

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Kèm theo Quyết định số: 322/QĐ-CĐCĐHN ngày 29 tháng 6 năm 2018
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Công đồng Hà Nội)

Tên ngành:	Quản trị bán hàng
Mã ngành:	6340119
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Hình thức đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

Đào tạo nhân lực trực tiếp cho nghề Quản trị bán hàng, có năng lực hành nghề Quản trị bán hàng tương ứng với trình độ cao đẳng; có phẩm chất chính trị, sức khỏe tốt, đạo đức nghề nghiệp và trách nhiệm với xã hội; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; bảo đảm nâng cao năng suất, chất lượng lao động; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn.

Đào tạo cử nhân trình độ cao đẳng có kiến thức và kỹ năng về tư vấn và bán hàng - marketing, chăm sóc khách hàng, tổ chức sự kiện, sử dụng tốt phần mềm quản trị bán hàng.

1.2. Mục tiêu cụ thể

* **Kiến thức**

- Khái quát được các kiến thức thực tế và lý thuyết rộng của chuyên ngành quản trị bán hàng như: nghiên cứu thị trường, nghiên cứu hành vi và tâm lý người tiêu dùng, thiết kế và thực hiện quy trình bán hàng, tổ chức xúc tiến quảng cáo và bán sản phẩm, quy trình thuyết phục và chốt hàng, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác.

- Trình bày được kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội và pháp luật đáp ứng yêu cầu công việc nghề Quản trị bán hàng và hoạt động xã hội thuộc lĩnh vực chuyên môn như: tổ chức sự kiện, tâm lý khách hàng, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng đàm phán trong kinh doanh.

- Khái quát được nguyên lý căn bản về phương pháp lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát hoạt động chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.

* **Kỹ năng**

- Xác định, phân tích và đánh giá được thông tin trong phạm vi rộng.
- Vận dụng được nghiệp vụ bán hàng trong nhằm giải quyết phần lớn công việc phức tạp trong phạm vi của ngành nghề đào tạo như: phát triển thị trường, phát triển sản phẩm mới, tăng doanh số với sản phẩm hiện có.

- Thành thạo ứng dụng công nghệ thông tin về: word, excel, powerpoint, bán hàng trực tuyến, website.

- Truyền đạt được hiệu quả các thông tin, ý tưởng, giải pháp tới người khác tại nơi làm việc.
- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện quy trình bán hàng, kỹ thuật chốt hàng (sản phẩm hữu hình và sản phẩm là dịch vụ) căn cứ vào khả năng giao tiếp của người bán và tâm lý người tiêu dùng;
- Tổ chức được sự kiện, hội nghị khách hàng, giới thiệu sản phẩm mới của doanh nghiệp và các hoạt động team building.
- Vận dụng được các kỹ năng mềm: giao tiếp ứng xử, thuyết trình, chăm sóc khách hàng, đàm phán, tổ chức sự kiện, làm việc độc lập và làm việc theo nhóm, phân tích và lập kế hoạch...trong các hoạt động nghề nghiệp.
- Thao tác được ứng dụng phần mềm quản trị bán hàng, một số ứng dụng khác của bán hàng và Marketing kỹ thuật số.
- Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

*** Năng lực tư chủ và trách nhiệm**

- Hình thành được phong cách làm việc khoa học, chuyên nghiệp, năng động, sáng tạo, thân thiện, nhiệt tình, cầu tiến.
- Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi.
- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm. Đánh giá được chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm.
- Tự hoàn thiện kỹ năng bán hàng, giao tiếp ứng xử, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đàm phán, kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng PR cho bản thân.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi học xong người học có thể làm việc tại các công ty kinh doanh thương mại và dịch vụ, siêu thị, đại lý bán hàng, cửa hàng, nhà hàng, khách sạn hoặc các công ty chuyên tổ chức sự kiện với các vị trí công tác như:

- Nhân viên/trưởng phòng bán hàng hoặc marketing;
- Nhân viên/giám sát chăm sóc khách hàng;
- Nhân viên thu ngân/tư vấn tiêu dùng/giao hàng/vận hành và xử lý nghiệp vụ bằng phần mềm quản trị bán hàng;
- Nhân viên/điều hành tổ chức sự kiện của doanh nghiệp;
- Nhân viên/quản lý điều hành bộ phận kinh doanh...

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

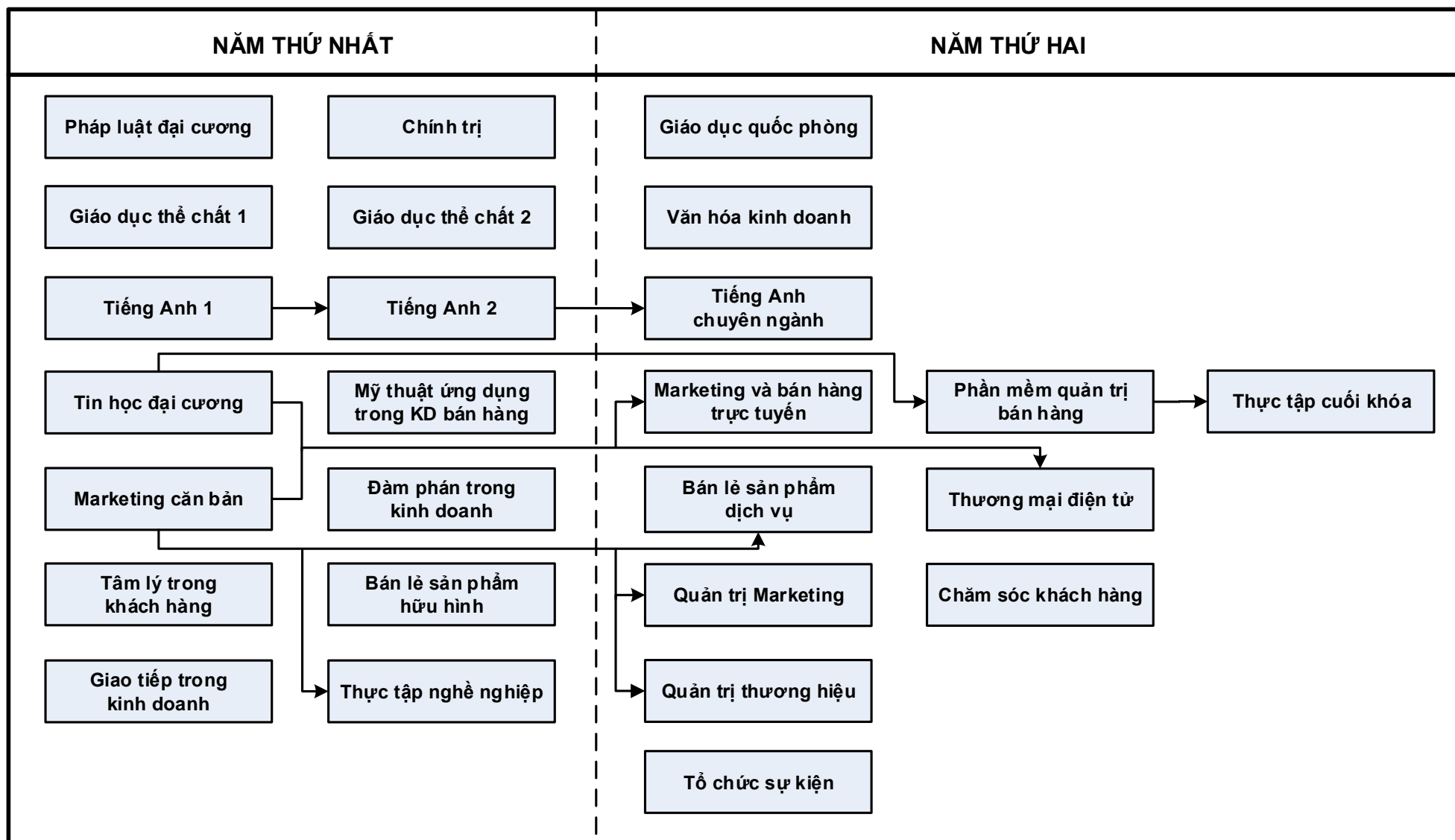
- Số lượng môn học, mô đun: 26
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 76 tín chỉ tương đương 1.950 giờ
- Khối lượng các môn học chung/ đại cương: 435 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1.515 giờ
- Khối lượng giờ lý thuyết: 420 giờ
- Khối lượng giờ thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1.467 giờ
- Khối lượng giờ kiểm tra: 64 giờ

3. Nội dung chương trình

MÃ MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TÍN CHỈ	THỜI GIAN HỌC TẬP (GIỜ)					MÃ MÔN HỌC/ MÔ ĐUN TIÊN QUYẾT
			Tổng số	Lý thuyết	Trong đó		Kiểm tra	
					TH,TT, TN, BT, TL	TL, BT		
I	CÁC MÔN HỌC CHUNG	21	435	139	67	211	18	
MH.01	Chính trị	5	90	60	26		4	
MH.02	Tiếng Anh 1	3	60	14	16	27	3	
MH.03	Tiếng Anh 2	3	60	12	16	30	2	MH.02
MH.04	Tin học đại cương	3	60	27		30	3	
MH.05	Pháp luật đại cương	2	30	20	9	0	1	
MH.06	Giáo dục thể chất 1	1	30	3	0	24	3	
MH.07	Giáo dục thể chất 2	1	30	3	0	25	2	
MH.08	Giáo dục quốc phòng	3	75	0	0	75		
II	CÁC MÔN HỌC CHUYÊN MÔN	55	1515	281	39	1150	46	
II.1	Môn học cơ sở	12	240	99	8	119	14	
MH.09	Marketing căn bản	2	30	18		10	2	
MĐ.10	Mỹ thuật ứng dụng trong kinh doanh bán hàng	2	45	15		28	2	
MĐ.11	Tâm lý trong khách hàng	2	45	15		27	3	
MĐ.12	Giao tiếp trong kinh doanh	2	45	15		27	3	
MĐ.13	Đàm phán trong kinh doanh	2	45	15		27	3	
MH.14	Văn hóa kinh doanh	2	30	21	8		1	
II.2	Môn học chuyên môn	38	1185	132	17	1009	27	
MĐ.15	Marketing và bán hàng trực tuyến	3	75	15		56	4	MH.04, MH.09
MĐ.16	Chăm sóc khách hàng	3	45	15		27	3	
MĐ.17	Tổ chức sự kiện	3	75	15		56	4	
MĐ.18	Bán lẻ sản phẩm hữu hình	3	75	15		56	4	

MÃ MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TIN CHỈ	THỜI GIAN HỌC TẬP (GIỜ)					MÃ MÔN HỌC/ MÔ ĐUN TIÊNQUYẾT
			Tổng số	Lý thuyết	Trong đó		Kiểm tra	
					TH,TT, TN, BT, TL	TL, BT		
MĐ.19	Bán lẻ sản phẩm dịch vụ	3	75	15		56	4	MĐ.09
MH.20	Tiếng Anh chuyên ngành	2	45	15		27	3	MH.02, MH.03
MH.21	Quản trị thương hiệu	3	45	27	17		1	MH.09
MH.22	Phần mềm quản trị bán hàng	3	75	15		56	4	MH.04
MH.23	Thực tập nghề nghiệp	5	225			225		MH.09
MH.24	Thực tập cuối khóa	10	450			450		MH.22
II.3	Môn học tự chọn (1 môn 3TC và 1 môn 2TC)	5	90	50	14	22	5	
MH.25	Quản trị doanh nghiệp	3	45	30	13		2	
MH.26	Quản trị Marketing	3	60	30		27	3	MH.09
MH.27	Thương mại điện tử	2	45	15		27	3	MH.04,MH.09
MH.28	Quản lý chất lượng	2	30	21	8		1	
MĐ.29	Khởi sự kinh doanh	2	45	10	5	26	4	
MH.30	Quản trị học	2	30	21	8		1	
MH.31	Quản trị nhân lực	3	45	30	13		2	
MĐ.32	Thuyết trình	2	45	15		26	4	
MH.33	Quản trị chiến lược	3	45	24	19		2	
	Tổng cộng	76	1.950	420	106	1.361	64	

4. Sơ đồ mối liên hệ và tiến trình đào tạo các môn học, mô đun trong chương trình đào tạo



5. Kế hoạch giảng dạy dự kiến

Thời gian đào tạo được chia làm 4 học kỳ, dự kiến phân học kỳ như sau:

+ HỌC KỲ I

TT	TÊN MÔN HỌC	SỐ TC	TỔNG GIỜ
1	Tiếng Anh 1	3	60
2	Tin học đại cương	3	60
3	Pháp luật đại cương	2	30
4	Giáo dục thể chất 1	1	30
5	Marketing căn bản	2	30
6	Tâm lý trong khách hàng	2	45
7	Giao tiếp trong kinh doanh	2	45
	TỔNG	15	300

+ HỌC KỲ II

TT	TÊN MÔN HỌC	SỐ TC	TỔNG GIỜ
1	Chính trị	5	90
2	Tiếng Anh 2	3	60
3	Giáo dục thể chất 2	1	30
4	Mỹ thuật ứng dụng trong kinh doanh bán hàng	2	45
5	Đàm phán trong kinh doanh	2	45
6	Bán lẻ sản phẩm hữu hình	3	75
7	Thực tập nghề nghiệp	5	225
	TỔNG	21	570

+ HỌC KỲ III

TT	TÊN MÔN HỌC	SỐ TC	TỔNG GIỜ
1	Giáo dục quốc phòng	3	75
2	Văn hóa kinh doanh	2	30
3	Marketing và bán hàng trực tuyến	3	75
4	Tổ chức sự kiện	3	75
5	Bán lẻ sản phẩm dịch vụ	3	75
6	Tiếng Anh chuyên ngành	2	45
7	Quản trị thương hiệu	3	45
8	Quản trị Marketing	3	60
	TỔNG	22	480

+ HỌC KỲ IV

TT	TÊN MÔN HỌC	SỐ TC	TỔNG GIỜ
1	Chăm sóc khách hàng	3	45
2	Phần mềm quản trị bán hàng	3	75
3	Thương mại điện tử	2	45
4	Thực tập cuối khóa	10	450
	TỔNG	18	615

6. Hướng dẫn sử dụng chương trình

6.1. Các môn học chung

Thực hiện theo đúng các chương trình môn học hiện hành do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành hoặc phối hợp với Bộ/ ngành liên quan tổ chức xây dựng và ban hành.

6.2. Các môn học tự chọn

Chương trình có 9 môn học/ mô đun tự chọn, mỗi môn học/ mô. Sinh viên phải chọn 2 môn học/ mô đun: một môn học/ mô đun 03 TC và một môn học/ mô đun 02 TC tương đương với thời lượng là 05 tín chỉ.

6.3. Cách thức tổ chức đào tạo

Chương trình đào tạo có thể tổ chức đào tạo theo niên chế hoặc tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ do Hiệu trưởng quyết định cho từng lớp học, từng khoá học hoặc từng ngành học.

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

Căn cứ vào điều kiện cụ thể, khả năng của mỗi trường và kế hoạch đào tạo hàng năm theo từng khóa học, lớp học và hình thức tổ chức đào tạo đã xác định trong chương trình đào tạo và công bố theo từng ngành, nghề để xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa đảm bảo đúng quy định.

Để thực hiện mục tiêu giáo dục toàn diện Nhà trường dành thời gian cho các hoạt động ngoại khóa bao gồm:

- Quản lý, giáo dục sinh viên ngoài giờ;
- Tổ chức cho sinh viên tới thăm quan, tìm hiểu tại một số doanh nghiệp liên quan phù hợp với nghề đào tạo;
- Tổ chức cho sinh viên tham gia các hoạt động Đoàn; các hoạt động văn hoá văn nghệ, thể dục thể thao, cầu lông, bóng đá, bóng chuyền,... các câu lạc bộ ngoại ngữ; các phong trào thi đua nhân dịp kỷ niệm các ngày lễ lớn: ngày quốc khánh 2/9, ngày giải phóng thủ đô 10/10, ngày nhà giáo Việt Nam 20/11, ngày thành lập Đảng 03/02, ngày thành lập Đoàn 26/03, ngày chiến thắng 30/04 và quốc tế lao động 1/5, ngày sinh nhật Bác 19/05.
- Mặt khác có thể tổ chức cho sinh viên tham gia các hoạt động xã hội như: Hiến máu nhân đạo, đền ơn đáp nghĩa, ủng hộ đồng bào bị thiên tai - lũ lụt, thanh niên tình nguyện, mùa hè xanh hoặc tuyên truyền phòng chống ma túy và các tệ nạn xã hội, tổ chức giao lưu kết nghĩa giữa Nhà trường với địa phương...

6.5. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun

- Thi kết thúc môn học, mô đun thực hiện đối với tất cả các môn học, mô đun sau khi kết thúc môn học, mô đun.

- Thời gian tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun phải thực hiện theo điều 12, của Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ Trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp.

- Hình thức thi kết thúc môn học, mô đun được qui định cụ thể trong chương trình môn học, mô đun theo những hình thức sau:

+ Tự luận / Vấn đáp / Thực hành

+ Tự luận + Thực hành

+ Tự luận + Trắc nghiệm

+ Vấn đáp + Thực hành

(Tùy theo tính chất của môn học, mô đun)

- Thời gian làm bài:

+ Lý thuyết: từ 60 - 120 phút; trường hợp thi vấn đáp: 20 phút chuẩn bị + 15 phút trả lời.

+ Thực hành: từ 2 - 4 giờ

- Cách tính điểm được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học trong chương trình môn học, mô đun và được thống nhất như sau:

+ Điểm quá trình (QT) là điểm trung bình cộng của các điểm kiểm tra thường xuyên và định kỳ có trọng số 0,4 (40%), trong đó:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1 (là các điểm do giảng viên kiểm tra đột xuất hoặc chấm điểm bài tập, thảo luận, tiểu luận...) và được tính trung bình các lần kiểm tra để lấy 1 đầu điểm.

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2 (là điểm của các bài kiểm tra được quy định trong chương trình môn học) và được tính trung bình các bài kiểm tra để lấy 1 đầu điểm.

+ Điểm QT = $(TX + 2*ĐK)/3$

+ Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)

+ Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4*QT + 0,6*T$

6.6. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp

6.6.1. Đối với đào tạo theo niên chế

- Người học phải học hết chương trình đào tạo và có đủ điều kiện 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.

- Hình thức và thời gian thi:

Số TT	Môn thi	Hình thức thi	Thời gian thi
1	Chính trị	Viết	120 phút
2	Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp	Viết	120 phút
3	Thực hành nghề nghiệp	Thực hành	180 - 240 phút

- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp, của người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng và công nhận danh hiệu kỹ sư thực hành (với khối ngành công nghệ) hoặc cử nhân thực hành (với khối ngành kinh tế) theo quy định của trường.

6.6.2. Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ

- Người học phải học hết chương trình đào tạo và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ 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 và cấp bằng và công nhận danh hiệu kỹ sư thực hành (với khối ngành công nghệ) hoặc cử nhân thực hành (với khối ngành kinh tế) cho người học.

6.6. Các chú ý khác

- Môn học bắt buộc là môn học chứa đựng những nội dung kiến thức chính yếu của mỗi chương trình và bắt buộc sinh viên phải tích lũy;

- Môn học tự chọn là môn học chứa đựng những nội dung kiến thức cần thiết, nhưng sinh viên được tự chọn theo hướng dẫn của trường nhằm đa dạng hoá hướng chuyên môn hoặc được tự chọn tùy ý để tích lũy đủ số môn học quy định cho mỗi chương trình.

- Chương trình cần được thực hiện nghiêm túc đảm bảo tổng số tiết học theo quy định. Thứ tự giảng dạy các môn học phải thoả mãn điều kiện tiên quyết và vị trí môn học (môn học tiên quyết là đăng ký môn học, mô đun trước thì được đăng ký môn học, mô đun tiếp theo).

- Kết quả của các môn học Giáo dục quốc phòng – An ninh và Giáo dục thể chất không tính vào điểm trung bình chung của học kỳ, năm học, trung bình chung tích lũy và xếp loại tốt nghiệp của sinh viên, nhưng là một trong những điều kiện để xét dự thi tốt nghiệp và xét tốt nghiệp. Kết thúc môn học Giáo dục quốc phòng – An ninh nếu đạt yêu cầu thì người học được cấp chứng chỉ Giáo dục quốc phòng – An ninh.

- Một giờ học thực hành/ tích hợp là 60 phút; một giờ học lý thuyết là 45 phút.

- Một ngày học thực hành/tích hợp không quá 8 giờ; một ngày học lý thuyết không quá 6 giờ.

- Mỗi tuần học không quá 40 giờ thực hành/tích hợp hoặc 30 giờ lý thuyết.

Hà Nội, ngày 29 tháng 6 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

ThS. Nguyễn Phúc Đức