao/nhận hàng	60h - 2TC
11	NLCL-02	Thông báo đến khách hàng thông tin giao/nhận hàng	60h - 2TC
12	NLCL-03	Lập chứng từ xuất/nhập hàng	120h - 4TC
13	NLCL-04	Lập hồ sơ chứng từ để thực hiện thanh toán	90h - 3TC
14	NLCL-05	Thực hiện các thủ tục xuất, nhập hàng	120h - 4TC
15	NLCL-06	Điều phối nhân viên vận chuyển, giao/nhận hàng	60h - 2TC
16	NLCL-07	Thực hiện thủ tục hải quan	120h - 4TC
17	NLCL-08	Xếp và dỡ hàng hóa	90h - 3TC
18	NLCL-09	Sắp xếp hàng hóa vào đúng khu vực kho theo qui định	90h - 3TC
19	NLCL-10	Vận hành các thiết bị kho bãi	120h - 4TC
20	NLCL-11	Đóng gói và bao bì hàng hóa	60h - 2TC
21	NLCL-12	Kiểm tra hàng tồn theo định kỳ	90h - 3TC
III	Năng lực nâng cao		
22	NLNC-01	Giải quyết khiếu nại phát sinh	60h - 2TC
23	NLNC-02	Xử lý các vấn đề phát sinh trong kho	60h - 2TC

6. Nội dung chương trình:

	Tên môn học/môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/chương tập/thảo luận	Thi/Kiểm tra
1	Các môn học chung	11	255	127	115	14
MH 01	Giáo dục chính trị	2	45	20	23	2
MH 02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH 03	Giáo dục thể chất	1	15	10	4	1
MH 04	Giáo dục quốc phòng - An ninh	1	30	15	13	2
MH 05	Tin học	2	45	22	21	2
MH 06	Tiếng Anh	3	90	42	44	4
2	Các môn học, môn học chuyên môn	69	1530	498	974	58
2.1	<i>Môn học, môn học cơ sở</i>	13	225	116	95	14
MH 07	KNM & Khởi sự DN	2	60	26	31	3
MH 08	An toàn vệ sinh lao động	2	30	20	8	2
MH 09	Vận dụng kiến thức chung về hàng hóa	2	30	20	8	2
MH 10	Sử dụng thiết bị	3	45	20	22	3
MH 11	Sử dụng CNTT	2	30	15	13	2
MH 12	Sử dụng tiếng anh chuyên ngành	2	30	15	13	2
2.2	<i>Môn học, môn học chuyên môn</i>	56	1305	382	789	44
MH 13	Đặt hàng	4	60	30	28	2

MH 14	Nhận hàng	4	60	36	20	4
MH 15	Sơ chế và bảo quản hàng hóa	4	60	40	16	4
MH 16	Bố trí và trưng bày hàng hóa	4	60	30	28	2
MH17	Thu ngân	4	60	36	20	4
MH 18	Tư vấn bán hàng	4	60	20	37	3
MH 19	Chăm sóc và PTKH	2	30	20	8	2
MH 20	Quản lý thương mại	4	60	20	37	3
MH 21	Tổ chức và đánh giá hiệu quả nhóm kinh doanh	5	75	46	24	5
MH 22	Tuyển dụng và đào tạo nhóm kinh doanh	4	60	30	24	6
MH 23	Đánh giá hiệu quả HĐTM	4	60	30	27	3
TT 24	Thực tập tốt nghiệp	12	480		480	
Tổng cộng		80	1505	615	818	72

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình

7.1. Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện.

Giảng dạy các môn học chung theo áp dụng theo quyết định 248/QĐ-CĐCKNN-ĐT ngày 21/02/2019 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Cơ khí nông nghiệp về việc “ Ban hành các chương trình các môn học chung“

7.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Để sinh viên/học sinh có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, nhà trường sẽ bố trí tham quan, học tập, thực tập tại một số doanh nghiệp, công ty, khu công nghiệp, khu chế xuất... vào các thời điểm thích hợp.

- Để giáo dục đạo đức, truyền thống, mở rộng nhận thức về văn hóa xã hội, tăng cường các kỹ năng mềm, sinh viên/học sinh cần tham gia các hoạt động văn hóa, thể thao, huấn luyện kỹ năng... do nhà trường tổ chức.

+ Thời gian và nội dung hoạt động giáo dục ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa như sau:

Số TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao:	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hóa, văn nghệ: - Qua các phương tiện thông tin đại chúng - Sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày từ 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	Hoạt động thư viện: Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật
5	Thăm quan, dã ngoại	Mỗi học kỳ 1 lần

7.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, môn học:

Thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, môn học cần được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học, môn học trong chương trình đào tạo.

a) Tổ chức kỳ thi kết thúc môn học/modul: Cuối mỗi học kỳ, nhà trường tổ chức một kỳ thi chính và một kỳ thi phụ để thi kết thúc môn học, mô-đun tổ chức giảng dạy trong học kỳ.

Trong những trường hợp đặc biệt hiệu trưởng có thể tổ chức thi kết thúc môn học, mô-đun vào thời điểm khác cho người học đủ điều kiện dự thi;

b) Hình thức thi kết thúc môn học, mô-đun: Có thể là thi viết, vấn đáp, trắc nghiệm, thực hành, chương tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa các hình thức trên;

c) Thời gian làm chương thi kết thúc môn học, mô-đun:

- Chương thi viết từ 60 đến 120 phút,
- Chương thi vấn đáp có thời gian cho 1 thí sinh là 30 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời;
- Kiểm tra thực hành chương tập kỹ năng tổng hợp có thời gian thực hiện từ 4-8 giờ.

7.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp:

- Đối với đào tạo theo niên chế:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo tổng số 24 môn học, môn học và có đủ điều kiện các điểm tổng kết >5,0; Không bị kỷ luật từ mức đình chỉ học tập hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

+ Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: môn Chính trị; Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp; Thực hành nghề nghiệp.

Số TT	Môn thi	Hình thức thi	Thời gian thi
1	Chính trị	Viết	không quá 120 phút
		Vấn đáp	không quá 60 phút một học sinh/sinh viên
		Trắc nghiệm	không quá 90 phút
3	Kiến thức, kỹ năng nghề (có thể lựa chọn một trong hai phương pháp sau):		
3.1	Phương pháp 1:		
	- Thi lý thuyết nghề	Viết	không quá 180 phút
		Vấn đáp	không quá 60 phút một học sinh/sinh viên
		Trắc nghiệm	không quá 90 phút
	- Thi thực hành nghề	Chương tập/sản phẩm	không quá 16 giờ
3.2	Phương pháp 2: Chương thi tích hợp lý thuyết và thực hành	Tích hợp	không quá 16 giờ

+ Hiệu trưởng các trường căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp, kết quả bảo vệ chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp của người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng và công nhận danh hiệu trung cấp (đối với trình độ trung cấp) theo quy định của trường.

- Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy môn học hoặc tích lũy tín chỉ:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng phải tích lũy đủ số môn học hoặc tín chỉ tổng số 24 môn học, môn học theo quy định trong chương trình đào tạo.

+ Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp ngay cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận làm điều kiện xét tốt nghiệp.

+ Hiệu trưởng các trường căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu trung cấp (đối với trình độ trung cấp) theo quy định của trường.

7.5. Các chú ý khác (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Năng lực số: Tên năng lực: VỆ SINH VÀ AN TOÀN LAO ĐỘNG Thời lượng: 30 giờ (10LT; 20TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Làm việc theo nhóm, độc lập có giám sát - Làm việc theo qui định và hướng dẫn của công ty - Làm việc trong trong nhà - Sử dụng các thiết bị bảo hộ và dụng cụ hỗ trợ	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Sử dụng, bảo quản cơ sở vật chất và trang thiết bị đúng qui định - Đảm bảo vệ sinh, an toàn lao động trong xử lý chất thải, rác thải độc hại - Tuân thủ qui định về đảm bảo chất lượng trong sản xuất, bảo quản và kinh doanh. - Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, Có tinh thần trách nhiệm cao - Thể hiện tính trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì trong chuyên môn nghiệp vụ	
THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Tuân thủ các quy định vệ sinh và an toàn lao động	- Trình bày được các quy định vệ sinh và an toàn lao động - Sử dụng được dụng cụ, thiết bị bảo hộ lao động
Thực hiện các phương pháp đảm bảo vệ sinh và bảo vệ môi trường	- Nhận biết bối cảnh và điều kiện xung quanh - Trình bày được các phương pháp đảm bảo vệ sinh môi trường - Thực hiện các thao tác vệ sinh môi trường theo tình từng tình huống cụ thể
Huấn luyện phòng cháy chữa cháy định kỳ	- Trình bày được các kiến thức cơ bản về phòng cháy, chữa cháy (nguyên nhân và các biện pháp phòng cháy chữa cháy) - Vận dụng các kiến thức phòng cháy, chữa cháy - Thực hiện các thao tác sơ cứu người bị nạn
Thực hiện kiểm tra, giám sát	- Lập kế hoạch kiểm tra, giám sát - Thực hiện kiểm tra và đánh giá về trang bị các dụng cụ, thiết bị về an toàn lao động và hoạt động đảm bảo an toàn lao động thường xuyên, liên tục.

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM		
Năng lực số: Tên năng lực: VỆ SINH VÀ AN TOÀN LAO ĐỘNG Thời lượng: 30 giờ (10LT; 20TH)		
Chức năng và vị trí năng lực (vị trí trong sơ đồ lĩnh hội)- Nhiệm vụ của năng lực Năng lực này là năng lực chung, được bố trí học ở kỳ 1 năm thứ 1. Để học được năng lực này người học phải tìm hiểu được những kiến thức về ngành nghề đào tạo và được trải nghiệm thực tế tại các siêu thị. Năng lực này giúp người học vận dụng được các kiến thức về an toàn lao động và sử dụng các công cụ, dụng cụ và trang thiết bị bảo hộ lao động trong đơn vị.		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Tuân thủ các quy định an toàn lao động (20%) 2. Thực hiện các phương pháp đảm bảo vệ sinh và bảo vệ môi trường (20%) 3. Huấn luyện phòng cháy chữa cháy định kỳ (50%) 4. Thực hiện kiểm tra, giám sát (10%)		
Kiến thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc (3-4 điểm mốc – bộ chuẩn 2010)	Hoạt động dạy và học - Hoạt động thích đáng - Đa dạng hóa - Đề nghị về hạn chế và cơ sở vc - Đan xen hoạt động giáo viên
Thành tố 1: Tuân thủ các quy định an toàn lao động		
Trình bày được các quy định về vệ sinh và an toàn lao động	- Các quy định về sinh và an toàn lao động của đơn vị - 1 số điều quy định về quyền và trách nhiệm của người lao động theo luật lao động số 84/2015/QH2013	- Giảng viên giới thiệu một số quy định về vệ sinh, lao động tại 1 số đơn vị - Giảng viên hướng dẫn cách tìm kiếm thông tin về vệ sinh, an toàn lao động trên internet và luật lao động để đọc hiểu.
Sử dụng được dụng cụ, thiết bị bảo hộ lao động	- Thiết bị bảo hộ và công cụ lao động - Cách thức sử dụng - Lưu ý khi sử dụng	- Giảng viên đưa ra mô hình, mẫu các thiết bị và công cụ lao động - Giáo viên hướng dẫn sử dụng - Trao đổi và rút kinh nghiệm trong quá thực hiện
Thành tố 2: Thực hiện các phương pháp đảm bảo vệ sinh và bảo vệ môi trường		
- Nhận biết bối cảnh và điều kiện xung quanh	- Các bối cảnh về không gian - Phương pháp nhận biết	- Giảng viên giới thiệu về các bối cảnh để trao đổi - Trao đổi và hướng dẫn nhận biết những rủi ro và cách thức xử lý theo bối cảnh

- Trình bày được các phương pháp đảm bảo vệ sinh môi trường	- Giới thiệu về các tình huống - Giới thiệu các phương pháp vệ sinh, an toàn lao động	- Giảng viên giới thiệu tình huống - Trao đổi và gợi ý phương pháp để học sinh vận dụng
- Thực hiện các thao tác vệ sinh môi trường theo tình huống cụ thể	- Giới thiệu bảng quy trình - Thực hiện theo các tình huống	- Giảng viên đưa ra bảng quy trình - Người học vận dụng. - Trao đổi và rút kinh nghiệm
Thành tố 3: Huấn luyện phòng cháy chữa cháy định kỳ		
- Trình bày được các kiến thức cơ bản về phòng cháy, chữa cháy (nguyên nhân và các biện pháp phòng cháy chữa cháy)	- Giới thiệu những nội dung cơ bản về phòng cháy, chữa cháy - Nguyên nhân gây ra cháy nổ - Biện pháp phòng tránh	- Giảng viên trình bày những nội dung - Trao đổi và thảo luận với người học để có những biện pháp phòng tránh
- Vận dụng các kiến thức phòng cháy, chữa cháy	- Giới thiệu các công cụ dụng cụ - Giới thiệu về tình huống - Hướng dẫn vận dụng	- Giảng viên giới thiệu các tình huống - Giảng viên hướng dẫn vận dụng theo tình huống và cách thức sử dụng các công cụ, dụng cụ và thiết bị
- Thực hiện các thao tác sơ cứu người bị nạn	- Các trường hợp gây tai nạn cho con người - Cách thức sơ cứu người bị nạn	- Giới thiệu các trường hợp gặp nạn - Hướng dẫn cách thức sơ cứu - Trao đổi và rút kinh nghiệm
Thành tố 4 : Thực hiện kiểm tra, giám sát		
- Lập kế hoạch kiểm tra, giám sát	- Hướng dẫn các biểu mẫu kế hoạch - Hướng dẫn vận dụng Excel lập kế hoạch	- Giới thiệu về các biểu mẫu - Vận dụng Excel để lập kế hoạch
- Thực hiện kiểm tra và đánh giá về trang bị các dụng cụ, thiết bị về an toàn lao động và hoạt động đảm bảo an toàn lao động thường xuyên, liên tục	- Lập danh mục các dụng cụ, thiết bị cần thiết theo quy định - Thực hiện kiểm tra	- Giới thiệu về các danh mục dụng cụ, thiết bị - Vận dụng và thực hiện kiểm tra đưa ra báo cáo

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 3 Tên năng lực: VẬN DỤNG KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ HÀNG HÓA Thời lượng: 45h (15LT, 30TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Học tập trung tại lớp - Sử dụng văn bản qui phạm pháp luật, catalogue hàng hóa, hàng hóa mẫu (nếu trang bị được)	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Đảm bảo am hiểu được đặc điểm, tính chất của từng loại hàng hóa - Phân loại hàng hóa - Xác định được chỉ tiêu chất lượng, tiêu chuẩn hàng hóa tương ứng với các nhóm hàng - Tuân thủ qui định, nội quy của công ty - Có tinh thần trách nhiệm cao - Độc lập và phối hợp trong công tác	
THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Phân loại hàng hóa và mặt hàng	- Phân loại hàng hóa - Xác định cơ cấu mặt hàng - Các qui định về ghi nhãn hàng hóa
Xác định chỉ tiêu chất lượng hàng hóa	- Yêu cầu đối với chất lượng hàng hóa - Các chỉ tiêu chất lượng hàng hóa - Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa - Các yếu tố làm biến đổi chất lượng hàng hóa và phương pháp bảo quản hàng hóa
Xác định tiêu chuẩn hàng hóa	- Các loại tiêu chuẩn - Quy chuẩn kỹ thuật đối với hàng hóa - Xây dựng, áp dụng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật
Xác định đặc trưng của một số nhóm hàng chính	- Xác định đặc trưng ngành dệt may, giày dép, đồ gỗ - Xác định đặc trưng nhóm hàng nhiên liệu, hóa chất dân dụng, thực phẩm - Xác định đặc trưng của nhóm hàng khác

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 04

Tên năng lực: SỬ DỤNG TRANG THIẾT BỊ

Thời lượng: 30 giờ (30LT+0TH)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Làm việc cá nhân có sự giám sát
- Làm việc theo đúng nội quy, quy định của công ty, hướng dẫn của công ty
- Làm việc qua email, kiểm tra thiết bị thường xuyên, lập sổ checklist để kiểm tra trang thiết bị mỗi ngày
- Làm việc trong nhà

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG

Phát hiện và xử lý các sự cố, rủi ro, sai sót trong công việc

Đảm bảo qui trình sử dụng, bảo dưỡng cơ sở vật chất và các trang thiết bị

Có tinh thần trách nhiệm cao

Sử dụng, bảo quản cơ sở vật chất và trang thiết bị đúng qui định

Làm chủ được trang thiết bị và sử dụng phù hợp với nhiệm vụ.

THÀNH TỔ NĂNG LỰC

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ

Kiểm tra và đánh giá tình trạng trang thiết bị

- Xác định danh mục trang thiết bị đang sử dụng
- Đánh giá được hiện trạng trang thiết bị
- Lập được báo cáo hiện trạng trang thiết bị

Sử dụng trang thiết bị đúng quy trình

- Trình bày được quy trình sử dụng trang thiết bị

Lập kế hoạch bảo trì trang thiết bị

- Thu thập được dữ liệu về bảo trì trang thiết bị
- Xác định được thời gian, nguồn lực thực hiện bảo trì
- Lập được bảng kế hoạch bảo trì trang thiết bị

Xử lý sự cố

- Phân loại được sự cố trang thiết bị
- Đề xuất được hướng xử lý

PHIẾU GỌI Ý SƯ PHẠM		
Năng lực số: 04 Tên năng lực: SỬ DỤNG TRANG THIẾT BỊ Thời lượng: 30 giờ (30LT+0TH)		
Chức năng và vị trí năng lực		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Kiểm tra và đánh giá hiện trạng trang thiết bị (30%) 2. Sử dụng trang thiết bị đúng quy trình (30%) 3. Lập kế hoạch bảo trì trang thiết bị (20%) 4. Xử lý sự cố (20%) Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.		
Tri thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Kiểm tra và đánh giá tình trạng trang thiết bị		
- Xác định thông tin hiện trạng trang thiết bị đang sử dụng	- Thông tin về trang thiết bị - Hiện trạng trang thiết bị : bố trí; khấu hao; tình trạng sử dụng; tình trạng hư hỏng (nếu có);	
- Đánh giá được hiện trạng trang thiết bị	- Tiêu chí đánh giá hiện trạng trang thiết bị	
- Lập được báo cáo hiện trạng trang thiết bị	- Biểu mẫu báo cáo hiện trạng	
Thành tố 2: Sử dụng trang thiết bị đúng quy trình		
Chuẩn bị trang thiết bị	- Danh mục trang thiết bị - Tài liệu hướng dẫn sử dụng trang thiết bị	
Vận hành trang thiết bị	- Quy trình vận hành trang thiết bị - Những yêu cầu khi sử dụng trang thiết bị	

Bảo đảm an toàn trong sử dụng trang thiết bị	- Nguyên tắc sử dụng trang thiết bị - Quy định của nhà nước về khấu hao trang thiết bị - Quy định của doanh nghiệp về trang thiết bị	
Thành tổ 3: Lập kế hoạch bảo trì trang thiết bị		
Thu thập dữ liệu về trang thiết bị		
Xác định nguồn lực		
Xác định thời gian thực hiện		

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 2

Tên năng lực: SỬ DỤNG CNTT TRONG QUẢN LÝ VÀ BHST

Thời lượng: 45 giờ (15LT+30TH)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Làm việc theo nhóm hoặc độc lập
- Làm việc với sổ tay, tài liệu nhà sản xuất và siêu thị
- Làm việc trong văn phòng máy tính
- Sử dụng các phần mềm bán hàng siêu thị

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG

- Đảm bảo đầy đủ, kịp thời, chính xác trong cung ứng hàng hoá
- Đảm bảo bảo mật thông tin khách hàng, đối tác
- Tuân thủ quy định, nội quy của công ty
- Có tinh thần đổi mới trong công việc
- Làm chủ được trang thiết bị và sử dụng phù hợp với nhiệm vụ.

THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Truy vấn hệ thống thông tin thương mại	- Liệt kê được các dữ liệu trong hệ thống thông tin thương mại - Lựa chọn được thông tin phù hợp - Thu thập được các thông tin cần thiết cho tạo cơ sở dữ liệu
Khai thác các phần mềm quản lý thương mại, PM văn phòng và các PM ứng dụng thông dụng	- Trình bày được các phần mềm ứng dụng thông dụng - Tìm hiểu được các chức năng của phần mềm sử dụng - Nhập và khai thác dữ liệu cần thiết
Thông báo đến các đối tác thông qua mạng lưới điện tử	- Trình bày được các nội dung yêu cầu của thông tin cần gửi đối tác - Tiến hành gửi thông tin

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM**Năng lực số: 2****Tên năng lực: SỬ DỤNG CNTT TRONG QUẢN LÝ VÀ BHST****Thời lượng: 45 giờ (15LT+30TH)****Chức năng và vị trí năng lực**

Năng lực này là năng lực đặc thù, được đào tạo ở học kỳ 1. Để học được năng lực này người học phải tìm hiểu các phương tiện thông tin và phần mềm thường được áp dụng phổ biến hiện nay để lựa chọn và truyền tải thông tin đến đối tác.

Năng lực này là một trong những năng lực cơ bản để hình thành các năng lực: đặt hàng, nhận hàng, tư vấn bán hàng, thu ngân, chăm sóc và phát triển khách hàng, sử dụng trang thiết bị, theo dõi và quản lý thương mại, đánh giá hiệu quả HĐTM.

Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực

Đề nghị chia thời gian học như sau:

1. Truy vấn hệ thống thông tin thương mại (30%)
2. Khai thác các phần mềm quản lý thương mại, PM văn phòng và các PM ứng dụng thông dụng (40%)
3. Thông báo đến các đối tác thông qua mạng lưới điện tử (30%)

Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.

Kiến thức liên quan đến năng lực**Điểm mốc****Hoạt động dạy và học****Thành tố 1: Truy vấn hệ thống thông tin thương mại**

- Liệt kê được các dữ liệu trong hệ thống thông tin thương mại

- Khái niệm về cơ sở dữ liệu
- Khái niệm về thông tin thương mại
- Tìm hiểu về các hệ thống thông tin thương mại

- Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến thương mại
- Giảng viên giới thiệu một số phần mềm và catalog, hướng dẫn người học tìm kiếm thông tin trên mạng internet
- Người học tìm kiếm thông tin.

- Lựa chọn được thông tin phù hợp

- Thông tin về SP, hàng hóa
- Thông tin cung cấp cho Nhà cung cấp
- Thông tin cung cấp cho KH
- Thông tin quảng cáo trên các phương tiện truyền thông: internet, báo đài, tờ rơi, poster...

- Giảng viên trình chiếu và giảng giải về các loại thông tin
- Người học theo dõi để phân biệt các loại thông tin.
- Đàm thoại trao đổi các phương án truyền tải thông tin

- Thu thập được các thông tin cần thiết cho tạo cơ sở dữ liệu	- Các phương pháp thu thập thông tin thông qua phỏng vấn - Các phương pháp thu thập thông tin thông qua điều tra - Các phương pháp thu thập thông tin thông qua chụp hình - Các phương pháp thu thập thông tin sơ cấp, thứ cấp	- Giảng viên diễn giải các phương pháp thu thập thông tin và trình bày tính ưu việt của từng loại phương pháp ứng với từng mục đích khác nhau - Người học lựa chọn được phương pháp thu thập thông tin phù hợp với mục đích sử dụng. - Đàm thoại trao đổi các phương pháp thu thập thông tin
Thành tố 2: Khai thác các phần mềm quản lý thương mại, PM văn phòng và các PM ứng dụng thông dụng		
-Trình bày được các phần mềm ứng dụng thông dụng	- Phần mềm quản lý bán hàng - Phần Mềm Misa - Phần Mềm Quản Lý Bán Hàng Siêu Thị Của An Việt Soft	- Giảng viên trình bày các phần mềm và hướng dẫn người học cách truy cập phần mềm - Người học tiến hành truy cập theo hướng dẫn.
- Tìm hiểu được các chức năng của phần mềm sử dụng	- Các chức năng của phần mềm sử dụng - Cách sử dụng Các chức năng của phần mềm sử dụng	- Giảng viên trình bày các chức năng của phần mềm và hướng dẫn người học sử dụng - Người học thực hiện các bước theo hướng dẫn - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học.
- Nhập và khai thác dữ liệu cần thiết	- Quy trình nhập và khai thác dữ liệu. - Các nguyên tắc bảo mật thông tin - Xử lý và tổng hợp dữ liệu	- Giảng viên hướng dẫn quy trình nhập và khai thác dữ liệu và các nguyên tắc bảo mật thông tin - Người học thực hành xử lý và tổng hợp dữ liệu.
Thành tố 3: Thông báo đến các đối tác thông qua mạng lưới điện tử		

- Trình bày được các nội dung yêu cầu của thông tin cần gửi đối tác	- Thư chào hàng - Bảng báo giá - Các báo cáo thống kê - Các báo cáo hàng ngày	- Giảng viên cung cấp các biểu mẫu đầy đủ nội dung thông tin và hướng dẫn cho người học từng nội dung của biểu mẫu - Người học xác định đúng nội dung thông tin trong biểu mẫu và mục đích sử dụng chúng - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học
- Tiến hành gửi thông tin	- Các phương tiện truyền tải thông tin - Ưu nhược điểm của từng loại phương tiện	- Giảng viên trình bày các phương tiện truyền tải thông tin - Người học lựa chọn được phương tiện phù hợp để truyền tải thông tin

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: Tên năng lực: Sử dụng tiếng Anh chuyên ngành Thời lượng: 60 giờ (15 LT + 45 TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Có thể làm việc độc lập và làm việc theo nhóm - Có sự giám sát - Làm việc trong nhà và ngoài trời - Sử dụng phần mềm đặt hàng, sơ đồ bố trí mặt bằng, Cataloge hàng hóa	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Đảm bảo lợi ích doanh nghiệp - Giao tiếp tốt với đối tác, khách hàng - Tuân thủ qui định, nội quy của công ty - Có tinh thần trách nhiệm cao - Độc lập và phối hợp trong công tác	
THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Đọc,viết tiếng Anh	Tiếng Anh trong đặt hàng và nhận hàng
Nghe và nói tiếng Anh	Tiếng Anh trong tư vấn và bán hàng

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM		
Năng lực số: Tên năng lực: Sử dụng tiếng Anh chuyên ngành Thời lượng: 60 giờ (15LT; 45TH)		
Chức năng và vị trí năng lực Năng lực này là năng lực chung, được bố trí ở kỳ 3 Năng lực này hỗ trợ cho những năng lực cơ bản cho các năng lực về đặt hàng, nhập hàng, tư vấn và bán hàng		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Đọc, Viết tiếng Anh (70%) 2. Nghe và nói tiếng Anh (30%)		
Kiến thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Đọc, Viết tiếng Anh		
Tiếng Anh trong đặt hàng và nhận hàng	- Các biểu mẫu đặt hàng bằng tiếng Anh - Các biểu mẫu nhận hàng bằng tiếng Anh	- Giảng viên hướng dẫn người học nghiên cứu và lĩnh hội các từ tiếng Anh chuyên về đặt hàng, nhận hàng người học viết một đơn hàng bằng tiếng Anh theo yêu cầu của giảng viên - Giảng viên HD cho trao đổi với khách hàng về những vấn đề phát sinh trong quá trình đặt hàng
Thành tố 2: Nghe và nói tiếng Anh		
Tiếng Anh trong tư vấn và bán hàng	Các mẫu hội thoại tư vấn và bán hàng bằng tiếng Anh	Giảng viên hướng dẫn người học nghiên cứu và lĩnh hội các từ tiếng Anh chuyên về tư vấn và bán hàng, người học thực hành đóng vai về tư vấn và bán hàng

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 08 Tên năng lực: ĐẶT HÀNG Thời lượng: 60 giờ (30LT+30TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Làm việc độc lập có giám sát - Làm việc với catalogue hàng hóa, hướng dẫn, nội quy, quy định của công ty - Làm việc trong cửa hàng, văn phòng, trong siêu thị. - Sử dụng các phần mềm quản lý siêu thị	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Đảm bảo khối lượng và chất lượng trong công việc được giao - Đảm bảo tính đầy đủ, kịp thời, chính xác trong cung ứng hàng hoá - Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp - Có tinh thần trách nhiệm cao - Làm chủ được trang thiết bị và sử dụng phù hợp với nhiệm vụ.	
THÀNH TỔ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Phân tích các yếu tố liên quan đến đặt hàng	- Thu thập được các thông tin cần thiết cho việc đặt hàng - Đưa ra được phương án đặt hàng hợp lý
Tuân thủ cách quy trình đặt hàng	- Trình bày được các quy định trong đặt hàng - Dự báo được những rủi ro trong quá trình đặt hàng
Thực hiện đặt hàng	- Lựa chọn đúng vật tư, thiết bị, phần mềm để thực hiện đặt hàng - Thực hiện đặt hàng đúng quy trình - Lưu hồ sơ đặt hàng đúng quy định

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM

Năng lực số: 08 Tên năng lực: ĐẶT HÀNG Thời lượng: 60 giờ (30LT+30TH)		
Chức năng và vị trí năng lực Năng lực này là năng lực đặc thù, để học được năng lực này người học phải tìm hiểu thông tin hàng hóa, sử dụng thành thạo trang thiết bị, nắm rõ quy trình đặt hàng. Năng lực này là một trong những năng lực cơ bản để hình thành các năng lực: Nhận hàng, bố trí và trưng bày hàng hóa, tư vấn và bán hàng. Người học có thể tự lên danh sách hàng hóa và tiến hành đặt hàng.		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Phân tích các yếu tố liên quan đến đặt hàng (30%) 2. Tuân thủ cách quy trình đặt hàng (20%) 3. Thực hiện đặt hàng (50%) Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.		
Tri thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Phân tích các yếu tố liên quan đến đặt hàng		
- Thu thập được các thông tin cần thiết cho việc đặt hàng	- Các hình thức mua hàng - Lựa chọn nhà cung cấp hàng hóa (Các yếu tố : Chương trình khuyến mại, hình thức thanh toán,...) - Liệt kê danh mục hàng hóa	- Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến đặt hàng - Giảng viên giới thiệu một số phần mềm đặt hàng - Người học tìm kiếm thông tin.
- Lựa chọn hình thức đặt hàng tối ưu	- Các hình thức đặt hàng - So sánh các hình thức đặt hàng - Lựa chọn hình thức đặt hàng phù hợp với điều kiện thực tế	- Giảng viên hướng dẫn người học so sánh và lựa chọn hình thức đặt hàng - Người học so sánh và lựa chọn hình thức đặt hàng phù hợp
Thành tố 2: Tuân thủ các quy trình đặt hàng		

- Tìm hiểu quy trình đặt hàng	- Khái niệm quy trình đặt hàng - Ý nghĩa của quy trình đặt hàng - Các quy trình đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến quy trình đặt hàng - Giảng viên giới thiệu một số quy trình đặt hàng phổ biến trong siêu thị - Người học tìm kiếm thông tin.
- Dự báo rủi ro trong quá trình đặt hàng	- Các loại rủi ro trong quá trình đặt hàng - Cách phòng tránh rủi ro trong đặt hàng - Các giải pháp khắc phục rủi ro trong đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học xác định các loại rủi ro, cách phòng tránh cũng như khắc phục rủi ro trong đặt hàng. - Người học tìm kiếm thông tin.
Thành tố 3: Thực hiện đặt hàng		
- Lựa chọn đúng vật tư, thiết bị, phần mềm để thực hiện đặt hàng	- Các công cụ đặt hàng - Các phần mềm đặt hàng - Lựa chọn công cụ và phần mềm đặt hàng phù hợp	- Giảng viên hướng dẫn người học về công cụ và phần mềm đặt hàng - Giảng viên giới thiệu một số công cụ và phần mềm đặt hàng qua hình ảnh, video (hoặc thực tế) - Người học thu thập thông tin và lựa chọn công cụ, phần mềm đặt hàng phù hợp
- Thực hiện đặt hàng đúng quy trình	- Thực hiện đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học thực hiện đặt hàng (qua video, hình ảnh/mô hình) - Người học tìm kiếm thông tin và thực hiện đặt hàng
- Lưu hồ sơ đặt hàng đúng quy định	- Hồ sơ đặt hàng - Quy định lưu trữ hồ sơ đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học hoàn thiện hồ sơ và lưu trữ hồ sơ đặt hàng - Người học tìm kiếm thông tin.

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 7 Tên năng lực: NHẬN HÀNG Thời lượng: 45 giờ (15LT+30TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Làm việc theo nhóm hoặc độc lập - Làm việc với sổ tay, tài liệu nhà sản xuất và siêu thị - Làm việc trong siêu thị, kho hàng hóa - Sử dụng các phần mềm chuyên dụng khi nhập hàng	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Đảm bảo đầy đủ, kịp thời, chính xác trong cung ứng hàng hoá - Phát hiện và xử lý các sự cố, rủi ro, sai sót trong công việc - Tuân thủ quy định, nội quy của công ty - Làm chủ được trang thiết bị và sử dụng phù hợp với nhiệm vụ.	
THÀNH TỔ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Tiếp nhận đơn hàng	- Xác nhận các thông tin về đơn hàng - Bố trí nhân lực tiếp nhận hàng
Kiểm tra đơn hàng và hàng hóa	- Kiểm đếm số lượng và kiểm soát chất lượng đơn hàng - Kiểm tra mẫu mã, tem mác, hạn sử dụng của hàng hóa
Nhập hàng , lưu kho	- Sắp xếp hàng hóa vào đúng vị trí và khoa học - Bảo quản hàng hóa - Đảm bảo an toàn, vệ sinh - Cập nhật thông tin đơn hàng vào phần mềm

PHIẾU GỌI Ý SỰ PHẠM**Năng lực số: 2****Tên năng lực: SỬ DỤNG CNTT TRONG QUẢN LÝ VÀ BHST****Thời lượng: 45 giờ (15LT+30TH)****Chức năng và vị trí năng lực**

Năng lực này là năng lực đặc thù, được đào tạo ở học kỳ 1. Để học được năng lực này người học phải tìm hiểu các phương tiện thông tin và phần mềm thường được áp dụng phổ biến hiện nay để lựa chọn và truyền tải thông tin đến đối tác.

Năng lực này là một trong những năng lực cơ bản để hình thành các năng lực: đặt hàng, nhận hàng, tư vấn bán hàng, thu ngân, chăm sóc và phát triển khách hàng, sử dụng trang thiết bị, theo dõi và quản lý thương mại, đánh giá hiệu quả HĐTM .

Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực

Đề nghị chia thời gian học như sau:

1. Truy vấn hệ thống thông tin thương mại (30%)
2. Khai thác các phần mềm quản lý thương mại, PM văn phòng và các PM ứng dụng thông dụng (40%)
3. Thông báo đến các đối tác thông qua mạng lưới điện tử (30%)

Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.

Kiến thức liên quan đến năng lực**Điểm mốc****Hoạt động dạy và học****Thành tố 1: Truy vấn hệ thống thông tin thương mại**

- Liệt kê được các dữ liệu trong hệ thống thông tin thương mại

- Khái niệm về cơ sở dữ liệu
- Khái niệm về thông tin thương mại
- Tìm hiểu về các hệ thống thông tin thương mại

- Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến thương mại
- Giảng viên giới thiệu một số phần mềm và catalog, hướng dẫn người học tìm kiếm thông tin trên mạng internet
- Người học tìm kiếm thông tin.

- Lựa chọn được thông tin phù hợp

- Thông tin về SP, hàng hóa
- Thông tin cung cấp cho Nhà cung cấp
- Thông tin cung cấp cho KH
- Thông tin quảng cáo trên các phương tiện truyền thông : internet, báo đài, tờ rơi, poster...

- Giảng viên trình chiếu và giảng giải về các loại thông tin
- Người học theo dõi để phân biệt các loại thông tin.
- Đàm thoại trao đổi các phương án truyền tải thông tin

- Thu thập được các thông tin cần thiết cho tạo cơ sở dữ liệu	- Các phương pháp thu thập thông tin thông qua phỏng vấn - Các phương pháp thu thập thông tin thông qua điều tra - Các phương pháp thu thập thông tin thông qua chụp hình - Các phương pháp thu thập thông tin sơ cấp, thứ cấp	- Giảng viên diễn giải các phương pháp thu thập thông tin và trình bày tính ưu việt của từng loại phương pháp ứng với từng mục đích khác nhau - Người học lựa chọn được phương pháp thu thập thông tin phù hợp với mục đích sử dụng. - Đàm thoại trao đổi các phương pháp thu thập thông tin
Thành tố 2: Khai thác các phần mềm quản lý thương mại, PM văn phòng và các PM ứng dụng thông dụng		
-Trình bày được các phần mềm ứng dụng thông dụng	- Phần mềm quản lý bán hàng - Phần Mềm Misa - Phần Mềm Quản Lý Bán Hàng Siêu Thị Của An Việt Soft	- Giảng viên trình bày các phần mềm và hướng dẫn người học cách truy cập phần mềm - Người học tiến hành truy cập theo hướng dẫn.
- Tìm hiểu được các chức năng của phần mềm sử dụng	- Các chức năng của phần mềm sử dụng - Cách sử dụng Các chức năng của phần mềm sử dụng	- Giảng viên trình bày các chức năng của phần mềm và hướng dẫn người học sử dụng - Người học thực hiện các bước theo hướng dẫn - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học.
- Nhập và khai thác dữ liệu cần thiết	- Quy trình nhập và khai thác dữ liệu. - Các nguyên tắc bảo mật thông tin - Xử lý và tổng hợp dữ liệu	- Giảng viên hướng dẫn quy trình nhập và khai thác dữ liệu và các nguyên tắc bảo mật thông tin - Người học thực hành xử lý và tổng hợp dữ liệu.
Thành tố 3: Thông báo đến các đối tác thông qua mạng lưới điện tử		

- Trình bày được các nội dung yêu cầu của thông tin cần gửi đối tác	- Thư chào hàng - Bảng báo giá - Các báo cáo thống kê - Các báo cáo hàng ngày	- Giảng viên cung cấp các biểu mẫu đầy đủ nội dung thông tin và hướng dẫn cho người học từng nội dung của biểu mẫu - Người học xác định đúng nội dung thông tin trong biểu mẫu và mục đích sử dụng chúng - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học
- Tiến hành gửi thông tin	- Các phương tiện truyền tải thông tin - Ưu nhược điểm của từng loại phương tiện	- Giảng viên trình bày các phương tiện truyền tải thông tin - Người học lựa chọn được phương tiện phù hợp để truyền tải thông tin

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 8 Tên năng lực: SƠ CHẾ VÀ BẢO QUẢN HÀNG HÓA Thời lượng: 75 giờ (15LT+60TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Làm việc theo nhóm hoặc độc lập - Làm việc với sổ tay, tài liệu nhà sản xuất, phiếu xuất kho, mã vạch - Làm việc trong siêu thị - Sử dụng các thiết bị để kiểm, đếm, đo lường	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Tuân thủ qui định về đảm bảo chất lượng trong sản xuất, bảo quản và kinh doanh. - Đảm bảo vệ sinh, an toàn trong xử lý chất thải, rác thải độc hại. - Thực hiện đúng qui trình vận chuyển và bảo quản hàng hoá - Sử dụng, bảo quản cơ sở vật chất và trang thiết bị đúng qui định - Làm chủ được trang thiết bị và sử dụng phù hợp với nhiệm vụ. - Thể hiện tính trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì trong chuyên môn nghiệp vụ	
THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Thực hiện các biện pháp an toàn và vệ sinh thực phẩm	- Trình bày được các yêu cầu về an toàn, vệ sinh với từng loại hàng hóa - Áp dụng được các biện pháp an toàn phù hợp với từng loại hàng hóa trong, sơ chế bảo quản hàng hóa

Xác định phương pháp bảo quản	- Đưa ra được các phương pháp bảo quản phù hợp với từng mặt hàng - Yêu cầu kỹ thuật đối với từng loại mặt hàng khi bảo quản
Thực hiện bảo quản	- Trình bày được quy trình bảo quản đối với từng loại mặt hàng - Bảo quản đúng quy trình và yêu cầu kỹ thuật với từng loại mặt hàng đảm bảo an toàn, vệ sinh - Cập nhật hạn sử dụng của các loại hàng hóa - Áp dụng được các biện pháp an toàn phù hợp trong bảo quản với từng loại hàng hóa.
Triển khai các biện pháp chống thất thoát trong bảo quản hàng hóa	- Trình bày được các biện pháp chống thất thoát trong bảo quản hàng hóa - Áp dụng biện pháp chống thất thoát hàng hóa phù hợp trong việc bảo quản từng loại hàng hóa
Thực hiện các kỹ thuật sơ chế	- Các kỹ thuật sơ chế phù hợp với từng loại hàng hóa - Trình tự thực hiện sơ chế với từng loại hàng hóa - Thực hiện sơ chế với từng loại hàng hóa đảm bảo đúng quy trình, an toàn, vệ sinh, tiết kiệm - Áp dụng được các biện pháp an toàn phù hợp với từng loại hàng hóa trong, sơ chế hàng hóa

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM		
Năng lực số: 8 Tên năng lực: SƠ CHẾ VÀ BẢO QUẢN HÀNG HÓA Thời lượng: 75 giờ (45LT+30TH)		
Chức năng và vị trí năng lực Năng lực này là năng lực đặc thù, để học được năng lực này người học phải tìm hiểu về các biện pháp vệ sinh, an toàn lao động, quy tắc sử dụng các loại thiết bị trong quá trình sơ chế, bảo quản. Năng lực này cần vận dụng các kiến thức về thông tin hàng hóa; yêu cầu về kỹ thuật với từng loại hàng hóa. Năng lực này là một trong những năng lực cơ bản để hình thành các năng lực: Bố trí và trưng bày hàng hóa; nhận hàng, tư vấn bán hàng, thu ngân.		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Xác định phương pháp bảo quản (10%) 2. Thực hiện bảo quản (30%) 3. Thực hiện các biện pháp an toàn và vệ sinh thực phẩm (10%) 4. Triển khai các biện pháp chống thất thoát trong bảo quản hàng hóa (10%) 5. Thực hiện các kỹ thuật sơ chế (30%) Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.		
Kiến thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Xác định phương pháp bảo quản		
- Các yêu cầu về an toàn, vệ sinh với từng loại hàng hóa - Lựa chọn được các biện pháp an toàn phù hợp với từng loại hàng hóa trong, bảo quản hàng hóa	- Quy định về an toàn với từng ngành hàng - Các phương pháp bảo quản tương ứng với từng ngành hàng	- Giảng viên giới thiệu các quy định về an toàn vệ sinh với từng ngành hàng - Giới thiệu các phương pháp bảo quản hàng hóa - Hướng dẫn HS hoạt động nhóm để lựa chọn các cách bảo quản phù hợp với từng loại hàng hóa. - HS trình bày ý kiến lựa chọn - Trao đổi đi đến thống nhất với HS
Thành tố 2: Thực hiện bảo quản		

- Xây dựng quy trình bảo quản đối với từng loại mặt hàng - Chuẩn bị được các dụng cụ, thiết bị khi thực hiện bảo quản với từng ngành hàng - Bảo quản hàng hóa - Cập nhật hạn sử dụng của các loại hàng hóa - Đảm bảo yêu cầu về an toàn vệ sinh trong và sau bảo quản hàng hóa.	- Các bước tiến hành bảo quản với từng loại hàng hóa - Đặc điểm, công dụng, cách sử dụng của các loại thiết bị dụng cụ dùng trong bảo quản hàng hóa - Bảo quản - Kỹ thuật tra bảng quy định về hạn sử dụng của các loại hàng hóa - Các biện pháp đảm bảo an toàn, vệ sinh	- GV hướng dẫn HS thảo luận nhóm để đưa ra quy trình bảo quản đối với từng loại hàng hóa - Giới thiệu các dụng cụ thiết bị trong bảo quản hàng hóa. - Hướng dẫn HS sử dụng thiết bị dụng cụ - HS thực hiện bảo quản hàng hóa dưới sự giám sát của GV - GV hướng dẫn HS tra bảng quy định về hạn sử dụng của các loại hàng hóa - Cập nhật hạn sử dụng vào các loại hàng hóa - Giới thiệu các biện pháp về an toàn vệ sinh
Thành tố 3: Thực hiện các biện pháp an toàn và vệ sinh thực phẩm		
- Áp dụng các biện pháp an toàn phù hợp với từng loại hàng hóa trong, sơ chế bảo quản hàng hóa	- Biện pháp đảm bảo an toàn phù hợp với từng loại hàng hóa	- Tổ chức cho học sinh quan sát các biện pháp về an toàn vệ sinh thực phẩm qua video - Thảo luận nhóm để đưa ra các biện pháp an toàn vệ sinh thực phẩm - Hướng dẫn học sinh thực hiện các biện pháp an toàn sinh thực phẩm
Thành tố 4 : Triển khai các biện pháp chống thất thoát trong bảo quản hàng hóa		
- Các biện pháp chống thất thoát trong bảo quản hàng hóa - Áp dụng biện pháp chống thất thoát hàng hóa phù hợp trong việc bảo quản từng loại hàng hóa	- Hạn sử dụng - Nhiệt độ - Đóng gói - Thực hành bảo quản chống thất thoát hàng hóa	- Tổ chức cho học sinh quan sát các biện pháp về các biện pháp chống thất thoát hàng hóa tại các siêu thị hiện nay qua video - Hướng dẫn HS thảo luận nhóm để đưa ra các biện pháp về chống thất thoát hàng hóa

Thành tố 5 : Thực hiện các kỹ thuật sơ chế		
- Các kỹ thuật sơ chế phù hợp với từng loại hàng hóa - Trình tự thực hiện sơ chế với từng loại hàng hóa - Thực hiện sơ chế với từng loại hàng hóa đảm bảo đúng quy trình, an toàn, vệ sinh, tiết kiệm - Áp dụng được các biện pháp an toàn phù hợp với từng loại hàng hóa trong, sơ chế hàng hóa	- Các loại hàng hóa thường được sơ chế trong siêu thị : hàng rau củ quả, thịt gia súc gia cầm và hải sản đông lạnh - Các yêu cầu kỹ thuật khi sơ chế với từng loại hàng hóa - Biện pháp an toàn trong sơ chế - Công tác chuẩn bị sơ chế - Các bước thực hiện sơ chế với từng loại hàng hóa - Thực hiện các bước sơ chế từng loại hàng hóa : hàng rau củ quả, thịt gia súc gia cầm và hải sản đông lạnh - Nguyên tắc lựa chọn các biện pháp an toàn phù hợp với từng công việc sơ chế	- GV giới thiệu các kỹ thuật sơ chế phù hợp với từng loại hàng hóa và nêu người học cách truy cập phần mềm - Người học tiến hành truy cập theo hướng dẫn.

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 11

Tên năng lực: BỐ TRÍ VÀ TRUNG BÀY HÀNG HÓA

Thời lượng: 45h (30TH và 15LT)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Làm việc theo nhóm hoặc độc lập, có sự giám sát
- Làm việc với sơ đồ bố trí mặt hàng, catalogue hàng hóa, hướng dẫn của công ty, nội qui, quy định của công ty
- Thực hiện dựa trên các planogram để sắp xếp hàng hóa
- Sử dụng phần mềm QLST, trang thiết bị vận chuyển và nâng hàng, trang thiết bị lưu trữ và bảo quản, dụng cụ, công cụ hỗ trợ trưng bày hoặc tăng hiệu quả trưng bày

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG

- Đảm bảo khối lượng và chất lượng trong công việc được giao
- Đảm bảo tính thẩm mỹ, sáng tạo, khoa học và tối ưu trong sắp xếp và trưng bày sản phẩm
- Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp
- Tuân thủ qui định, nội quy của công ty
- Có tinh thần trách nhiệm cao
- Độc lập và phối hợp trong công tác
- Sử dụng, bảo quản cơ sở vật chất và trang thiết bị đúng qui định
- Thể hiện tính trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì trong chuyên môn nghiệp vụ

THÀNH TỔ NĂNG LỰC

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ

Sắp đặt mặt bằng bán hàng

- Xác định các loại hình thương mại
- Thực hiện qui hoạch thương mại

Trưng bày sản phẩm và đảm bảo tính hiển thị của dịch vụ

- Vận dụng các nguyên tắc trưng bày hàng hóa
- Tối ưu hóa việc trưng bày hàng hóa
- Qui định chất lượng thông tin về sản phẩm và điểm bán

Xây dựng và triển khai các hoạt động xúc tiến thương mại

- Sử dụng các phương tiện, dụng cụ để xúc tiến thương mại

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM		
Năng lực số: 11 Tên năng lực: BỐ TRÍ VÀ TRUNG BÀY HÀNG HÓA Thời lượng: 45h (30TH và 15LT)		
Chức năng và vị trí năng lực (Tóm tắt chức năng vị trí của năng lực so với toàn chuẩn đào tạo; tính chất NL chung/đặc thù; Vị trí nó so vs năng lực khác (trong Ma trận lĩnh hội NL; dùng thực hiện NV gì) Năng lực này là năng lực đặc thù, để học được năng lực này người học phải vận dụng kiến thức chung về hàng hóa. Năng lực giúp vận dụng các kỹ năng : sắp đặt mặt bằng, trưng bày sản phẩm; xây dựng và triển khai hoạt động xúc tiến thương mại Năng lực này là một trong những năng lực cơ bản để hình thành các năng lực: theo dõi và quản lý thương mại, đánh giá hiệu quả hoạt động thương mại; hội nhập nghề nghiệp		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực (có 2 yếu tố : thư tự lĩnh hội, thời lượng gắn với Thành phần năng lực) Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Sắp đặt mặt bằng bán hàng (20%) 2. Trưng bày sản phẩm và đảm bảo tính hiển thị của dịch vụ (50%) 3. Đảm bảo chất lượng thông tin về sản phẩm và điểm bán (20%) 4. Xây dựng và triển khai các hoạt động xúc tiến thương mại (30%) Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.		
Kiến thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Sắp xếp mặt bằng bán hàng		
- Xác định các loại hình thương mại	- Các loại cửa hàng - Các phương thức bán hàng : tự chọn, tự chọn có hỗ trợ, bán cho từng người	- Giảng viên giới thiệu, hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến các loại cửa hàng, các phương thức bán hàng - Người học tìm kiếm thông tin liên quan
- Thực hiện quy hoạch thương mại	- Định nghĩa về quy hoạch thương mại tổng thể - Đặc trưng của quy hoạch thương mại - Quy định về quy hoạch thương mại tổng thể	- Giảng viên giảng giải về nội dung liên quan quy hoạch thương mại (định nghĩa, đặc trưng, quy định) - Người học theo dõi để nắm được quy hoạch thương mại - Người dạy và người học trao đổi ý kiến
Thành tố 2: Trưng bày sản phẩm và đảm bảo tính hiển thị của dịch vụ		

- Vận dụng các nguyên tắc trưng bày hàng hóa	- Các nguyên tắc trưng bày hàng hóa - Các hình thức trưng bày hàng hóa (tủ kính, quầy kệ, ...) - Các dụng cụ hỗ trợ trưng bày hàng hóa	- Giảng viên trình bày các nguyên tắc trưng bày hàng hóa và các hình thức trưng bày hàng hóa, dụng cụ hỗ trợ trưng bày hàng hóa - Người học theo dõi để vận dụng các nguyên tắc vào hoạt động trưng bày thực tiễn - Người học thảo luận một số tình huống về trưng bày hàng hóa (lựa chọn hình thức trưng bày, dụng cụ trưng bày phù hợp với không gian bán, đặc điểm hàng trưng bày)
- Tối ưu hóa việc trưng bày hàng hóa	- Những phương pháp chính để trưng bày thu hút (sân khấu hóa) - Một số lưu ý cần tránh để trưng bày hàng hóa thu hút	- Giảng viên đưa ra nội dung một số nghệ thuật trưng bày giúp thu hút khách hàng - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học. - Người học thực hiện trưng bày hàng hóa (có xem xét phương pháp trưng bày thu hút)
- Quy định chất lượng thông tin về sản phẩm và điểm bán	- Kiến thức về hạn sử dụng, vệ sinh quầy kệ, sản phẩm - Các loại giá trong siêu thị, cửa hàng bán lẻ	- Giảng viên diễn giải các nội dung về tầm quan trọng của hạn sử dụng, vệ sinh quầy kệ, sản phẩm - Giảng viên đưa ra các nội dung về các loại giá được sử dụng trong siêu thị - Sinh viên theo dõi và tự tìm kiếm thêm thông tin (thông qua tham qua siêu thị, cửa hàng tiện lợi...)
Thành tố 3: Xây dựng và triển khai các hoạt động xúc tiến thương mại		

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 12 Tên năng lực: THU NGÂN Thời lượng: 60 giờ (30LT+30TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Làm việc cá nhân có sự giám sát - Làm việc theo đúng hướng dẫn, nội quy, quy định của công ty - Làm việc trong cửa hàng, siêu thị, công ty - Đáp ứng yêu cầu về tốc độ thanh toán nhanh, tính kỹ lưỡng và làm việc chính xác - Chịu áp lực về khai báo tiền cuối ngày, tốc độ, sai sót trong quá trình thanh toán - Sử dụng các phần mềm chuyên dụng tính toán và thanh toán	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Giao tiếp tốt với đồng nghiệp và khách hàng - Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp - Có tinh thần trách nhiệm cao - Thể hiện tính chính xác, hiệu quả và nhanh chóng khi thực hiện công việc - Làm chủ được trang thiết bị, hòa nhã thân thiện trong giao tiếp - Thể hiện tính trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì trong chuyên môn nghiệp vụ	
THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Kiểm đếm hàng hóa	- Phân loại được hàng hóa sẽ kiểm đếm - Thực hiện đúng quy trình kiểm đếm hàng hóa
Quét mã vạch và đóng gói hàng hóa	- Phân biệt được các loại mã vạch hàng hóa - Thực hiện đúng quy trình quét mã vạch hàng hóa - Xử lý được các tình huống bất thường trong quá trình quét mã vạch hàng hóa - Thực hiện tích điểm cho khách hàng theo đúng quy định của công ty
Thu và phân loại tiền mặt	- Thông báo các thông tin trên hóa đơn cho khách hàng - Thực hiện đúng quy trình thu tiền
Hướng dẫn khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt	- Phân loại được các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt - Hướng dẫn khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt

PHIẾU GỢI Ý SỬ PHẠM

Năng lực số: 12 Tên năng lực: THU NGÂN Thời lượng: 60 giờ (30LT+30TH)		
Chức năng và vị trí năng lực Năng lực này là năng lực đặc thù, để học được năng lực này người học phải tìm hiểu những trang thiết bị liên quan đến công việc như : máy quét mã vạch, phần mềm thanh toán. Năng lực vận dụng tri thức về phân loại hàng hóa, phân loại tiền mặt....		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Kiểm đếm hàng hóa (40%) 2. Quét mã vạch và đóng gói hàng hóa (40%) 3. Thu và phân loại tiền mặt (10%) 4. Hướng dẫn khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt (10%) Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.		
Tri thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Kiểm đếm hàng hóa		
- Phân loại hàng hóa	- Khái niệm hàng hóa - Phân loại hàng hóa - Nguyên tắc phân loại hàng hóa - Ý nghĩa phân loại hàng hóa	- Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến phân loại hàng hóa - Giảng viên giới thiệu một số video hình ảnh về phân loại hàng tại quầy thu ngân - Người học tìm kiếm thông tin.
- Thực hiện quy trình kiểm đếm hàng hóa	-	- Giảng viên giảng giải về quy trình kiểm đếm hàng hóa (video, hình ảnh, mô phỏng) - Người học thực hiện quy trình kiểm đếm
Thành tố 2: Quét mã vạch và đóng gói hàng hóa		
- Phân biệt các loại mã vạch hàng hóa	- Mã số hàng hóa - Mã vạch hàng hóa - Phân biệt mã vạch hàng hóa	- Giảng viên giới thiệu cấu trúc mã số, cấu trúc mã vạch hàng hóa (video, hình ảnh) - Người học thu thập thông tin từ thực tế

- Thực hiện quy trình quét mã vạch hàng hóa	- Quy trình quét mã vạch hàng hóa (bao gồm cả tháo chíp)	- Giảng viên đưa ra quy trình quét mã vạch sản phẩm (video/hình ảnh/mô phỏng) - Người học thực hiện quy trình quét mã vạch hàng hóa - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học.
- Xử lý bất thường trong quá trình quét mã vạch hàng hóa	- Các bất thường thường xảy ra khi quét mã vạch hàng hóa - Các cách xử lý bất thường trong quá trình quét mã vạch	- Giảng viên đưa ra các bất thường khi quét mã vạch hàng hóa và cách xử lý tương ứng - Người học thực hiện thu thập thông tin - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học.
- Thực hiện tích điểm cho khách hàng	- Các hình thức tích điểm - Thực hiện tích điểm	- Giảng viên đưa ra các hình thức tích điểm - Người học thực hiện thu thập thông tin - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học.
Thành tố 3: Thu và phân loại tiền mặt		
- Thông báo các thông tin trên hóa đơn	- Hóa đơn bán hàng - Các yếu tố trên hóa đơn bán hàng - Nguyên tắc/quy định thông báo thông tin trên hóa đơn	- Giảng viên giải thích các thông tin trên hóa đơn (hình ảnh thật) - Giảng viên hướng dẫn sinh viên thực hiện thông báo thông tin trên hóa đơn - Người học thực hiện thông báo thông tin trên hóa đơn cho khách hàng - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học
- Thực hiện quy trình thu tiền	- Các quy định trong thu tiền: Giao nhận tiền, phân loại tiền,... - Quy trình thu tiền: - Kỹ thuật phân biệt tiền giả	- Giảng viên giới thiệu quy định trong thu tiền, quy trình thu tiền, kỹ thuật phân biệt tiền giả (video/hình ảnh/thực tế) - Người học thực hiện quy trình thu tiền
Thành tố 4: Hướng dẫn khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt		

- Phân loại các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt	- Khái niệm thanh toán không dùng tiền mặt - Phân loại các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt	- Giảng viên giới thiệu các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt - Người học lĩnh hội thông tin
- Hướng dẫn khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt	- Nguyên tắc/quy định trong thanh toán không dùng tiền mặt - Quy trình thanh toán không dùng tiền mặt	- Giảng viên giới thiệu quy định, quy trình thanh toán không dùng tiền mặt - Người học thực hiện HD thanh toán không dùng tiền mặt

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 13 Tên năng lực: TƯ VẤN VÀ BÁN HÀNG Thời lượng: 60 giờ (30LT+30TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Làm việc độc lập có giám sát - Làm việc với catalogue hàng hóa, hướng dẫn, nội quy, quy định của công ty - Làm việc trong cửa hàng, văn phòng, trong siêu thị. - Chịu được áp lực về tinh thần, áp lực về doanh thu	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Tư vấn và hướng dẫn khách hàng tối ưu và hiệu quả - Giao tiếp tốt với đồng nghiệp, đối tác, khách hàng - Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp - Có tinh thần trách nhiệm cao - Thể hiện tính tự chủ và biết cách giải quyết các vấn đề có liên quan - Thể hiện thái độ hòa nhã, thân thiện trong giao tiếp	
THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Tiếp đón khách hàng, thông tin và tư vấn	- Thu thập được các thông tin cần thiết cho việc đặt hàng - Đưa ra được phương án đặt hàng hợp lý
Tìm hiểu tâm lý khách hàng	
Chuẩn bị đối thoại khi bán	- Trình bày được các quy định trong đặt hàng - Dự báo được những rủi ro trong quá trình đặt hàng
Thiết lập liên lạc với khách hàng	- Lựa chọn đúng vật tư, thiết bị, phần mềm để thực hiện đặt hàng - Thực hiện đặt hàng đúng quy trình - Lưu hồ sơ đặt hàng đúng quy định
Thuyết phục	

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 14

Tên năng lực: CHĂM SÓC VÀ PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG

Thời lượng: 60 giờ (30LT+30TH)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm có giám sát
- Làm việc với thông tin tài liệu từ công ty, các phần mềm khuyến mãi, thông tin từ các thẻ thành viên khách hàng đăng ký
- Đạt được tính sáng tạo trong tìm kiếm khách hàng và phát triển khách hàng, tìm kiếm khách hàng.
- Chịu được các áp lực về giải quyết khiếu nại của khách hàng
- Sử dụng các phần mềm quản lý siêu thị

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG

- Đảm bảo tính bảo mật thông tin khách hàng, đối tác
- Giao tiếp tốt với đồng nghiệp, đối tác, khách hàng
- Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp
- Đảm bảo lợi ích doanh nghiệp
- Có tinh thần trách nhiệm cao
- Thể hiện tính trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì trong chuyên môn nghiệp vụ

THÀNH TỐ NĂNG LỰC

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ

Xác định đối tượng khách hàng

Thông tin cho khách hàng

Giải quyết thắc mắc khiếu nại và lấy ý kiến khách hàng

Theo dõi chất lượng dịch vụ

Thu hút, tìm kiếm khách hàng mới

Xây dựng khách hàng thân thiết

Phát triển tần suất, khối lượng và đa dạng của việc mua hàng

PHIẾU GỢI Ý SỬ DỤNG

Năng lực số: 14 Tên năng lực: CHĂM SÓC VÀ PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG Thời lượng: 60 giờ (30LT+30TH)		
Chức năng và vị trí năng lực Năng lực này là năng lực đặc thù, để học được năng lực này người học phải xác định đối tượng khách hàng, giải quyết khiếu nại, tìm kiếm, thu hút khách hàng mới, xây dựng khách hàng thiết. Năng lực này là một trong những năng lực hỗ trợ cho năng lực tư vấn và bán hàng.		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Xác định đối tượng khách hàng (10%) 2. Thông tin cho khách hàng (15%) 3. Giải quyết thắc mắc khiếu nại và lấy ý kiến khách hàng (15%) 4. Theo dõi chất lượng dịch vụ (15%) 5. Thu hút, tìm kiếm khách hàng mới (15%) 6. Xây dựng khách hàng thân thiết (15%) 7. Phát triển tần suất, khối lượng và đa dạng của việc mua hàng (15%) Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.		
Tri thức liên quan đến năng lực	Điểm mấu chốt	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Xác định đối tượng khách hàng		
- Tìm hiểu thông tin khách hàng	- Các đối tượng khách hàng - Các hình thức tiếp cận khách hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến khách hàng - Giảng viên giới thiệu một số phần mềm đặt hàng - Người học tìm kiếm thông tin.
- Định hướng khách hàng	- Các hình thức đặt hàng - So sánh các hình thức đặt hàng - Lựa chọn hình thức đặt hàng phù hợp với điều kiện thực tế	- Giảng viên hướng dẫn người học so sánh và lựa chọn hình thức đặt hàng - Người học so sánh và lựa chọn hình thức đặt hàng phù hợp
Thành tố 2: Thông tin cho khách hàng		

- Tìm hiểu quy trình đặt hàng	- Khái niệm quy trình đặt hàng - Ý nghĩa của quy trình đặt hàng - Các quy trình đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến quy trình đặt hàng - Giảng viên giới thiệu một số quy trình đặt hàng phổ biến trong siêu thị - Người học tìm kiếm thông tin.
- Dự báo rủi ro trong quá trình đặt hàng	- Các loại rủi ro trong quá trình đặt hàng - Cách phòng tránh rủi ro trong đặt hàng - Các giải pháp khắc phục rủi ro trong đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học xác định các loại rủi ro, cách phòng tránh cũng như khắc phục rủi ro trong đặt hàng. - Người học tìm kiếm thông tin.
Thành tố 3: Giải quyết thắc mắc khiếu nại và lấy ý kiến khách hàng		
- Lựa chọn đúng vật tư, thiết bị, phần mềm để thực hiện đặt hàng	- Các công cụ đặt hàng - Các phần mềm đặt hàng - Lựa chọn công cụ và phần mềm đặt hàng phù hợp	- Giảng viên hướng dẫn người học về công cụ và phần mềm đặt hàng - Giảng viên giới thiệu một số công cụ và phần mềm đặt hàng qua hình ảnh, video (hoặc thực tế) - Người học thu thập thông tin và lựa chọn công cụ, phần mềm đặt hàng phù hợp
- Thực hiện đặt hàng đúng quy trình	- Thực hiện đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học thực hiện đặt hàng (qua video, hình ảnh/mô hình) - Người học tìm kiếm thông tin và thực hiện đặt hàng
- Lưu hồ sơ đặt hàng đúng quy định	- Hồ sơ đặt hàng - Quy định lưu trữ hồ sơ đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học hoàn thiện hồ sơ và lưu trữ hồ sơ đặt hàng - Người học tìm kiếm thông tin.
Thành tố 4: Theo dõi chất lượng dịch vụ		
- Lưu hồ sơ đặt hàng đúng quy định	- Hồ sơ đặt hàng - Quy định lưu trữ hồ sơ đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học hoàn thiện hồ sơ và lưu trữ hồ sơ đặt hàng - Người học tìm kiếm thông tin.
Thành tố 5: Thu hút, tìm kiếm khách hàng mới		

- Lưu hồ sơ đặt hàng đúng quy định	- Hồ sơ đặt hàng - Quy định lưu trữ hồ sơ đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học hoàn thiện hồ sơ và lưu trữ hồ sơ đặt hàng - Người học tìm kiếm thông tin.
Thành tố 6: Xây dựng khách hàng thân thiết		
- Lưu hồ sơ đặt hàng đúng quy định	- Hồ sơ đặt hàng - Quy định lưu trữ hồ sơ đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học hoàn thiện hồ sơ và lưu trữ hồ sơ đặt hàng - Người học tìm kiếm thông tin.
Thành tố 7: Phát triển tần suất, khối lượng và đa dạng của việc mua hàng		
- Lưu hồ sơ đặt hàng đúng quy định	- Hồ sơ đặt hàng - Quy định lưu trữ hồ sơ đặt hàng	- Giảng viên hướng dẫn người học hoàn thiện hồ sơ và lưu trữ hồ sơ đặt hàng - Người học tìm kiếm thông tin.

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 14 Tên năng lực: CHĂM SÓC VÀ PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG Thời lượng: 75 giờ (45LT+30TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Làm việc theo nhóm hoặc độc lập - Làm việc với sổ tay, tài liệu nhà sản xuất và siêu thị - Làm việc trong phòng chăm sóc khách hàng, phòng máy tính, ngoài trời - Sử dụng các phần mềm chuyên dụng, phần mềm quản lý khách hàng	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Tư vấn và hướng dẫn khách hàng tối ưu và hiệu quả - Giao tiếp tốt với đồng nghiệp, đối tác, khách hàng - Đảm bảo bảo mật thông tin khách hàng, đối tác - Thể hiện tính tự chủ và biết cách giải quyết các vấn đề có liên quan - Tuân thủ qui định, nội quy của công ty	
THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Xác định đối tượng khách hàng	- Các phân khúc khách hàng : KH bình dân, khách VIP... - Phân loại KH theo lứa tuổi, giới tính, vùng miền
Thông tin cho khách hàng	- Các chương trình khuyến mại, giảm giá, dịch vụ hỗ trợ khác... - Lựa chọn các phương thức truyền thông tin
Giải quyết thắc mắc khiếu nại	- Thu thập ý kiến KH - Giải đáp thắc mắc theo thẩm quyền - Đề xuất các phương án giải quyết lên cấp trên
Lấy ý kiến khách hàng	- Tiếp nhận và tổng hợp ý kiến khách hàng - Phân loại ý kiến - Chuyển ý kiến đến các bộ phận liên quan để giải quyết
Theo dõi chất lượng dịch vụ	- Lập kế hoạch theo dõi định kỳ - Tổ chức quá trình theo dõi
Thu hút, tìm kiếm khách hàng mới	-
Xây dựng khách hàng thân thiết	
Phát triển tần suất, khối lượng và đa dạng của việc mua hàng	

--	--

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM**Năng lực số: 2****Tên năng lực: SỬ DỤNG CNTT TRONG QUẢN LÝ VÀ BHST****Thời lượng: 45 giờ (15LT+30TH)****Chức năng và vị trí năng lực**

Năng lực này là năng lực đặc thù, được đào tạo ở học kỳ 1. Để học được năng lực này người học phải tìm hiểu các phương tiện thông tin và phần mềm thường được áp dụng phổ biến hiện nay để lựa chọn và truyền tải thông tin đến đối tác.

Năng lực này là một trong những năng lực cơ bản để hình thành các năng lực: đặt hàng, nhận hàng, tư vấn bán hàng, thu ngân, chăm sóc và phát triển khách hàng, sử dụng trang thiết bị, theo dõi và quản lý thương mại, đánh giá hiệu quả HĐTM.

Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực

Đề nghị chia thời gian học như sau:

1. Truy vấn hệ thống thông tin thương mại (30%)
2. Khai thác các phần mềm quản lý thương mại, PM văn phòng và các PM ứng dụng thông dụng (40%)
3. Thông báo đến các đối tác thông qua mạng lưới điện tử (30%)

Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.

Kiến thức liên quan đến năng lực**Điểm mốc****Hoạt động dạy và học****Thành tố 1: Truy vấn hệ thống thông tin thương mại**

- Liệt kê được các dữ liệu trong hệ thống thông tin thương mại

- Khái niệm về cơ sở dữ liệu
- Khái niệm về thông tin thương mại
- Tìm hiểu về các hệ thống thông tin thương mại

- Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến thương mại
- Giảng viên giới thiệu một số phần mềm và catalog, hướng dẫn người học tìm kiếm thông tin trên mạng internet
- Người học tìm kiếm thông tin.

- Lựa chọn được thông tin phù hợp

- Thông tin về SP, hàng hóa
- Thông tin cung cấp cho Nhà cung cấp
- Thông tin cung cấp cho KH
- Thông tin quảng cáo trên các phương tiện truyền thông: internet, báo đài, tờ rơi, poster...

- Giảng viên trình chiếu và giảng giải về các loại thông tin
- Người học theo dõi để phân biệt các loại thông tin.
- Đàm thoại trao đổi các phương án truyền tải thông tin

- Thu thập được các thông tin cần thiết cho tạo cơ sở dữ liệu	- Các phương pháp thu thập thông tin thông qua phỏng vấn - Các phương pháp thu thập thông tin thông qua điều tra - Các phương pháp thu thập thông tin thông qua chụp hình - Các phương pháp thu thập thông tin sơ cấp, thứ cấp	- Giảng viên diễn giải các phương pháp thu thập thông tin và trình bày tính ưu việt của từng loại phương pháp ứng với từng mục đích khác nhau - Người học lựa chọn được phương pháp thu thập thông tin phù hợp với mục đích sử dụng. - Đàm thoại trao đổi các phương pháp thu thập thông tin
Thành tố 2: Khai thác các phần mềm quản lý thương mại, PM văn phòng và các PM ứng dụng thông dụng		
-Trình bày được các phần mềm ứng dụng thông dụng	- Phần mềm quản lý bán hàng - Phần Mềm Misa - Phần Mềm Quản Lý Bán Hàng Siêu Thị Của An Việt Soft	- Giảng viên trình bày các phần mềm và hướng dẫn người học cách truy cập phần mềm - Người học tiến hành truy cập theo hướng dẫn.
- Tìm hiểu được các chức năng của phần mềm sử dụng	- Các chức năng của phần mềm sử dụng - Cách sử dụng Các chức năng của phần mềm sử dụng	- Giảng viên trình bày các chức năng của phần mềm và hướng dẫn người học sử dụng - Người học thực hiện các bước theo hướng dẫn - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học.
- Nhập và khai thác dữ liệu cần thiết	- Quy trình nhập và khai thác dữ liệu. - Các nguyên tắc bảo mật thông tin - Xử lý và tổng hợp dữ liệu	- Giảng viên hướng dẫn quy trình nhập và khai thác dữ liệu và các nguyên tắc bảo mật thông tin - Người học thực hành xử lý và tổng hợp dữ liệu.
Thành tố 3: Thông báo đến các đối tác thông qua mạng lưới điện tử		

- Trình bày được các nội dung yêu cầu của thông tin cần gửi đối tác	- Thư chào hàng - Bảng báo giá - Các báo cáo thống kê - Các báo cáo hàng ngày	- Giảng viên cung cấp các biểu mẫu đầy đủ nội dung thông tin và hướng dẫn cho người học từng nội dung của biểu mẫu - Người học xác định đúng nội dung thông tin trong biểu mẫu và mục đích sử dụng chúng - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học
- Tiến hành gửi thông tin	- Các phương tiện truyền tải thông tin - Ưu nhược điểm của từng loại phương tiện	- Giảng viên trình bày các phương tiện truyền tải thông tin - Người học lựa chọn được phương tiện phù hợp để truyền tải thông tin

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 16

Tên năng lực: TỔ CHỨC VÀ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ NHÓM KINH DOANH

Thời lượng: 75 giờ (45LT+30TH)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Làm việc theo nhóm hoặc độc lập
- Làm việc với sổ tay, hướng dẫn của công ty, nội quy, quy định của công ty
- Làm việc trong văn phòng
- Làm việc với máy tính, phần mềm văn phòng, các biểu mẫu đánh giá kết quả công việc

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG

- Đảm bảo được khối lượng và chất lượng công việc được phân công
- Giao tiếp tốt với đồng nghiệp, đối tác, khách hàng
- Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp
- Đảm bảo lợi ích doanh nghiệp
- Tôn trọng văn hoá doanh nghiệp
- Tuân thủ qui định, nội quy của công ty
- Có tinh thần trách nhiệm cao
- Có tinh thần đổi mới trong công việc

THÀNH TỐ NĂNG LỰC

TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ

Phân công công việc	- Biết được các nhiệm vụ của người quản lý - Biết các quy định lao động - Đạo đức nghề nghiệp
Quản lý thời gian làm việc	- Phân bổ thời gian làm việc - Sắp xếp công việc khoa học hiệu quả
Tạo đối thoại giữa nhân viên	- Kỹ năng giao tiếp với nhân viên, đồng nghiệp - Tạo mối quan hệ thuận lợi trong công việc
Phát triển làm việc nhóm	- Tổ chức công việc theo nhóm kinh doanh - Các hình thức làm việc nhóm
Dự đoán nguồn phát sinh mâu thuẫn và tìm ra giải pháp giải quyết mâu thuẫn	- Tìm ra nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn - Giải quyết tốt các mâu thuẫn phát sinh trong làm việc nhóm
Tham khảo và sử dụng bảng báo cáo để đánh giá công việc nhóm kinh doanh	- Tham khảo bảng báo cáo - Sử dụng bảng báo cáo để đánh giá công việc của nhóm kinh doanh
Tham gia đối thoại đánh giá	- Sử dụng các hình thức đối thoại để đánh giá công việc của nhóm kinh doanh
Tạo động lực cho nhân viên	- Sử dụng các hình thức đãi ngộ để tạo động lực làm việc cho nhân viên
Áp dụng các biện pháp kỷ luật	- Áp dụng các biện pháp kỷ luật thích hợp

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM		
Năng lực số: 16 Tên năng lực: TỔ CHỨC VÀ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ NHÓM KINH DOANH Thời lượng: 75 giờ (45LT+30TH)		
Chức năng và vị trí năng lực Năng lực được vận dụng các kiến thức về: các quy định về tổ chức công việc và đánh giá hiệu quả công việc cho nhóm kinh doanh Năng lực này là một trong những năng lực cơ bản để hình thành các năng lực: Tuyển dụng và đào tạo nhóm kinh doanh		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Phân công công việc (15%) 2. Quản lý thời gian làm việc (10%) 3. Tạo đối thoại giữa nhân viên (10%) 4. Phát triển làm việc nhóm (10%) 5. Dự đoán nguồn phát sinh mâu thuẫn và tìm ra giải pháp giải quyết mâu thuẫn (10%) 6. Tham khảo và sử dụng bảng báo cáo để đánh giá công việc nhóm kinh doanh (15%) 7. Tham gia đối thoại đánh giá (10%) 8. Tạo động lực cho nhân viên (10%) 9. Áp dụng các biện pháp kỷ luật (10%) Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.		
Kiến thức liên quan đến năng lực	Điểm mấu	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Phân công công việc		
Các nhiệm vụ của người quản lý	- Tổ chức và điều phối các hoạt động - Thông tin, hoạt náo và hỗ trợ nhóm công tác - Kiểm tra, đánh giá hiệu quả của cá nhân và của nhóm - Cập nhật thông tin quản lý	-Nhấn mạnh tầm quan trọng và phương pháp kiểm tra, đánh giá hiệu quả của cá nhân và của nhóm.
Các quy định lao động	- Các loại hợp đồng lao động - Thỏa ước tập thể - Nội quy của tổ chức - Quy định sa thải nhân viên	- Giới thiệu các loại hợp đồng lao động: hợp đồng có thời hạn, hợp đồng không thời hạn, và vai trò của từng loại hợp đồng. - Vai trò của thỏa ước tập thể, nội quy của tổ chức. - Đối với sa thải, dựa trên các ví dụ thực tế

Đạo đức nghề nghiệp	- Định nghĩa về đạo đức nghề nghiệp - Thái độ và hành vi cần có của đạo đức nghề nghiệp	- Dựa trên các ví dụ - Nhấn mạnh đến thái độ và đạo đức trong suốt quá trình đào tạo
Thành tố 2: Quản lý thời gian làm việc		
- Phân bổ thời gian làm việc	- Quy định thời gian làm việc - Các kiểu phân bổ thời gian làm việc	- Giảng viên trình bày các quy định và các kiểu thời gian làm việc
- Cách quản lý thời gian làm việc	- Các cách quản lý thời gian làm việc	- Giảng viên đưa ra các cách quản lý thời gian - Trao đổi ý kiến giữa giảng viên và người học.
Thành tố 3: Tạo đối thoại với nhân viên		
- Kỹ năng giao tiếp với nhân viên, với đồng nghiệp	- Kỹ năng giao tiếp bên trong doanh nghiệp.	- Giảng viên trình bày các kỹ năng giao tiếp cần thiết dùng cho việc quản lý nguồn nhân sự.
Thành tố 4: Phát triển làm việc nhóm		
- Tổ chức công việc nhóm kinh doanh	- Xác định nhiệm vụ của nhóm và nhiệm vụ của mỗi thành viên - Phân chia nhiệm vụ - Lập kế hoạch và sắp xếp trình tự thực hiện các nhiệm vụ - Ủy quyền thực hiện	-Nêu ra các điều kiện để ủy quyền. - Sử dụng các ví dụ. - Sử dụng các nguồn công nghệ thông tin
Thành tố 5: Dự đoán nguồn phát sinh mâu thuẫn và tìm ra giải pháp giải quyết mâu thuẫn		
- Tìm ra nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn	- Các mâu thuẫn thường gặp trong làm việc nhóm	- Trình bày các mâu thuẫn thường gặp trong làm việc nhóm
- Giải pháp giải quyết mâu thuẫn	- Các biện pháp phòng tránh mâu thuẫn - Các biện pháp giải quyết mâu thuẫn	- Giảng viên phân biệt các biện pháp phòng tránh và các biện pháp giải quyết mâu thuẫn trong làm việc nhóm
Thành tố 6: Tham khảo và sử dụng bảng báo cáo để đánh giá công việc nhóm kinh doanh		

Tham khảo bảng báo cáo	- Các loại bảng báo cáo để đánh giá công việc nhóm kinh doanh	- Giới thiệu các loại bảng báo cáo dùng để đánh giá công việc nhóm kinh doanh
Sử dụng bảng báo cáo để đánh giá	- Cách đọc và phân tích bảng báo cáo để đánh giá	- Phương pháp phân tích bảng báo cáo để đánh giá
Thành tố 7: Tham gia đối thoại đánh giá		
Sử dụng các hình thức đối thoại để đánh giá công việc của nhóm kinh doanh	- Các hình thức đối thoại	- Đánh giá ưu, nhược điểm của các hình thức đối thoại để đánh giá công việc của nhóm kinh doanh
Thành tố 8: Tạo động lực cho nhân viên		
Sử dụng các hình thức đãi ngộ để tạo động lực làm việc cho nhân viên	- Các hình thức đãi ngộ tài chính - Các hình thức đãi ngộ phi tài chính	- Phân tích để lựa chọn các hình thức đãi ngộ
Thành tố 9: Áp dụng các biện pháp kỷ luật		
Áp dụng các biện pháp kỷ luật sau đánh giá	- Các hình thức kỷ luật	- Giới thiệu các hình thức kỷ luật

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 17 Tên năng lực: Tuyển dụng và đào tạo nhóm kinh doanh Thời lượng: 60 giờ (30 LT + 30 TH)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Có thể làm việc độc lập và làm việc theo nhóm và chỉ giám sát đối với năng lực đào tạo nhóm kinh doanh - Thực hiện theo hướng dẫn, nội quy, quy định của công ty - Làm việc trong nhà - Sử dụng phần mềm quản lý siêu thị	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Giao tiếp tốt với đồng nghiệp, đối tác, khách hàng - Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, văn hóa doanh nghiệp - Đảm bảo lợi ích doanh nghiệp - Tuân thủ qui định, nội quy của công ty - Có tinh thần trách nhiệm cao - Độc lập và phối hợp trong công tác - Thể hiện tính trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, kiên trì trong chuyên môn nghiệp vụ	
THÀNH TỐ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân sự	Đánh giá nhu cầu tuyển dụng Phát thảo chân dung ứng viên Biên soạn thông báo tuyển dụng Xác định nguồn tuyển dụng
Tiến hành tuyển dụng nhân sự	Chọn lọc và sắp xếp hồ sơ Trình bày quy trình tuyển dụng
Triển khai thủ tục chào đón và hòa nhập	Phổ biến nội quy, quy định của công ty Giới thiệu văn hóa công ty Giới thiệu cách thức làm việc của bộ phận
Đánh giá nhu cầu đào tạo và huấn luyện	Xác định nhu cầu đào tạo, hình thức đào tạo
Lập kế hoạch đào tạo và huấn luyện	Thiết kế gói đào tạo, loại hình đào tạo, thời điểm đào tạo, nhân viên đào tạo
Tổ chức triển khai đào tạo và huấn luyện	Tư vấn hình thức đào tạo ứng với chi phí và mục đích đào tạo

PHIẾU GỢI Ý SỰ PHẠM		
Năng lực số: 17 Tên năng lực: Tuyển dụng và đào tạo nhóm kinh doanh Thời lượng: 60 giờ (30 LT + 30 TH)		
Chức năng và vị trí năng lực Năng lực này là năng lực đặc thù, để học được năng lực này người học phải tìm hiểu những kiến thức liên quan đến tính toán các loại chi phí, các cấp bậc trong tổ chức, nhóm kinh doanh. Năng lực này là một trong những năng lực cơ bản để hình thành các năng lực về thu ngân, chăm sóc và phát triển khách hàng, theo dõi quản lý thương mại.		
Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực Đề nghị chia thời gian học như sau: 1. Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân sự (5%) 2. Tiến hành tuyển dụng nhân sự (25%) 3. Triển khai thủ tục chào đón và hòa nhập (20%) 4. Đánh giá nhu cầu đào tạo và huấn luyện (5%) 5. Lập kế hoạch đào tạo và huấn luyện (20%) 6. Tổ chức triển khai đào tạo và huấn luyện (25%)		
Kiến thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc	Hoạt động dạy và học
Thành tố 1: Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân sự		
Đánh giá nhu cầu tuyển dụng	Các kỹ năng cần thiết của từng vị trí công việc (các nghề) Công thức tính toán số lượng nhân viên cần tuyển dụng	Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm và sử dụng thông tin cần thiết liên quan đến tính toán và kỹ năng cần thiết của các nghề trong siêu thị
Soạn thảo yêu cầu đối với ứng viên cần tuyển (Phát thảo chân dung ứng viên)	Những nội dung cơ bản của một yêu cầu đối với ứng viên (Chuyên môn, Trình độ, Tính cách,...)	Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm thông tin phục vụ biên soạn yêu cầu đối với ứng viên trên internet và biên soạn một yêu cầu ứng viên đối với nghề cụ thể
Biên soạn thông báo tuyển dụng	Những nội dung cơ bản của một thông báo tuyển dụng	Giảng viên hướng dẫn người học tìm kiếm thông tin phục vụ biên soạn thông báo tuyển dụng trên internet và biên soạn một thông báo tuyển dụng đối với nghề cụ thể
Nguồn tuyển dụng	Các nguồn tuyển dụng	Giảng viên hướng dẫn, người học theo dõi về nguồn tuyển dụng
Thành tố 2: Tiến hành tuyển dụng nhân sự		

Chọn lọc và sắp xếp hồ sơ	Tiêu chí sà lọc hồ sơ Phân loại hồ sơ ứng viên	Giảng viên hướng dẫn, người học theo dõi về tiêu chí sà lọc hồ sơ và cách thức phân loại hồ sơ
Quy trình tuyển dụng	Quy trình tuyển dụng	Giảng viên hướng dẫn người học thực hành tuyển dụng một vị trí công việc cụ thể
Thành tố 3: Triển khai thủ tục chào đón và hòa nhập		
Nội quy, quy định của công ty	Nội quy, quy định công ty	Giảng viên yêu cầu người học tìm hiểu và trình bày ý nghĩa nội quy, quy định của một công ty
Văn hóa công ty	Văn hóa công ty	Giảng viên yêu cầu người học tìm hiểu và trình bày ý nghĩa văn hóa của công ty
Cách thức làm việc của bộ phận	Cách thức làm việc của bộ phận	Giảng viên yêu cầu người học tìm hiểu và trình bày cách thức làm việc của một nhóm kinh doanh
Thành tố 4 : Đánh giá nhu cầu đào tạo và huấn luyện		
Nhu cầu đào tạo, hình thức đào tạo	Nhu cầu đào tạo Loại hình đào tạo	Giảng viên yêu cầu người học tìm hiểu và trình bày cách thức xác định nhu cầu đào tạo của một nhóm kinh doanh Giảng viên diễn giải loại hình đào tạo
Thành tố 5 : Lập kế hoạch đào tạo và huấn luyện		
Thiết kế gói đào tạo, loại hình đào tạo, thời điểm đào tạo, nhân viên đào tạo	Kế hoạch đào tạo nhân viên mẫu	Giảng viên diễn giải về cách thức lập kế hoạch đào tạo và yêu cầu người học lập một kế hoạch đào tạo theo yêu cầu
Thành tố 6 : Tổ chức triển khai đào tạo và huấn luyện		
Tư vấn hình thức đào tạo	Tính chi phí đào tạo Lựa chọn hình thức đào tạo	Giảng viên diễn giải về cách thức tính chi phí đào tạo và hướng dẫn người học lựa chọn hình thức đào tạo; yêu cầu người học tư vấn hình thức đào tạo phù hợp theo yêu cầu giảng viên

GIỚI THIỆU NĂNG LỰC

Năng lực số: 15 Tên năng lực: Đánh giá hiệu quả hoạt động thương mại Thời lượng: 45 tiết (Số tín chỉ: 2, 1, 1)	
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN - Trong bối cảnh nghề nghiệp cụ thể: phòng kinh doanh của siêu thị - Các công cụ, dụng cụ, thiết bị hỗ trợ: máy tính kết nối internet và phần mềm chuyên dùng, phiếu phản hồi của khách hàng, điện thoại, fax, thư phản hồi... - Các tài liệu cần thiết: tài liệu nội bộ về doanh số, khách hàng, hợp đồng bán hàng...	
TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CHUNG - Đảm bảo khối lượng và chất lượng trong công việc được giao - Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp - Tuân thủ qui định, nội quy của công ty - Thể hiện tính chính xác, hiệu quả và nhanh chóng khi thực hiện công việc - Đảm bảo lợi ích doanh nghiệp	
THÀNH TỔ NĂNG LỰC	TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG ĐẶC THÙ
1. Tính toán chi phí	- Phân biệt được các loại chi phí - Tính toán được chi phí liên quan - Lập được bảng dự toán chi phí
2. Phân tích kết quả và hoạt động thương mại	- Trình bày được nội dung bảng Kết quả hoạt động kinh doanh - Lập được bảng Kết quả hoạt động kinh doanh - Phân tích được bảng Kết quả hoạt động kinh doanh
3. Thống kê và Báo cáo kết quả	- Thống kê số liệu cần báo cáo - Báo cáo kết quả cho các bộ phận có liên quan - Nhận xét về kết quả hoạt động kinh doanh

	- Đề xuất ý kiến thích đáng để giải quyết khó khăn trong kinh doanh
--	---

PHIẾU GỌI Ý SƯ PHẠM

Năng lực số: 15

Tên năng lực: Đánh giá hiệu quả hoạt động thương mại

Thời lượng: 45 giờ (15LT+30TH)

Chức năng và vị trí năng lực

Năng lực này là năng lực đặc thù được đào tạo ở học kỳ cuối, để học được năng lực này người học phải trải qua quá trình đào tạo các năng lực chuyên môn và quản lý. Năng lực được vận dụng các biểu mẫu, công thức, phương pháp như: Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, các công thức tính toán chi phí, doanh thu, lợi nhuận, phương pháp phân tích NVP, IRR...

Năng lực này là một trong những năng lực then chốt giúp người học mở rộng và đào sâu trong việc hoàn thiện năng lực nghề chuẩn bị hoàn nhập vào thị trường lao động.

Tiến trình đặc thù thực hiện năng lực

Đề nghị chia thời gian học như sau:

1. Tính toán chi phí (30%)
2. Phân tích kết quả và hoạt động thương mại (50%)
3. Thống kê và Báo cáo kết quả (20%)

Ngoài ra, đề nghị tuân thủ thứ tự các thành tố như đã mô tả trong năng lực. Thời lượng giảng dạy năng lực này bao gồm cả thời gian đánh giá quá trình học tập, thông thường chiếm từ 5% đến 10% thời lượng dành cho toàn bộ năng lực.

Kiến thức liên quan đến năng lực	Điểm mốc	Hoạt động dạy và học
---	-----------------	-----------------------------

Thành tố 1: Tính toán chi phí

Xác định chi phí và phân loại chi phí	- Khái niệm chi phí - Phân loại chi phí: Định phí, biến phí... - Công thức xác định hàm chi phí - Phần mềm tính toán	- Giảng viên hướng dẫn người học phân biệt các loại chi phí - Giảng viên giới thiệu một số phần mềm tính toán - Người học tìm hiểu về chi phí và cách thức tính toán chi phí.
---------------------------------------	--	---

Thành tố 2: Phân tích kết quả và hoạt động thương mại

- Xác định nội dung của Bảng kết quả hoạt động kinh doanh	- Mẫu Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh - Công thức tính toán chi phí - Công thức tính toán doanh thu - Công thức tính toán lợi nhuận	- Giảng viên cung cấp Mẫu Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và hướng dẫn người học thực hiện - Người học làm bài tập để hoàn thiện Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.
---	--	--