

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP HƯNG YÊN



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP

NGHỀ: NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

Hung Yên, năm 2023

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP HƯNG YÊN



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên nghề: Nghiệp vụ bán hàng

Mã nghề: 5340119

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông;

Trung học cơ sở

Thời gian đào tạo: 2 năm

Hung Yên, năm 2023

MỤC LỤC

| | |
|---|-----|
| CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO | 2 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC GIÁO DỤC CHÍNH TRỊ | 8 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC PHÁP LUẬT | 17 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC GIÁO DỤC THỂ CHẤT | 29 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC GIÁO DỤC QUỐC PHÒNG AN NINH | 37 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC TIN HỌC | 52 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC TIẾNG ANH | 64 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC LUẬT KINH TẾ | 78 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC KỸ NĂNG GIAO TIẾP | 84 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC NGUYÊN LÝ KẾ TOÁN | 92 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC NGUYÊN LÝ THỐNG KÊ | 102 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC SOẠN THẢO VĂN BẢN | 109 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC TÂM LÝ KINH DOANH | 114 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC KINH TẾ VI MÔ | 122 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC MARKETING CĂN BẢN | 128 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC KHỞI SỰ KINH DOANH BÁN HÀNG | 135 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN BÁN HÀNG | 139 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN | 144 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC KỸ NĂNG BÁN HÀNG | 151 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC GIAO TIẾP KD VÀ THUYẾT TRÌNH | 161 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG SIÊU THỊ | 167 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC MARKETING THƯƠNG MẠI | 180 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ NGUỒN CUNG ỨNG HH | 186 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HH | 191 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG | 296 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG | 206 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC KẾ TOÁN BÁN HÀNG | 215 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ BÁN HÀNG | 221 |
| CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP | 230 |
| SƠ ĐỒ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO | 237 |

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 689/QĐ-CĐCNHY ngày 27 tháng 11 năm 2023 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên)

Tên nghề: NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

Mã nghề: 5340119

Trình độ đào tạo: Trung cấp.

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông; Trung học cơ sở.

Thời gian đào tạo: 2 năm

Bằng cấp sau khi tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp Trung cấp.

1. Mục tiêu đào tạo:

1.1. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo trung cấp Nghiệp vụ bán hàng được thiết kế để đào tạo người học có đạo đức và lương tâm nghề nghiệp, có thái độ hợp tác với đồng nghiệp, tôn trọng pháp luật và các quy định tại nơi làm việc, có sức khỏe nhằm tạo điều kiện cho người lao động có khả năng tìm việc làm, đồng thời có khả năng học tập vươn lên, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

Chương trình đào tạo cho người học có năng lực chuyên môn, đủ kiến thức cũng như kỹ năng để tìm việc làm, khả năng thích nghi công việc cao. Đồng thời người học có khả năng tự học, tự nghiên cứu để tiếp tục học liên thông các bậc học cao hơn.

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.2.1. Kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ trách nhiệm.

1.2.1.1. Kiến thức:

- + Trang bị kiến thức về kỹ năng bán hàng, kỹ năng trong doanh nghiệp, pháp luật, kinh tế - xã hội trong việc thực hiện nghiệp vụ bán hàng;
- + Trình bày được tầm quan trọng của việc quản lý nguồn cung ứng hàng hóa;
- + Trình bày được những kiến thức tổng quan cần thiết của nghề bán hàng;
- + Vận dụng được kiến thức tin học, ngoại ngữ trong công tác bán hàng;
- + Cập nhật được các chính sách phát triển kinh tế xã hội và các chế độ liên quan đến nghiệp vụ bán hàng;
- + Vận dụng kiến thức cơ bản để vận dụng và xử lý các tình huống trong giao tiếp, tư vấn và chăm sóc khách hàng;
- + Trình bày được các phương pháp quản lý tiền hàng, quy trình thanh toán và kiểm kê hàng hóa, quy trình giám sát hoạt động bán hàng (bán lẻ, đại lý, siêu thị, trực tuyến)

1.2.1.2. Kỹ năng:

Học xong chương trình này người học có khả năng:

- + Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách hàng tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong hoạt động bán hàng;
- + Có khả năng tham gia xây dựng quy trình bán hàng phù hợp với tình hình thực tế của xã hội;
- + Thực hiện được các chương trình quảng cáo tại nơi bán hàng, giao tiếp, tư vấn, chăm sóc khách hàng;
- + Có khả năng tham gia thiết lập hệ thống tiêu thụ sản phẩm hiệu quả;
- + Lập kế hoạch chi tiết về kỹ năng bán phù hợp với từng hành vi mua của cá nhân, tổ chức;
- + Thiết lập mối quan hệ giữa doanh nghiệp với các đối tác;
- + Thực hiện được các công cụ trưng bày, bố trí gian hàng, thiết kế nơi bán hàng chuyên nghiệp;
- + Có được kỹ năng giao tiếp và kỹ năng bán hàng tốt;
- + Thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ bán hàng, quy trình nghiệp vụ thu ngân tại cửa hàng bán lẻ, siêu thị, đại lý bán hàng trực tuyến.

1.2.1.3. Mức độ tự chủ trách nhiệm

- Chấp hành tốt các quy định pháp luật, chính sách của Nhà nước;
- Có động cơ nghề nghiệp đúng đắn, cần cù và chịu khó trong công việc;
- Có ý thức trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân;
- Có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi;
- Có ý thức tự bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn;
- Đoàn kết, phối hợp và hợp tác với đồng nghiệp trong công việc;
- Xác định được mục đích, yêu cầu sản phẩm, nội quy của công việc;
- đúc kết được kinh nghiệm để cải tiến trong công việc được giao;
- Thích nghi được với môi trường làm việc;
- Thích ứng được với sự thay đổi trong các thời kỳ công nghệ;
- Ý thức trách nhiệm, tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

1.2.2. 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 – Lê nin 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 Chủ nghĩa xã hội, 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, tỷ mỉ, chính xác;

+ Tuân thủ các quy 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.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Tốt nghiệp trung cấp nghề người học có thể:

+ Làm nhân viên tại các nhà hàng, siêu thị các doanh nghiệp thương mại, các tổ chức kinh tế, xã hội...;

+ Lập các loại kế hoạch hóa về vật tư, sản phẩm, lao động ở cấp tổ, đội trong các đơn vị kinh doanh thương mại;

+ Người học có thể trở thành một người làm tốt công tác marketing, nghiệp vụ bán hàng, quản lý bán hàng...

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

- Số lượng môn học, mô đun: 28

- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 1.500 giờ

- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 255 giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1245 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 586 giờ ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 851 giờ; Kiểm tra: 63 giờ

3. Nội dung chương trình:

| Mã MĐ, MH | Tên mô đun, môn học | Số tín chỉ | Thời gian đào tạo (giờ) | | | |
|-----------------|-------------------------------|---------------|-------------------------|--------------|--------------|-------------|
| | | | Tổng số | Trong đó | | |
| | | | | Lý thuyết | Thực hành | Kiểm tra |
| I | Các môn học chung | 12 | 255 | 94 | 148 | 13 |
| MH 01 | Giáo dục chính trị | 2 | 30 | 15 | 13 | 2 |
| MH 02 | Pháp luật | 1 | 15 | 9 | 5 | 1 |
| MH 03 | Giáo dục thể chất | 1 | 30 | 4 | 24 | 2 |
| MH 04 | Giáo dục quốc phòng - An ninh | 2 | 45 | 21 | 21 | 3 |

| | | | | | | |
|-------------|--------------------------------------|-----------|--------------|------------|------------|-----------|
| MH 05 | Tin học | 2 | 45 | 15 | 29 | 1 |
| MH 06 | Tiếng Anh | 4 | 90 | 30 | 56 | 4 |
| II | Các môn học đào tạo nghề | 55 | 1245 | 492 | 703 | 50 |
| II.1 | Các môn học cơ sở | 14 | 285 | 153 | 118 | 14 |
| MH 07 | Luật kinh tế | 2 | 30 | 20 | 8 | 2 |
| MĐ 08 | Kỹ năng giao tiếp | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MH 09 | Nguyên lý kế toán | 3 | 60 | 40 | 17 | 3 |
| MH 10 | Nguyên lý thống kê | 3 | 60 | 40 | 17 | 3 |
| MĐ 11 | Soạn thảo văn bản | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MH 12 | Tâm lý kinh doanh | 2 | 45 | 23 | 20 | 2 |
| II.2 | Các môn học chuyên môn nghề | 41 | 960 | 339 | 585 | 36 |
| MH 13 | Kinh tế vi mô | 3 | 60 | 40 | 17 | 3 |
| MH 14 | Marketing cơ bản | 3 | 60 | 30 | 27 | 3 |
| MĐ 15 | Khởi sự kinh doanh bán hàng | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MH 16 | Đào tạo nhân viên bán hàng | 2 | 30 | 15 | 13 | 2 |
| MH 17 | Nghiệp vụ bán hàng trực tuyến | 1 | 15 | 9 | 5 | 1 |
| MH 18 | Kỹ năng bán hàng | 3 | 60 | 30 | 27 | 3 |
| MĐ 19 | Giao tiếp kinh doanh và thuyết trình | 2 | 45 | 20 | 23 | 2 |
| MĐ 20 | Nghiệp vụ bán hàng siêu thị | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MH 21 | Marketing thương mại | 3 | 60 | 30 | 27 | 3 |
| MĐ 22 | Quản trị nguồn cung ứng hàng hóa | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MĐ 23 | Quản trị chất lượng dịch vụ HH | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MH 24 | Nghiệp vụ bán hàng | 3 | 60 | 30 | 27 | 3 |
| MH 25 | Quản trị quan hệ khách hàng | 3 | 60 | 30 | 27 | 3 |
| MĐ 26 | Kế toán bán hàng | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MH 27 | Quản trị bán hàng | 3 | 60 | 30 | 27 | 3 |
| MĐ 28 | Thực tập tốt nghiệp | 5 | 225 | | 225 | |
| | Tổng cộng | 67 | 1.500 | 586 | 851 | 63 |

(Nội dung chi tiết chương trình môn học, mô đun đào tạo nghề có phụ lục kèm theo)

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung thực hiện theo các Thông tư do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành, cụ thể:

- Môn Giáo dục chính trị theo Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 6/12/2018.

- Môn Pháp luật theo Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018.

- Môn Giáo dục thể chất theo Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018.

- Môn Giáo dục Quốc phòng và An ninh theo Thông tư số 10/2018/TT-BLĐTĐBXH ngày 26/9/2018.

- Môn Tin học theo Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTĐBXH ngày 26/9/2018.

- Môn Tiếng Anh theo Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTĐBXH ngày 17/01/2019.

4.2. *Hướng dẫn xác định thời gian và nội dung cho các hoạt động giáo dục ngoại khoá (được bố trí ngoài thời gian đào tạo) nhằm đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện:*

- Để học sinh có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, các cơ sở đào tạo nghề có thể bố trí tham quan một số cơ sở doanh nghiệp đang sản xuất kinh doanh;

- Để giáo dục truyền thống, mở rộng nhận thức về văn hóa xã hội có thể bố trí cho sinh viên tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng, tham gia các hoạt động xã hội tại địa phương;

- Thời gian tham quan được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khoá:

| 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 hoá, văn nghệ: Qua các phương tiện thông tin đại chúng Sinh hoạt tập thể | Ngoài giờ học hàng ngày 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 một số doanh nghiệp đang sản xuất kinh doanh phù hợp với nghề đào tạo để học sinh có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học | 1-2 lần/khóa |

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

- Tổ chức thi kết thúc môn học theo khoản 2, Điều 12, Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTĐBXH ngày 30/3/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Điều 11, Quy chế đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo Quyết định số 327/QĐ-CĐCNHY ngày 22/6/2022 ban hành Quy định về việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp của Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

- Học sinh phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp, nghề Quản trị kinh doanh 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 cho người học theo Điều 33. Điều kiện tốt nghiệp, Quy chế đào tạo trình độ Trung cấp, trình độ Cao đẳng theo Quyết định số 327/QĐ-CĐCNHY ngày 22/6/2022 ban hành Quy định về việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp của Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

- Hiệu trưởng Nhà trường căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp cho người học theo Điều 34, Quy chế đào tạo trình độ Trung cấp, trình độ Cao đẳng theo Quyết định số 327/QĐ-CĐCNHY ngày 22/6/2022 ban hành Quy định về việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp của Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Khắc Ngọc

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: GIÁO DỤC CHÍNH TRỊ

Mã môn học: MH 01

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ (*Lý thuyết: 15 giờ; Thảo luận 13 giờ; Kiểm tra: 02 giờ*)

I. Vị trí, tính chất của môn học

1. Vị trí:

Môn học Giáo dục chính trị là môn học bắt buộc thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ Trung cấp

2. Tính chất:

Chương trình môn học bao gồm: khái quát về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam; chú trọng về đạo đức công dân, đạo đức nghề nghiệp; góp phần giáo dục người lao động phát triển toàn diện, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp xây dựng, bảo vệ Tổ quốc xã hội chủ nghĩa.

II. Mục tiêu môn học

1. Về kiến thức:

- Trình bày được một số nội dung khái quát về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; Trình bày được các quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; Nắm được yêu cầu và nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

2. Về kỹ năng: Vận dụng được các kiến thức chung đã học về quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước vào học tập rèn luyện, xây dựng đạo đức lối sống để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt và tham gia xây dựng, bảo vệ Tổ quốc.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có năng lực vận dụng các nội dung đã học để rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống; thực hiện tốt quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

| STT | Tên bài | Thời gian (giờ) | | | |
|-----|---|-----------------|-----------|-----------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thảo luận | Kiểm tra |
| 1 | Bài mở đầu | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | I. Vị trí, tính chất môn học | | | | |
| | II. Mục tiêu môn học | | | | |
| | III. Nội dung chính | | | | |
| | IV. Phương pháp dạy học và đánh giá môn học | | | | |
| 2 | Bài 1: Khái quát về chủ nghĩa Mác - Lê nin | 4 | 2 | 2 | 0 |
| | I. Khái niệm về Chủ nghĩa Mác – Lê nin | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|----------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | II. Các bộ phận cấu thành chủ nghĩa Mác – Lênin | 3 | 1 | 2 | 0 |
| | III. Vai trò nền tảng tư tưởng lý luận của Chủ nghĩa Mác – Lênin | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 |
| 3 | Bài 2: Khái quát về tư tưởng Hồ Chí Minh | 5 | 3 | 2 | 0 |
| | I. Khái niệm tư tưởng Hồ Chí Minh | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 |
| | II. Một số nội dung cơ bản của tư tưởng Hồ Chí Minh | 2,5 | 1,5 | 1 | 0 |
| | III. Vai trò của tư tưởng Hồ Chí Minh với cách mạng Việt Nam | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 |
| | IV. Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trong giai đoạn hiện nay | 1,5 | 0,5 | 0 | 0 |
| 4 | Bài 3: Những thành tựu của cách mạng Việt Nam dưới sự lãnh đạo của Đảng | 5 | 3 | 2 | 0 |
| | I. Sự ra đời và lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam đối với cách mạng Việt Nam | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | II. Những thành tựu của cách mạng Việt Nam dưới sự lãnh đạo của Đảng | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | Kiểm tra | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | Bài 4: Phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa, con người ở Việt Nam | 10 | 5 | 5 | 0 |
| | I. Nội dung của chủ trương phát triển kinh tế, xã hội, văn hoá, con người ở Việt Nam hiện nay | 4 | 2 | 2 | 0 |
| | II. Giải pháp phát triển kinh tế, xã hội, văn hoá con người ở Việt Nam hiện nay | 6 | 3 | 3 | 0 |
| 7 | Bài 5: Tu dưỡng, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt | 3 | 1 | 2 | 0 |
| | I. Quan niệm về người công dân tốt, người lao động tốt | 1,5 | 0,5 | 1 | 0 |
| | II. Nội dung tu dưỡng, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt | 1,5 | 0,5 | 1 | 0 |
| 8 | Kiểm tra | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Tổng cộng | 30 | 15 | 13 | 02 |

2. Nội dung chi tiết

BÀI MỞ ĐẦU

Thời gian: 1 giờ (LT: 1 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức: Trình bày được vị trí, tính chất, mục tiêu, nội dung chính, phương pháp dạy học và đánh giá môn học.

- Về kỹ năng: Đánh giá được vai trò quan trọng của môn học.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Rèn luyện tính nghiêm túc, tự giác trong học tập.

2. Nội dung

I. Vị trí, tính chất môn học 0,5 giờ

II. Mục tiêu của môn học

III. Nội dung chính 0,5 giờ

IV. Phương pháp dạy học và đánh giá môn học

Bài 1: KHÁI QUÁT VỀ CHỦ NGHĨA MÁC – LÊNIN

Thời gian: 4 giờ (LT: 2 giờ, TL: 2 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức: Trình bày được khái niệm, nội dung chính và vai trò của chủ nghĩa Mác - Lênin đối với sự phát triển của nhân loại trong giai đoạn hiện nay

- Về kỹ năng: Phân tích được nội dung cơ bản và vai trò của Chủ nghĩa Mác – Lê nin đối với sự phát triển của nhân loại trong giai đoạn hiện nay.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Rèn luyện cho học sinh có thể giới quan và phương pháp luận đúng đắn trong việc nhận thức thế giới.

2. Nội dung

I. Khái niệm chủ nghĩa Mác – Lênin 0,5 giờ

II. Các bộ phận cấu thành của chủ nghĩa Mác – Lênin 3 giờ

1. Triết học Mác – Lênin 0,5 giờ

2. Kinh tế chính trị Mác – Lênin

* Thảo luận với nội dung triết học 1 giờ

* Thảo luận với nội dung kinh tế chính trị 1 giờ

3. Chủ nghĩa xã hội khoa học 0,5 giờ

III. Vai trò nền tảng tư tưởng, lý luận của chủ nghĩa Mác – Lênin 0,5 giờ

1. Bản chất khoa học và cách mạng của chủ nghĩa Mác – Lê nin

2. Chủ nghĩa Mác – Lê nin là nền tảng tư tưởng, kim chỉ nam hành động của các Đảng cộng sản .

Bài 2: KHÁI QUÁT VỀ TƯ TƯỞNG HỒ CHÍ MINH

Thời gian: 5 giờ (LT: 3 giờ, TL: 2 giờ)

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức: Trình bày được khái niệm, một số nội dung cơ bản, giá trị của tư tưởng Hồ Chí Minh; Trình bày được sự cần thiết, nội dung học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

- Về kỹ năng: Phân tích được nội dung, đặc điểm, phong cách, giá trị của tư tưởng Hồ Chí Minh đối với con đường xây dựng đất nước ta hiện nay.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Chăm chỉ, tu dưỡng, học tập tốt dưới mái trường xã hội chủ nghĩa; rèn luyện những phẩm chất tốt đẹp để trở thành người có ích cho xã hội.

2. Nội dung

I. Khái niệm tư tưởng Hồ Chí Minh **0,5 giờ**

II. Nội dung cơ bản của tư tưởng Hồ Chí Minh **2,5 giờ**

1. Tư tưởng về độc lập dân tộc gắn liền với chủ nghĩa xã hội, kết hợp sức mạnh dân tộc với sức mạnh thời đại **0,5 giờ**

2. Tư tưởng về quyền làm chủ của nhân dân, xây dựng nhà nước thật sự của dân, do dân, vì dân

3. Tư tưởng về đại đoàn kết toàn dân **0,5 giờ**

4. Tư tưởng về phát triển kinh tế và văn hoá, không ngừng nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân

5. Tư tưởng về đạo đức cách mạng **0,5 giờ**

6. Tư tưởng về chăm lo bồi dưỡng thế hệ cách mạng cho đời sau.

** Thảo luận nội dung tư tưởng Hồ Chí Minh* **1 giờ**

III. Vai trò của tư tưởng Hồ Chí Minh đối với cách mạng Việt Nam **0,5 giờ**

IV. Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trong giai đoạn hiện nay **1,5 giờ**

1. Sự cần thiết phải học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh **0,5 giờ**

2. Nội dung chủ yếu của học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh

** Thảo luận nội dung học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh* **1 giờ**

Bài 3: NHỮNG THÀNH TỰU CỦA CÁCH MẠNG VIỆT NAM DƯỚI SỰ LÃNH ĐẠO CỦA ĐẢNG

Thời gian: 5 giờ (LT: 3 giờ, TL: 2 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức: Trình bày được quá trình ra đời và những thành tựu của cách mạng Việt Nam do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo.

- Về kỹ năng: Phân tích được những thành tựu nổi bật của cách mạng Việt Nam dưới sự lãnh đạo của Đảng.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Ra sức học tập, tìm hiểu về những Chính sách của Đảng, Pháp luật của Nhà nước; góp phần nâng cao bản lĩnh, trí tuệ trong công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

2. Nội dung

I. Sự ra đời và lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam đối với cách mạng Việt Nam **2 giờ**

1. Sự ra đời của Đảng Cộng sản Việt Nam *0,5 giờ*

2. Vai trò lãnh đạo của Đảng trong các giai đoạn cách mạng *0,5 giờ*

a. Vai trò lãnh đạo của Đảng trong đấu tranh giành chính quyền (1930 – 1945)

b. Vai trò lãnh đạo của Đảng trong cuộc chống Pháp xâm lược (1945 – 1954)

c. Vai trò lãnh đạo của Đảng trong cuộc chống Mỹ, thống nhất đất nước (1954 – 1975)

d. Vai trò lãnh đạo của Đảng trong xây dựng chủ nghĩa xã hội và bảo vệ Tổ quốc (1975 – 1986)

e. Vai trò lãnh đạo của Đảng trong công cuộc đổi mới (1986 – nay)

* *Thảo luận về vai trò lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam* *1 giờ*

II. Những thành tựu của cách mạng Việt Nam dưới sự lãnh đạo của Đảng **3 giờ**

1. Thắng lợi của đấu tranh giành và bảo vệ nền độc lập dân tộc *1 giờ*

2. Thắng lợi của công cuộc đổi mới *1 giờ*

* *Thảo luận về những thành tựu của cách mạng Việt Nam* *1 giờ*

Kiểm tra: **1 giờ**

Bài 4: PHÁT TRIỂN KINH TẾ, XÃ HỘI, VĂN HÓA, CON NGƯỜI Ở

VIỆT NAM

Thời gian: 10 giờ (LT: 5 giờ, TL: 5 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức: Trình bày được một số quan điểm và giải pháp cơ bản xây dựng và phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa, con người ở Việt Nam hiện nay.

- Về kỹ năng: Phân tích các chủ trương, giải pháp triển kinh tế, xã hội, văn hoá, con người ở Việt Nam hiện nay.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Nhận thức được đường lối phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa, con người của nước ta trong giai đoạn hiện nay là phù hợp và chủ động thực hiện đường lối đó.

2. Nội dung

I. Nội dung của chủ trương phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa, con người ở Việt Nam hiện nay **4 giờ**

1. Chủ trương phát triển kinh tế, xã hội **1 giờ**

a. Quan điểm phát triển kinh tế - xã hội

b. Những định hướng lớn phát triển kinh tế - xã hội

* *Thảo luận chủ trương phát triển kinh tế xã hội* **1 giờ**

2. Chủ trương phát triển văn hoá, con người **1 giờ**

a. Quan điểm phát triển văn hoá, con người

b. Định hướng lớn phát triển văn hoá, con người

* *Thảo luận chủ trương phát triển văn hoá, con người* **1 giờ**

II. Giải pháp phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa, con người ở Việt Nam hiện nay **6 giờ**

1. Nội dung phát triển kinh tế, xã hội **1 giờ**

a. Đổi mới mô hình tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế, đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước

b. Hoàn thiện thể chế, phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa

c. Quản lý, phát triển xã hội, thực hiện công bằng xã hội

* *Thảo luận giải pháp phát triển kinh tế xã hội* **1 giờ**

2. Nội dung phát triển văn hóa, con người

a. Xây dựng con người Việt Nam phát triển toàn diện **1 giờ**

b. Xây dựng môi trường văn hoá lành mạnh

c. Xây dựng văn hoá trong chính trị và kinh tế

* *Thảo luận về môi trường văn hoá* **1 giờ**

d. Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động văn hoá **1 giờ**

e. Phát triển công nghiệp văn hoá đi đôi với xây dựng, hoàn thiện thị trường văn hoá

g. Chủ động hội nhập quốc tế văn hoá, tiếp thu tinh hoa văn hoá nhân loại

* *Thảo luận về hội nhập quốc tế về văn hoá* **1 giờ**

Bài 5: TU DƯỠNG, RÈN LUYỆN ĐỂ TRỞ THÀNH NGƯỜI CÔNG DÂN TỐT, NGƯỜI LAO ĐỘNG TỐT

Thời gian: 3 giờ (LT: 1 giờ, TL: 2 giờ)

1. Mục tiêu

- về kiến thức: Trình bày được quan niệm, nội dung tu dưỡng và rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

- Về kỹ năng: Phân tích những quan niệm, nội dung, đặc điểm của quá trình tu dưỡng, rèn luyện để trở thành một người công dân tốt và người lao động tốt.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tích cực học tập và rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

2. Nội dung

| | |
|---|--------------|
| I. Quan niệm về người công dân tốt, người lao động tốt | 1,5 giờ |
| 1. Người công dân tốt | 0,5 giờ |
| 2. Người lao động tốt | |
| * Thảo luận về người công dân tốt, người lao động tốt | 1 giờ |
| II. Nội dung tu dưỡng và rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt | 1,5 giờ |
| 1. Phát huy truyền thống yêu nước, trung thành với sự nghiệp cách mạng của nhân dân Việt Nam | 0,5 giờ |
| 2. Phấn đấu học tập nâng cao năng lực và rèn luyện phẩm chất cá nhân | |
| * Thảo luận về nội dung tu dưỡng, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt | 1 giờ |
| Kiểm tra: | 1 giờ |

IV. Điều kiện thực hiện môn học

- Phòng học, máy tính, máy chiếu và các thiết bị dạy học khác;
- Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

V. Phương pháp đánh giá:

- Tổ chức kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ:
- + Kiểm tra thường xuyên do giáo viên giảng dạy môn học thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học thông qua việc kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác.
- + Kiểm tra định kỳ bằng hình thức kiểm tra viết.
- Hình thức thi kết thúc môn học: Thi viết.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học Giáo dục chính trị sử dụng để giảng dạy trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 30 giờ, giáo viên giảng các tiết lý thuyết kết hợp với các tiết thảo luận đan xen.

2. Hướng dẫn phương pháp giảng dạy học tập:

- Đối với giảng viên:
- + Giảng viên trước khi dạy cần căn cứ vào nội dung tổng quát của môn học và nội dung của từng bài học, soạn bài đầy đủ trước khi lên lớp, soạn bài giảng trên ứng dụng Powerpoint chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

+ Kết hợp các phương pháp giảng dạy: thuyết trình, phát vấn, giảng giải, phân tích, đàm thoại, thảo luận nhóm, vận dụng kiến thức lý thuyết vào thực tiễn một cách có hiệu quả.

+ Sử dụng máy tính, máy chiếu và có những video, clip và ví dụ minh họa cho học sinh dễ hiểu.

- Đối với người học:

+ Có ý thức tự học, chuẩn bị tốt các câu hỏi, bài tập được giao.

+ Có mặt đầy đủ trên lớp, đúng giờ.

+ Biết chia sẻ thông tin, tham gia nhiệt tình các hoạt động thảo luận nhóm.

+ Nộp bài đầy đủ, đúng thời hạn theo yêu cầu của giáo viên.

+ Chủ động, tích cực khai thác các ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tự học ở nhà.

+ Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Nội dung khái quát về chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh.

- Các quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.

- Yêu cầu và nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động.

Tài liệu tham khảo

1. Ban Bí thư Trung ương Đảng (2014), Kết luận số 94-KL/TW, ngày 28/3/2014 của Ban Bí thư Trung ương Đảng “về tiếp tục đổi mới, học tập lý luận chính trị trong hệ thống giáo dục quốc dân”.

2. Ban Tuyên giáo Trung ương (2014), Hướng dẫn số 127-HD/BTGTW ngày 30/6/2014 của Ban Tuyên giáo Trung ương về việc triển khai thực hiện Kết luận số 94-KL/TW ngày 28/3/2014 của Ban Bí thư Trung ương Đảng “về tiếp tục đổi mới, học tập lý luận chính trị trong hệ thống giáo dục quốc dân”.

3. Ban Tuyên giáo Trung ương (2016), Những điểm mới trong văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.

4. Ban Tuyên giáo Trung ương (2018), sổ tay các văn bản hướng dẫn thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW ngày 15-5-2016 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức phong cách Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật.

5. Bộ Chính trị (2016), Chỉ thị số 05-CT/TW, ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

6. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2008), Quyết định số 03/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 18/2/2008 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Chính trị dùng cho các trường trung cấp nghề, trường cao đẳng nghề.

7. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2008), Quyết định số 52/2008/QĐ-BGDĐT, ngày 18/9/2008 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Ban hành chương trình Các môn lý luận chính

trị trình độ đại học, cao đẳng dùng cho sinh viên khối không chuyên ngành Mác - Lênin, Tư tưởng Hồ Chí Minh.

8. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2012), Thông tư số 11/2012/TT-BGDĐT, ngày 7/3/2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành chương trình môn học Giáo dục chính trị dùng trong đào tạo trình độ trung cấp chuyên nghiệp.

9. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Giáo trình Đường lối cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.

10. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Giáo trình Tư tưởng Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.

11. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2018), Giáo trình Những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.

12. Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng.

13. Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng.

14. Đảng Cộng sản Việt Nam (2017), Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia sự thật, Hà Nội.

15. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2017), Giáo trình Trung cấp Lý luận - Hành chính: Những vấn đề cơ bản về quản lý nhà nước, Nhà xuất bản Lý luận chính trị, Hà Nội.

16. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2017), Giáo trình Trung cấp Lý luận - Hành chính: Những vấn đề cơ bản của Chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản Lý luận chính trị, Hà Nội.

17. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2017), Giáo trình Trung cấp Lý luận- Hành chính: Đường lối chính sách của Đảng, Nhà nước Việt Nam về các lĩnh vực của đời sống xã hội, Nhà xuất bản Lý luận chính trị, Hà Nội.

18. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2017), Giáo trình Trung cấp Lý luận - Hành chính: Những vấn đề cơ bản về Đảng Cộng sản và lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà xuất bản Lý luận chính trị, Hà Nội;

19. Hội đồng Lý luận Trung ương (2017), Phê phán các quan điểm sai trái, bảo vệ nền tảng tư tưởng, cương lĩnh, đường lối của Đảng Cộng sản Việt Nam, nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật.

20. Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng.

21. Quốc hội (2013), Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2013. Các tài liệu liên quan khác.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: PHÁP LUẬT

Mã môn học: MH02

Thời gian thực hiện môn học: 15 giờ (Lý thuyết: 09 giờ; Thảo luận, bài tập: 05 giờ; kiểm tra: 01 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí: Môn học Pháp luật là môn học chung bắt buộc trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp.

- Tính chất: Chương trình môn học bao gồm một số nội dung về nhà nước và pháp luật; giúp người học có nhận thức đúng và thực hiện tốt các quy định của pháp luật trong đời sống và trong công việc.

II. Mục tiêu môn học

Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được một số nội dung cơ bản về Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và hệ thống pháp luật của Việt Nam;

+ Trình bày được một số nội dung cơ bản về Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

+ Trình bày được khái niệm Luật Lao động và một số nội dung cơ bản của Luật Lao động.

+ Trình bày được một số nội dung cơ bản về Luật phòng chống tham nhũng.

+ Trình bày một số nội dung cơ bản của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Về kỹ năng:

+ Nhận biết được cấu trúc, chức năng của các cơ quan trong bộ máy nhà nước và các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội ở Việt Nam; các thành tố của hệ thống pháp luật và các loại văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam;

+ Phân biệt được khái niệm, đối tượng, phương pháp điều chỉnh Luật lao động, Luật phòng, chống tham nhũng; Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và vận dụng kiến thức đã học vào việc xử lý các vấn đề liên quan trong các hoạt động hàng ngày.

+ Vận dụng kiến thức đã học để giải quyết các bài tập tình huống.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Tôn trọng, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật;

+ Tự chủ được các hành vi của mình trong các mối quan hệ liên quan đến các nội dung đã được học, phù hợp với quy định của pháp luật và các quy tắc ứng xử chung của cộng đồng và của xã hội.

+ Có khả năng làm việc độc lập, làm việc nhóm.

+ Có nhu cầu phát triển bản thân, có tinh thần cầu tiến.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| TT | Tên bài | Thời gian (giờ) | | | |
|----|--|-----------------|-----------|-----------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thảo luận | Kiểm tra |
| 1 | Bài 1: Một số vấn đề chung về nhà nước và pháp luật | 2 | 1 | 1 | |
| | 1. Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam | | | | |
| | 1.1. Bản chất, chức năng của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam | | | | |
| | 1.2. Nguyên tắc tổ chức và hoạt động của bộ máy Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. | | | | |
| | 1.3. Bộ máy Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam | | | | |
| | 2. Hệ thống pháp luật Việt Nam | | | | |
| | 2.1. Các thành tố của hệ thống pháp luật | | | | |
| | 2.2. Các ngành luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam | | | | |
| | 2.3. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật. | | | | |
| 2 | Bài 2: Hiến pháp | 2 | 1 | 1 | |
| | 1. Hiến pháp trong hệ thống pháp luật Việt Nam. | | | | |
| | 1.1. Khái niệm Hiến pháp . | | | | |
| | 1.2. Vị trí của hiến pháp trong hệ thống pháp luật Việt Nam. | | | | |
| | 2. Một số nội dung cơ bản của Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2013. | | | | |
| | 2.1. Chế độ chính trị. | | | | |
| | 2.2. Quyền con người, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân . | | | | |
| | 2.3. Kinh tế, xã hội, văn hóa, giáo dục, khoa học, công nghệ và môi trường. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| 3 | Bài 3: Pháp luật lao động | 7 | 5 | 2 | |
| | 1. Khái niệm, đối tượng và Phương pháp điều chỉnh của Luật lao động | | | | |
| | 1.1. Khái niệm và đối tượng điều chỉnh của Luật Lao động | | | | |
| | 1.2. Phương pháp điều chỉnh của Luật Lao động. | | | | |
| | 2. Các nguyên tắc cơ bản của Luật lao động | | | | |
| | 2.2.1. Luật Lao động bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên chủ thể trong quan hệ Luật Lao động | | | | |
| | 2.2.2. Luật Lao động tôn trọng sự thảo thuận hợp pháp của các bên chủ thể quan hệ pháp luật lao động ; khuyến khích những thỏa thuận có lợi hơn cho người lao động. | | | | |
| | 2.2.3. Nguyên tắc trả lương theo lao động | | | | |
| | 2.2.4. Nguyên tắc thực hiện bảo hiểm xã hội đối với người lao động | | | | |
| | 3. Một số nội dung của Bộ luật lao động | | | | |
| | 3.1. Quyền và nghĩa vụ của người lao động | | | | |
| | 3.2. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng lao động | | | | |
| | 3.3. Hợp đồng lao động | | | | |
| | 3.4. Tiền lương | | | | |
| | 3.5. Bảo hiểm xã hội | | | | |
| | 3.6. Thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi | | | | |
| | 3.7. Kỷ luật lao động | | | | |
| | 3.8. Tranh chấp lao động | | | | |
| | 3.9. Công đoàn | | | | |
| 4 | Bài 4: Pháp luật phòng, chống tham nhũng | 2 | 1 | 1 | |
| | 1. Khái niệm tham nhũng | | | | |
| | 2. Nguyên nhân, hậu quả của tham nhũng | | | | |
| | 3. Ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác phòng, chống tham nhũng | | | | |

| | | | | | |
|---|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 4. Trách nhiệm của công dân trong việc phòng, chống tham nhũng | | | | |
| | 5. Giới thiệu Luật Phòng, chống tham nhũng | | | | |
| 5 | Bài 5: Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng | 1 | 1 | 0 | |
| | 1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng. | | | | |
| | 1.1. Quyền của người tiêu dùng | | | | |
| | 1.2. Nghĩa vụ của người tiêu dùng | | | | |
| | 2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đối với người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. | | | | |
| | 2.1. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ đối với người tiêu dùng. | | | | |
| | 2.2. Trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. | | | | |
| 6 | <i>Kiểm tra</i> | 01 | | | 01 |
| 7 | Cộng | 15 | 09 | 05 | 01 |

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Một số vấn đề chung về nhà nước và pháp luật

Thời gian: 02 giờ (TL: 01 giờ, BT, TL: 01 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức:
 - + Trình bày được bản chất, chức năng của nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
 - + Trình bày được hệ thống các cơ quan trong bộ máy nhà nước Cộng hòa XHCN Việt Nam.
 - + Trình bày được nguyên tắc tổ chức và hoạt động của các cơ quan trong bộ máy Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
 - + Trình bày được khái niệm pháp luật, các thành tố của hệ thống pháp luật Việt Nam.
 - + Trình bày được những quy định cơ bản về hệ thống pháp luật Việt Nam.
- Về kỹ năng:
 - + Phân biệt rõ chức năng nhiệm vụ của từng loại cơ quan trong Bộ máy nhà nước.

+ Phân biệt được từng loại văn bản quy phạm pháp luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tôn trọng, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật.

+ Tích cực nghiên cứu tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật.

+ Tự chủ trong các hành vi của mình để đảm bảo phù hợp với pháp luật và cộng đồng.

2. Nội dung bài:

2.1. Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam 0,5 giờ

2.1.1. Bản chất, chức năng của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

2.1.2. Nguyên tắc tổ chức và hoạt động của bộ máy Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

2.1.3. Bộ máy Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

2.2. Hệ thống pháp luật Việt Nam 0,5 giờ

2.2.1. Các thành tố của hệ thống pháp luật

2.2.2. Các ngành luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam

2.2.3. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật.

Thảo luận 1 giờ

Bài 2: Hiến pháp

Thời gian: 02 giờ (LT : 01 giờ, BT, TL: 01 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm, vị trí của Hiến pháp trong hệ thống pháp luật Việt Nam.

+ Trình bày được một số nội dung cơ bản của Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

- Nhận thức được trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trong việc thi hành và bảo vệ Hiến pháp.

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng kiến thức đã học giải quyết bài tập tình huống

+ Áp dụng quy định pháp luật để bảo vệ quyền lợi ích chính đáng của mình và người khác trong thực tiễn cuộc sống.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực nghiên cứu tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật.

+ Tuân thủ nghiêm các quy định pháp luật hiện hành

+ Có khả năng xử lý tình huống trong thực tiễn cuộc sống.

2. Nội dung bài:

2.1. Hiến pháp trong hệ thống pháp luật Việt Nam 0,25 giờ

2.1.1. Khái niệm Hiến pháp

2.1.2. Vị trí của Hiến pháp trong hệ thống pháp luật Việt Nam

2.2. Một số nội dung cơ bản của Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2013 0,75 giờ

2.2.1. Chế độ chính trị

2.2.2. Quyền con người, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân

2.2.3. Kinh tế, xã hội, văn hóa, giáo dục, khoa học, công nghệ và môi trường

Thảo luận

1 giờ

Bài 3: Pháp luật lao động

Thời gian: 07 giờ (LT: 5 giờ, BT, TL: 2 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật lao động.

+ Trình bày được các nguyên tắc cơ bản của Luật Lao động.

+ Nhận biết được quyền, nghĩa vụ của người lao động, người sử dụng lao động.

+ Trình bày quy định pháp luật về Hợp đồng lao động.

+ Trình bày được quy định pháp luật về tiền lương.

+ Trình bày được quy định pháp luật về bảo hiểm xã hội.

+ Trình bày được quy định pháp luật về thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi.

+ Trình bày được quy định pháp luật về kỷ luật lao động .

+ Trình bày được quy định pháp luật lao động về khái niệm và phương thức giải quyết tranh chấp tranh chấp lao động.

+ Trình bày được khái niệm công đoàn, vai trò của công đoàn với người lao động trong các đơn vị.

+ Kiểm tra khả năng nhận biết kiến thức và ý thức học tập của học sinh.

- Về kỹ năng:

+ Xác định được các quan hệ do Luật Lao động điều chỉnh.

+ Soạn thảo được hợp đồng lao động.

+ Biết các xác định tiền lương người lao động theo quy định pháp luật lao động.

+ Có khả năng phân biệt các chế độ Bảo hiểm xã hội.

+ Phân biệt được các chế độ thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi của người lao động.

- + Xác định được các trường hợp cần áp dụng hình thức xử lý kỷ luật lao động phù hợp với hành vi vi phạm kỷ luật lao động của người lao động.
- + Vận dụng kiến thức đã học làm bài kiểm tra định kỳ.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
- + Tuân thủ quy định pháp luật khi tham gia quan hệ lao động.
- + Có khả năng vận dụng kiến thức đã học để bảo vệ quyền lợi ích hợp pháp cho người lao động.
- + Có khả năng tra cứu thông tin, nghiên cứu văn bản, tài liệu.

2. Nội dung bài:

- 2.1. Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật Lao động 0,25 giờ
- 2.1.1. Khái niệm và đối tượng điều chỉnh của Luật Lao động
- 2.1.2. Phương pháp điều chỉnh của Luật Lao động
- 2.2. Các nguyên tắc cơ bản của Luật lao động 0,25 giờ
- 2.2.1. Luật Lao động bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên chủ thể trong quan hệ Luật Lao động
- 2.2.2. Luật Lao động tôn trọng sự thảo thuận hợp pháp của các bên chủ thể quan hệ pháp luật lao động ; khuyến khích những thỏa thuận có lợi hơn cho người lao động.
- 2.2.3. Nguyên tắc trả lương theo lao động
- 2.2.4. Nguyên tắc thực hiện bảo hiểm xã hội đối với người lao động.
- 2.3. Một số nội dung của Bộ luật lao động
- 2.3.1. Quyền và nghĩa vụ của người lao động 0,5 giờ
- 2.3.2. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng lao động 0,5 giờ
- 2.3.3. Hợp đồng lao động 0,75 giờ
- 2.3.4. Tiền lương 0,25 giờ
- 2.3.5. Bảo hiểm xã hội 0,5 giờ
- 2.3.6. Thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi 1 giờ
- 2.3.7. Kỷ luật lao động 0,5 giờ
- 2.3.8. Tranh chấp lao động 0,25 giờ
- 2.3.9. Công đoàn 0,25 giờ
- Thảo luận* 2 giờ

Bài 4: Pháp luật phòng, chống tham nhũng

Thời gian: 02 giờ (LT: 01 giờ, BT,TL: 01 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức:
- + Trình bày được khái niệm tham nhũng.

- + Trình bày được nguyên nhân, hậu quả do hành vi tham nhũng gây ra.
- + Hiểu được ý nghĩa và tầm quan trọng, sự cần thiết của công tác phòng chống tham nhũng.
- + Thấy rõ được trách nhiệm của công dân với công tác phòng chống tham nhũng.
- + Tuyên truyền, phổ biến Luật phòng chống tham nhũng tới mọi tầng lớp nhân dân.
- Về kỹ năng:
 - + Phân biệt các hành vi tham nhũng.
 - + Xác định được hành vi tham nhũng nào sẽ bị coi là tội phạm
 - + Vận dụng kiến thức đã học làm bài tập tình huống
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Tuân thủ quy định pháp luật khi tham gia vào các quan hệ xã hội.
 - + Có khả năng làm việc độc lập, hợp tác khi làm việc.
 - + Chủ động trong công việc, tích cực học hỏi, phát triển bản thân.

2. Nội dung bài:

1 giờ

2.1. Khái niệm tham nhũng

2.1.1. Khái niệm và những đặc điểm cơ bản của tham nhũng

2.1.2. Các hành vi tham nhũng theo quy định pháp luật

2.2. Nguyên nhân, hậu quả của tham nhũng

2.2.1. Nguyên nhân của tham nhũng

2.2.2. Hậu quả của tham nhũng

2.3. Ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác phòng, chống tham nhũng

2.4. Trách nhiệm của công dân trong việc phòng, chống tham nhũng

2.5. Giới thiệu Luật phòng chống tham nhũng

Thảo luận

1 giờ

Bài 5: Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thời gian: 01 giờ (LT: 01 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức:
 - + Trình bày được quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng.
 - + Nắm được trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đối với người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Về kỹ năng:
 - + Vận dụng kiến thức đã học bảo vệ quyền lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.
 - + Xác định được trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong bảo vệ quyền lợi

ích chính đáng người tiêu dùng.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.

+ Có khả năng giao tiếp, trình bày và truyền thông;

+ Nâng cao trách nhiệm bản thân và gia đình trong việc bảo vệ quyền lợi ích chính

đáng người tiêu dùng.

2. Nội dung bài:

1 giờ

2.1. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng.

2.1.1. Quyền của người tiêu dùng.

2.1.2. Nghĩa vụ của người tiêu dùng.

2.2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đối với người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2.1. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng.

2.2.2. Trách nhiệm của tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2.2.1. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2.2.2. Nội dung tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội.

Kiểm tra

01 giờ

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết đáp ứng được cho việc dạy và học.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu, micro,...

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Đề cương, giáo án, slide bài giảng môn học pháp luật, phim, tranh ảnh minh họa các tình huống pháp luật, tài liệu phát tay cho học sinh, tài liệu tham khảo.

4. Các điều kiện khác: phòng học và các cùng các thiết bị thiết yếu khác để có thể tổ chức giảng dạy môn học hoặc một số nội dung của môn học theo hình thức trực tuyến.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được Bộ máy Nhà nước Cộng hòa XHCN Việt Nam theo sơ đồ.

+ Phân tích các quyền về kinh tế, chính trị, xã hội của công dân.

+ Trình bày được quy định pháp luật về thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi của người lao động.

+ Phân tích được quyền của người tiêu dùng.

- Về kỹ năng:
 - + Thấy rõ bản chất nhà nước Việt Nam thông qua tổ chức và hoạt động của Bộ máy nhà nước.
 - + Biết vận dụng các quy định pháp luật giải quyết các bài tập tình huống.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Rèn luyện khả năng tư duy trước các tình huống pháp luật trên thực tế.
 - + Chủ động, nghiêm túc học tập, tích lũy kiến thức, ghi nhớ về cách giải quyết các tình huống pháp luật;
 - + Trung thực, cẩn thận, làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết, kiểm tra một số nội dung bài tập tình huống trong mỗi buổi lên lớp, chấm điểm bài tập hoặc thảo luận.
- Kiểm tra định kỳ: kiểm tra viết.
- Thi kết thúc môn: Thi vấn đáp, Thi viết, Thi trắc nghiệm.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 15 giờ, giáo viên giảng các tiết lý thuyết kết hợp với các bài thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:
 - + Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải nghiên cứu kỹ nội dung chương trình, soạn bài đầy đủ trước khi lên lớp, soạn bài giảng trên ứng dụng Power Point, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.
 - + Giảng dạy theo đúng chương trình môn học. Thuyết trình, phát vấn học sinh, sử dụng phương pháp đàm thoại, thảo luận để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.
 - + Sử dụng máy tính, máy chiếu và có những Video, clip, ví dụ minh họa cho sinh viên dễ hiểu.
 - + Tăng cường khai thác các nguồn học liệu tham khảo trên mạng Internet.
 - + Hình thức giảng dạy chính của môn học: lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm và làm các bài tập tình huống.
- Đối với người học:
 - + Có ý thức tự học, chuẩn bị tốt các câu hỏi, bài tập được giao.
 - + Có mặt đầy đủ trên lớp, đúng giờ.
 - + Vận dụng kiến thức môn học trong bài tập giải quyết tình huống.
 - + Biết chia sẻ thông tin, tham gia nhiệt tình các hoạt động thảo luận nhóm.
 - + Nộp bài đầy đủ, đúng thời hạn theo yêu cầu của giáo viên.

+ Học sinh phải thực hiện các bài tập một cách nghiêm túc, không được sao chép (dưới mọi hình thức).

+ Chủ động, tích cực khai thác các ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tự học ở nhà.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Bản chất nhà nước và pháp luật Nhà nước Cộng Hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- Nội dung cơ bản của Hiến pháp 2013
- Quy định về quyền và nghĩa vụ của người lao động, người sử dụng lao động, hợp đồng lao động, thời gian làm việc và thời giờ nghỉ ngơi của người lao động.
- Các hành vi tham nhũng, tác hại của tham nhũng.
- Quyền lợi của người tiêu dùng.

4. Tài liệu tham khảo:

1. Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2013;
2. Luật Ban hành văn bản Quy phạm pháp luật, 2015;
3. Bộ luật Dân sự 2015.
4. Bộ Luật Lao động 2012, sửa đổi bổ sung 2019.
5. Bộ luật Hình sự 2015, sửa đổi bổ sung năm 2017.
6. Bộ luật tố tụng dân sự 2015.
7. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.
8. Luật Phòng, chống tham nhũng 2018.
9. Luật xử lý vi phạm hành chính, 2012, sửa đổi bổ sung 2020.
10. Bộ Lao động thương binh và Xã hội, Giáo trình Pháp luật, Hệ Cao đẳng Giáo dục nghề nghiệp, 2019
11. Tổng Cục giáo dục nghề nghiệp, Tài liệu dạy học môn Pháp luật trong chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng, 2020
12. Quyết định số 1309/QĐ-TTg ngày 05/9/2017 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Đề án đưa nội dung quyền con người vào chương trình giáo dục trong hệ thống giáo dục quốc dân.
13. Thủ tướng Chính phủ (2016), Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 Phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016 – 2020.
14. Chỉ thị số 10/CT- TTg ngày 12/06/2013 về việc đưa nội dung phòng, chống tham nhũng vào giảng dạy tại các cơ sở giáo dục, đào tạo từ năm học 2013-2014.
15. Bộ Giáo dục và Đào tạo: Giáo trình pháp luật đại cương, Nhà xuất bản Đại học Sư phạm, 2017.
16. Thông tư số 08/2014/TT-BLĐTĐ ngày 22/04/2014 về việc Ban hành chương trình, giáo trình môn học pháp luật dùng trong đào tạo trung cấp nghề, trình độ

cao đẳng nghề.

17. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2016), Giáo trình pháp luật đại cương (GS.TS. Mai Hồng Quỳnh chủ biên), Nhà xuất bản Đại học Sư phạm.

18. Trường Đại học Luật Hà Nội (2017), Giáo trình Luật Hiến pháp, NXB Công an nhân dân.

19. Trường Đại học Luật Hà Nội (2017), Giáo trình Lý luận chung về nhà nước và pháp luật. NXB Tư pháp.

20. Trường Đại học Luật Hà Nội (2017), Giáo trình Luật Lao động Việt Nam. NXB Công an nhân dân.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: GIÁO DỤC THỂ CHẤT

Mã môn học: MH 03

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ (lý thuyết: 04 giờ; thực hành: 24 giờ; kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- **Vị trí:** môn học Giáo dục thể chất là môn học điều kiện, bắt buộc thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp.

- **Tính chất:** Chương trình môn học bao gồm một số nội dung cơ bản về thể dục, thể thao; giúp người học tập luyện để nâng cao sức khỏe, phát triển thể lực, tầm vóc, góp phần thực hiện mục tiêu giáo dục toàn diện.

II. Mục tiêu môn học

Sau khi học xong môn học này, người học đạt được:

- Về kiến thức

Trình bày được tác dụng, các kỹ thuật chính và một số quy định của luật môn thể dục thể thao được học để rèn luyện sức khỏe, phát triển thể lực chung.

- Về kỹ năng

Tự tập luyện, rèn luyện đúng các yêu cầu về kỹ thuật, quy định của môn thể dục thể thao được học.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

Có ý thức tự giác và hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hàng ngày để góp phần bảo đảm sức khỏe trong học tập, lao động và trong các hoạt động khác.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

| TT | Chương/ bài | Thời gian (giờ) | | | |
|-----------|--|-----------------|-----------|-----------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành | Kiểm tra |
| I | BÀI MỞ ĐẦU | 1 | 1 | | |
| | 1. Vị trí, tính chất môn học | | | | |
| | 2. Mục tiêu của môn học | | | | |
| | 3. Nội dung chính | | | | |
| | 4. Tổ chức dạy học và đánh giá kết quả học tập | | | | |
| II | Chương I: GIÁO DỤC THỂ CHẤT CHUNG | | | | |
| 1 | Bài 1: Thể dục cơ bản | 6 | 1 | 5 | |

| | | | | | |
|------------|--|-----------|----------|-----------|----------|
| | 1. Giới thiệu về thể dục cơ bản | | 0,5 | | |
| | 2. Thể dục tay không liên hoàn | | | | |
| | 2.1. Tác dụng của thể dục tay không liên hoàn | | 0,5 | | |
| | 2.2. Các động tác kỹ thuật | | | 5 | |
| 2 | Bài 2: Điền kinh | 8 | 1 | 7 | |
| | 1. Tác dụng của chạy cự ly ngắn và chạy cự ly trung bình | | 1 | | |
| | 2. Chạy cự ly ngắn | | | 4 | |
| | 2.1. Các động tác kỹ thuật | | | | |
| | 2.2. Một số quy định trong Luật điền kinh về chạy cự ly ngắn | | | | |
| | 3. Chạy cự ly trung bình | | | 3 | |
| | 3.1. Các động tác kỹ thuật | | | | |
| | 3.2. Một số quy định trong Luật điền kinh về chạy cự ly trung bình | | | | |
| 3 | Kiểm tra giáo dục thể chất chung | 1 | | | 1 |
| III | Chương II: CHUYÊN ĐỀ THỂ DỤC THỂ THAO TỰ CHỌN (chọn 1 trong các chuyên đề sau) | 14 | 1 | 12 | 1 |
| 1 | Chuyên đề 1: Môn cầu lông | 14 | 1 | 12 | 1 |
| | 1. Lý thuyết nhập môn (Tác dụng của môn cầu lông và một số quy định của Luật cầu lông) | | 1 | | |
| | 2. Các động tác kỹ thuật | | | | |
| | 2.1. Tư thế cơ bản và cách cầm vợt | | | 2 | |
| | 2.2. Các bước di chuyển, bước đơn, kép, đệm | | | 2 | |
| | 2.3. Kỹ thuật đánh cầu phải, trái cao tay | | | 2 | |
| | 2.4. Kỹ thuật đánh cầu phải, trái thấp tay | | | 2 | |
| | 2.5. Kỹ thuật đánh cầu sát lưới và bỏ nhỏ | | | 2 | |
| | 2.6. Kỹ thuật phát cầu | | | 2 | |
| | Kiểm tra | | | | 1 |
| 2 | Chuyên đề 2: Môn bóng chuyền | 14 | 1 | 12 | 1 |
| | 1. Lý thuyết nhập môn (Tác dụng của môn bóng chuyền và một số quy định của Luật | | 1 | | |

| | | | | | |
|--|--|-----------|----------|-----------|----------|
| | bóng chuyên) | | | | |
| | 2. Các động tác kỹ thuật | | | | |
| | 2.1. Tư thế cơ bản, các bước di chuyển | | | 1 | |
| | 2.2. Kỹ thuật chuyền bóng thấp tay cơ bản | | | 2 | |
| | 2.3. Kỹ thuật chuyền bóng cao tay cơ bản | | | 3 | |
| | 2.4. Kỹ thuật phát bóng thấp tay trước mặt | | | 3 | |
| | 2.5. Kỹ thuật phát bóng cao tay trước mặt | | | 3 | |
| | Kiểm tra | 1 | | | 1 |
| | Cộng | 30 | 4 | 24 | 2 |

2. Nội dung chi tiết

BÀI MỞ ĐẦU

Thời gian: 1 giờ (LT: 01 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài này, người học đạt được:

Trình bày được vị trí, tính chất, mục tiêu, nội dung chính, phương pháp dạy học và đánh giá môn học.

2. Nội dung

- | | |
|--|----------|
| 2.1. Vị trí, tính chất môn học | 0,25 giờ |
| 2.2. Mục tiêu của môn học | 0,25 giờ |
| 2.3. Nội dung chính | 0,25 giờ |
| 2.4. Tổ chức dạy học và đánh giá kết quả học tập | 0,25 giờ |

Chương I: GIÁO DỤC THỂ CHẤT CHUNG

Bài 1: THỂ DỤC CƠ BẢN

Thời gian: 6 giờ (LT: 01 giờ, TH: 5 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài này, người học đạt được:

- Trình bày được tác dụng, kỹ thuật cơ bản đối với bài thể dục tay không liên hoàn;
- Thực hiện được đúng động tác kỹ thuật của bài thể dục tay không liên hoàn.

2. Nội dung

- | | |
|---|---------|
| 2.1. Giới thiệu về thể dục cơ bản | 0,5 giờ |
| 2.2. Thể dục tay không liên hoàn | |
| 2.2.1. Tác dụng của thể dục tay không liên hoàn | 0,5 giờ |
| 2.2.2. Các động tác kỹ thuật | 5 giờ |

Bài 2: ĐIỀN KINH

Thời gian: 8 giờ (LT: 01 giờ, TH: 7 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài này, người học đạt được:

- Trình bày được tác dụng, kỹ thuật cơ bản và một số nội dung trong Luật Điền kinh như: Chạy cự ly ngắn, chạy cự ly trung bình;

- Thực hiện đúng động tác kỹ thuật và bảo đảm các yêu cầu khác của môn điền kinh được học.

2. Nội dung

2.1. Chạy cự ly ngắn

2.1.1. Tác dụng của chạy cự ly ngắn 0,5 giờ

2.1.2. Các động tác kỹ thuật 2 giờ

2.1.3. Một số quy định trong Luật Điền kinh về chạy cự ly ngắn 2 giờ

2.2. Chạy cự ly trung bình

2.2.1. Tác dụng của chạy cự ly trung bình 0,5 giờ

2.2.2. Các động tác kỹ thuật 2 giờ

2.2.3. Một số quy định trong Luật Điền kinh về chạy cự ly trung bình 1 giờ

Chương II: CHUYÊN ĐỀ THỂ DỤC THỂ THAO TỰ CHỌN

(Chọn 1 trong các chuyên đề sau)

Chuyên đề 1: MÔN CẦU LÔNG

Thời gian: 13 giờ (LT: 01 giờ, TH:12 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong chuyên đề này, người học đạt được:

- Trình bày được tác dụng, kỹ thuật chính và một số quy định trong Luật Cầu lông;
- Thực hiện đúng một số động tác kỹ thuật của môn Cầu lông.

2. Nội dung

2.1. Tác dụng của môn Cầu lông 1 giờ

2.2. Các động tác kỹ thuật

2.2.1. Tư thế cơ bản và cách cầm vợt 2 giờ

2.2.2. Các bước di chuyển (phải trái, trước, sau, chéo), bước đơn, kép, đệm 2 giờ

2.2.3. Kỹ thuật đánh cầu phải, trái cao tay 2 giờ

2.2.4. Kỹ thuật đánh cầu phải, trái thấp tay 2 giờ

2.2.5. Kỹ thuật đánh cầu sát lưới và bỏ nhỏ 2 giờ

2.2.6. Kỹ thuật phát cầu (thấp gần, cao sâu) 2 giờ

2.3. Một số quy định của Luật Cầu lông

Chuyên đề 2: MÔN BÓNG CHUYỀN

Thời gian: 13 giờ (LT: 01 giờ, TH:12 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong chuyên đề này, người học đạt được:

- Trình bày được tác dụng, kỹ thuật chính và một số quy định trong Luật Bóng chuyền;

- Thực hiện đúng một số động tác kỹ thuật của môn Bóng chuyền.

2. Nội dung

| | |
|---|-------|
| 2.1. Tác dụng của môn Bóng chuyền | 1 giờ |
| 2.2. Các động tác kỹ thuật | |
| 2.2.1. Tư thế cơ bản, các bước di chuyển | 1 giờ |
| 2.2.2. Kỹ thuật chuyền bóng cao tay cơ bản (chuyền bước 2) | 3 giờ |
| 2.2.3. Kỹ thuật chuyền bóng thấp tay cơ bản (chuyền bước 1) | 2 giờ |
| 2.2.4. Kỹ thuật phát bóng thấp tay trước mặt | 3 giờ |
| 2.2.5. Kỹ thuật phát bóng cao tay trước mặt | 3 giờ |
| 2.3. Một số quy định của Luật Bóng chuyền | |

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn hóa: Nhà tập luyện/ thi đấu đa năng;

2. Trang thiết bị

2.1. Đối với giáo dục thể chất chung

- Thể dục cơ bản: Sân tập, còi, tranh động tác, thảm tập; dụng cụ tập như gậy, bóng, hoa; nhạc tập và các thiết bị khác.

- Điền kinh:

Chạy cự ly ngắn và trung bình: Sân chạy, dụng cụ phát lệnh, bàn đạp xuất phát và các thiết bị khác;

2.2. Đối với chuyên đề thể thao tự chọn:

- Môn cầu lông: Sân cầu lông, bộ trụ; lưới, vợt, quả cầu lông, bảng lật tỷ số và các và các thiết bị khác;

- Môn bóng chuyền: Sân bóng chuyền; trụ, lưới, bóng chuyền; bảng lật tỷ số, sa bàn chiến thuật và các thiết bị khác;

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Video/clip, tranh ảnh, máy chiếu, loa, đài, còi, cờ lệnh, đồng hồ bấm giờ; bàn, ghế; quần áo tập luyện, dụng cụ y tế.

4. Các điều kiện khác

Khuyến khích các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục đại học có đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp đầu tư phòng học và các điều kiện khác để có thể tổ chức giảng dạy môn học hoặc một số nội dung của môn học theo hình thức trực tuyến.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung;

- Về kiến thức

Trình bày được tác dụng, các kỹ thuật cơ bản và một số quy định của luật môn thể dục thể thao được học để rèn luyện sức khỏe, phát triển thể lực chung.

- Về kỹ năng

Tự tập luyện, rèn luyện đúng các yêu cầu về kỹ thuật, quy định của môn thể dục thể thao được học.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

Có ý thức tự giác và hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hàng ngày để góp phần bảo đảm sức khỏe trong học tập, lao động và trong các hoạt động khác.

2. Phương pháp đánh giá

Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện theo khoản 2, Điều 12, Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Điều 11, Quy chế đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo Quyết định số 327/QĐ-CĐCNHY ngày 22/6/2022 ban hành Quy định về việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp của Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

+ Kiểm tra định kỳ bằng hình thức kiểm tra thực hành

+ Thi kết thúc môn học bằng hình thức: Thi thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Việc miễn trừ, bảo lưu kết quả học tập môn học được thực hiện theo Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH.

Người học là đối tượng tuyển sinh hệ tốt nghiệp trung học cơ sở bắt buộc học toàn bộ chương trình môn học này. Người học đã có bằng tốt nghiệp trung học phổ thông, Hiệu trưởng nhà trường xem xét, quyết định cho người học được miễn học những nội dung đã được học ở chương trình trung học phổ thông.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Xây dựng chương trình, nội dung môn học.

+ Xác định mục tiêu cụ thể cần đạt được sau mỗi bài học.

+ Xây dựng giáo án .

+ Hướng dẫn học sinh hoàn thành tốt khối lượng bài học.

- Đối với người học:

+Thực hiện tốt các nhiệm vụ mà giáo viên, giảng viên giao cho.

+ Ôn luyện bài cũ ở nhà và ở trên lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

+ Chú ý quan sát và tích cực luyện tập

+ Sửa các lỗi sai khi giáo viên, giảng viên đã sửa

4. Tài liệu tham khảo

1. Chính phủ, *Nghị định số 11/2015/NĐ-CP ngày 32/01/2015 quy định về Giáo dục thể chất và hoạt động thể thao trong nhà trường.*
2. Thủ tướng Chính phủ, *Quyết định số 1076/QĐ-TTg ngày 17/6/2016 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt đề án tổng thể phát triển giáo dục thể chất và thể thao trường học giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2025;*
3. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: *Giáo trình Cầu lông*, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2000.
4. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: *Giáo trình Bơi thể thao*, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2015.
5. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: *Giáo trình Thể dục*, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2009.
6. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: *Giáo trình Bóng chuyền*, Nhà xuất bản Thể dục thể thao, năm 2006.
7. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: *Điền kinh (sách giáo khoa)*, năm 2006.
8. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: *Giáo trình Bóng đá*, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2007.
9. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: *Giáo trình Bơi thể thao*, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2015.
10. Trường Đại học Thể dục thể thao TP. Hồ Chí Minh: *Giáo trình điền kinh*, Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, năm 2016.
11. Trường Đại học Thể dục thể thao TP. Hồ Chí Minh: *Giáo trình bóng rổ*, Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, năm 2016.
12. Trường Đại học Thể dục thể thao TP. Hồ Chí Minh: *Giáo trình bóng đá*, Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, năm 2017.
13. Trường Đại học Thể dục thể thao TP. Hồ Chí Minh: *Giáo trình bơi lội (tập 1, tập 2)*, Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, năm 2016.
14. Trường Đại học Thể dục thể thao TP. Hồ Chí Minh: *Giáo trình bóng bàn*, Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, năm 2014.
15. Trường Đại học Sư phạm thể dục thể thao TP. Hồ Chí Minh: *Giáo trình Điền kinh*, năm 2016.
16. Trường Đại học Sư phạm thể dục thể thao Thành phố Hồ Chí Minh: *Giáo trình Bóng chuyền*, Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2014.
17. Trường Đại học Thể dục thể thao Đà Nẵng: *Giáo trình thể dục (tập 1, tập 2)* Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2014.
18. Trường Đại học Thể dục thể thao Đà Nẵng: *Giáo trình điền kinh*, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2014.

19. Trường Đại học Thể dục thể thao Đà Nẵng: *Giáo trình bóng bàn*, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2015.

20. Luật các môn thể thao và các tài liệu tham khảo khác./.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: GIÁO DỤC QUỐC PHÒNG VÀ AN NINH

Mã môn học: MH 04

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 21 giờ; thực hành, thảo luận, bài tập: 21 giờ; kiểm tra: 03 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí

Môn học Giáo dục quốc phòng và an ninh là môn học điều kiện, bắt buộc thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trung cấp.

- Tính chất

Chương trình môn học bao gồm những nội dung cơ bản về xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân; lực lượng vũ trang nhân dân; có kiến thức cơ bản về phòng thủ dân sự, rèn luyện kỹ năng quân sự, sẵn sàng tham gia bảo vệ Tổ quốc.

II. Mục tiêu môn học

Sau khi học xong môn học, người học đạt được:

- Về kiến thức:

- Trình bày được những nội dung cơ bản về chiến lược “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về đội ngũ đơn vị cấp tiểu đội, trung đội; tác dụng, tính năng, cấu tạo và cách thức sử dụng của một số loại vũ khí bộ binh thông thường; kỹ thuật cấp cứu chuyên thương.

- Về kỹ năng

- Nhận biết được một số biểu hiện, hoạt động về “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam hiện nay;

- Nhận biết được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;

- Xác định được một số vấn đề cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội;

- Thực hiện đúng các động tác trong đội ngũ đơn vị; kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh; cấp cứu chuyên thương.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Luôn có tinh thần cảnh giác cao trước những âm mưu thủ đoạn của các thế lực thù địch; chấp hành tốt mọi đường lối chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác quốc phòng và an ninh;

- Rèn luyện bản lĩnh chính trị, đạo đức, hình thành lối sống có kỷ luật, có ý thức tự giác và tác phong nhanh nhẹn trong các hoạt động;

- Sẵn sàng tham gia xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, các hoạt động xã hội góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

| STT | Tên bài | Thời gian (giờ) | | | |
|-----|--|-----------------|-----------|----------------------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành/ thảo luận | Kiểm tra |
| 1 | Bài 1: Nhập môn Giáo dục quốc phòng và an ninh | 2 | 2 | | |
| | 1. Vị trí, tính chất, mục tiêu của môn học | | 1 | | |
| | 2. Các nội dung chính | | | | |
| | 3. Một số yêu cầu cơ bản về lễ tiết, tác phong quân nhân cho người học | | | | |
| | 4. Điều kiện thực hiện môn học | | 1 | | |
| | 5. Tổ chức dạy, học và đánh giá kết quả học tập | | | | |
| 2 | Bài 2: Phòng chống chiến lược "Diễn biến hòa bình", bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam | 4 | 3 | 1 | |
| | 1. Chiến lược "Diễn biến hòa bình", bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch chống phá chủ nghĩa xã hội | | 0,5 | | |
| | 2. Chiến lược "Diễn biến hòa bình", bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam | | 0,5 | | |
| | 3. Quan điểm và phương châm của Đảng, Nhà nước về phòng chống chiến lược "Diễn biến hòa bình", bạo loạn lật đổ | | 1 | | |

| STT | Tên bài | Thời gian (giờ) | | | |
|-----|--|-----------------|-----------|----------------------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành/ thảo luận | Kiểm tra |
| | 4. Những giải pháp phòng chống chiến lược “Diễn biến hòa bình”, bạo loạn lật đổ ở Việt Nam hiện nay | | 1 | | |
| | 5. Thảo luận | | | 1 | |
| 3 | Bài 3: Xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, lực lượng dự bị động viên | 4 | 3 | 1 | |
| | 1. Xây dựng lực lượng dân quân tự vệ | | 2 | | |
| | 2. Xây dựng lực lượng dự bị động viên | | 1 | | |
| | 3. Thảo luận | | | 1 | |
| 4 | Bài 4: Xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia | 4 | 3 | 1 | |
| | 1. Xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia | | 1 | | |
| | 2. Quan điểm của Đảng, Nhà nước về xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia | | 1 | | |
| | 3. Một số giải pháp cơ bản của Đảng, Nhà nước về xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia | | 0,5 | | |
| | 4. Trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia | | 0,5 | | |
| | 5. Thảo luận | | | 1 | |
| 5 | Bài 5: Một số vấn đề cơ bản về dân tộc và tôn giáo | 4 | 3 | 1 | |
| | 1. Một số vấn đề cơ bản về dân tộc | | 1 | | |
| | 2. Một số vấn đề cơ bản về tôn giáo | | 1 | | |
| | 3. Quan điểm, chính sách của Đảng và Nhà nước về vấn đề dân tộc, tôn giáo ở Việt Nam | | 1 | | |

| STT | Tên bài | Thời gian (giờ) | | | |
|-----|--|-----------------|-----------|----------------------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành/ thảo luận | Kiểm tra |
| | 4. Thảo luận | | | 1 | |
| 6 | Bài 6: Những vấn đề cơ bản về phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội | 4 | 3 | 1 | |
| | 1. Những vấn đề cơ bản về phòng chống tội phạm | | 2 | | |
| | 2. Công tác phòng chống tệ nạn xã hội | | 1 | | |
| | 3. Thảo luận | | | 1 | |
| 7 | Kiểm tra | 1 | | | 1 |
| 8 | Bài 7: Đội ngũ đơn vị | 4 | 1 | 3 | |
| | 1. Đội hình tiêu đội | | | | |
| | 2. Đội hình trung đội | | 1 | | |
| | 3. Đổi hướng đội hình | | | | |
| | 4. Thực hành | | | 3 | |
| 9 | Bài 8: Giới thiệu và hướng dẫn kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh | 10 | 2 | 8 | |
| | 1. Giới thiệu một số loại vũ khí bộ binh | | 1 | | |
| | 2. Hướng dẫn kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh | | 1 | | |
| | 3. Thực hành | | | 8 | |
| 10 | Bài 9: Kỹ thuật cấp cứu và chuyên thương | 6 | 1 | 5 | |
| | 1. Cầm máu tạm thời | | | | |
| | 2. Cố định tạm thời xương gãy | | 1 | | |
| | 3. Hô hấp nhân tạo | | | | |
| | 4. Kỹ thuật chuyên thương | | | | |
| | 5. Thực hành | | | 5 | |
| 11 | Kiểm tra | 2 | | | 2 |
| | CỘNG | 45 | 21 | 21 | 3 |

2. Nội dung chi tiết

Bài 1: NHẬP MÔN GIÁO DỤC QUỐC PHÒNG VÀ AN NINH

Thời gian: 2 giờ (LT: 2 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được vị trí, tính chất, mục tiêu, nội dung chính, điều kiện thực hiện, yêu cầu về kiểm tra đánh giá môn học; các yêu cầu tối thiểu về lễ tiết tác phong quân nhân cho người học môn học Giáo dục quốc phòng và an ninh;

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm của người học trong học tập môn học, nhận thức được tầm quan trọng của công tác quốc phòng và an ninh, bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

2. Nội dung

- 2.1. Vị trí, tính chất, mục tiêu của môn học *1 giờ*
- 2.2. Các nội dung chính
- 2.3. Một số yêu cầu cơ bản về lễ tiết tác phong quân nhân cho người học *1 giờ*
- 2.4. Điều kiện thực hiện môn học
- 2.5. Tổ chức dạy, học và đánh giá kết quả học tập

Bài 2: PHÒNG CHỐNG CHIẾN LƯỢC "DIỄN BIẾN HÒA BÌNH", BẠO LOẠN LẬT ĐỔ CỦA CÁC THỂ LỰC THÙ ĐỊCH ĐỐI VỚI VIỆT NAM

Thời gian: 4 giờ (LT: 3 giờ, TH: 1 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được những nội dung cơ bản về chiến lược “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với các nước xã hội chủ nghĩa và Việt Nam;

- Nhận biết được một số biểu hiện, hoạt động về “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam hiện nay.

2. Nội dung

- 2.1. Chiến lược “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch chống phá chủ nghĩa xã hội *0,5 giờ*
 - 2.1.1. Khái niệm chiến lược "Diễn biến hoà bình"
 - 2.1.2. Khái niệm bạo loạn lật đổ
- 2.2. Chiến lược “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam *0,5 giờ*
 - 2.2.1. Âm mưu, thủ đoạn của chiến lược "Diễn biến hoà bình" đối với Việt Nam
 - 2.2.2. Bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch chống phá Việt Nam
- 2.3. Quan điểm và phương châm của Đảng, Nhà nước về phòng chống chiến lược “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ *1 giờ*
 - 2.3.1. Quan điểm chỉ đạo

- 2.3.2. Phương châm tiến hành
- 2.4. Những giải pháp phòng chống chiến lược “Diễn biến hòa bình”, bạo loạn lật đổ ở Việt Nam hiện nay 1 giờ
- 2.4.1. Nâng cao nhận thức về âm mưu, thủ đoạn của các thế lực thù địch, nắm chắc mọi diễn biến không để bị động và bất ngờ
- 2.4.2. Đẩy lùi tệ quan liêu, tham nhũng, tiêu cực trong xã hội, giữ vững định hướng xã hội chủ nghĩa trên các lĩnh vực, chống nguy cơ tụt hậu về kinh tế
- 2.4.3. Xây dựng ý thức bảo vệ Tổ quốc cho toàn dân
- 2.4.4. Xây dựng cơ sở chính trị - xã hội vững mạnh về mọi mặt
- 2.4.5. Chăm lo xây dựng lực lượng vũ trang ở địa phương vững mạnh
- 2.4.6. Xây dựng, luyện tập các phương án, các tình huống chống "Diễn biến hoà bình", bạo loạn lật đổ của địch
- 2.4.7. Đẩy mạnh sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước và chăm lo nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho nhân dân lao động
- 2.5. Thảo luận 1 giờ

Bài 3: XÂY DỰNG LỰC LƯỢNG DÂN QUÂN TỰ VỆ, LỰC LƯỢNG DỰ BỊ ĐỘNG VIÊN

Thời gian: 4 giờ (LT: 3 giờ, TH: 1 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên;
- Phân biệt được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc tham gia xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên.

2. Nội dung

- 2.1. Xây dựng lực lượng dân quân tự vệ 2 giờ
- 2.1.1. Khái niệm, vị trí vai trò và nhiệm vụ của lực lượng dân quân tự vệ
- 2.1.2. Nội dung xây dựng lực lượng dân quân tự vệ
- 2.1.3. Một số biện pháp xây dựng lực lượng dân quân tự vệ trong giai đoạn hiện nay
- 2.2. Xây dựng lực lượng dự bị động viên 1 giờ
- 2.2.1. Khái niệm, vị trí, vai trò xây dựng lực lượng dự bị động viên
- 2.2.2. Những quan điểm, nguyên tắc xây dựng lực lượng dự bị động viên
- 2.2.3. Nội dung xây dựng lực lượng dự bị động viên
- 2.2.4. Một số biện pháp xây dựng lực lượng dự bị động viên trong giai đoạn hiện nay
- 2.3. Thảo luận 1 giờ

Bài 4: XÂY DỰNG VÀ BẢO VỆ CHỦ QUYỀN LÃNH THỔ, BIÊN GIỚI QUỐC GIA

Thời gian: 4 giờ (LT: 3 giờ, TH: 1 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia, quan điểm của Đảng, Nhà nước về xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia;

- Phân biệt được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia.

2. Nội dung

- | | |
|--|----------------|
| 2.1. Xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia | <i>1 giờ</i> |
| 2.1.1. Chủ quyền lãnh thổ quốc gia | |
| 2.1.2. Chủ quyền biên giới quốc gia | |
| 2.2. Quan điểm của Đảng, Nhà nước về xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia | <i>1 giờ</i> |
| 2.3. Một số giải pháp cơ bản của Đảng, Nhà nước về xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia | <i>0,5 giờ</i> |
| 2.4. Trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biển đảo và biên giới quốc gia | <i>0,5 giờ</i> |
| 2.5. Thảo luận | <i>1 giờ</i> |

Bài 5: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO

Thời gian: 4 giờ (LT: 3 giờ, TH: 1 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được những nội dung chính về dân tộc, tôn giáo; vấn đề dân tộc, tôn giáo theo quan điểm của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, chính sách của Đảng và Nhà nước hiện nay;

- Xác định rõ quan điểm, chính sách của Đảng và Nhà nước về vấn đề dân tộc, tôn giáo ở Việt Nam hiện nay.

2. Nội dung

- | | |
|--|--------------|
| 2.1. Một số vấn đề cơ bản về dân tộc | <i>1 giờ</i> |
| 2.1.1. Một số vấn đề chung về dân tộc | |
| 2.1.2. Đặc điểm các dân tộc ở Việt Nam | |
| 2.2. Một số vấn đề cơ bản về tôn giáo | <i>1 giờ</i> |

- 2.2.1. Một số vấn đề chung về tôn giáo
- 2.2.2. Tình hình tôn giáo ở Việt Nam
- 2.3. Quan điểm, chính sách của Đảng và Nhà nước về vấn đề dân tộc, tôn giáo ở Việt Nam 1 giờ
- 2.3.1. Quan điểm, chính sách về dân tộc của Đảng và Nhà nước
- 2.3.2. Quan điểm, chính sách về tôn giáo của Đảng và Nhà nước
- 2.3.3. Một số giải pháp nâng cao nhận thức xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc
- 2.4. Thảo luận 1 giờ

Bài 6: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÒNG CHỐNG TỘI PHẠM VÀ TỆ NẠN XÃ HỘI

Thời gian: 4 giờ (LT: 3 giờ, TH: 1 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được những nội dung cơ bản về công tác phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội;
- Xác định được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong công tác phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội hiện nay.

2. Nội dung

- 2.1. Những vấn đề cơ bản về phòng chống tội phạm 2 giờ
- 2.1.1. Khái niệm tội phạm và phòng chống tội phạm
- 2.1.2. Nội dung nhiệm vụ hoạt động phòng chống tội phạm
- 2.1.3. Chủ thể và nguyên tắc tổ chức hoạt động phòng chống tội phạm
- 2.1.4. Phòng chống tội phạm trong nhà trường
- 2.2. Công tác phòng chống tệ nạn xã hội 1 giờ
- 2.2.1. Khái niệm, mục đích công tác phòng chống tệ nạn xã hội và đặc điểm đối tượng hoạt động tệ nạn xã hội
- 2.2.2. Chủ trương, quan điểm và các quy định của pháp luật về phòng chống tệ nạn xã hội
- 2.2.3. Trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong phòng chống tệ nạn xã hội
- 2.3. Thảo luận 1 giờ

Bài 7: ĐỘI NGŨ ĐƠN VỊ

Thời gian: 4 giờ (LT: 1 giờ, TH: 3 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về đội ngũ đơn vị cấp tiểu đội, trung đội;

- Thực hiện đúng các động tác trong đội ngũ đơn vị cấp tiểu đội, trung đội.

2. Nội dung

- 2.1. Đội hình tiểu đội *1 giờ*
 - 2.1.1. Đội hình tiểu đội một hàng ngang
 - 2.1.2. Đội hình tiểu đội hai hàng ngang
 - 2.1.3. Đội hình tiểu đội một hàng dọc
 - 2.1.4. Đội hình tiểu đội hai hàng dọc
- 2.2. Đội hình trung đội
 - 2.2.1. Đội hình trung đội một hàng ngang
 - 2.2.2. Đội hình trung đội hai hàng ngang
 - 2.2.3. Đội hình trung đội ba hàng ngang
 - 2.2.4. Đội hình trung đội một hàng dọc
 - 2.2.5. Đội hình trung đội hai hàng dọc
 - 2.2.6. Đội hình trung đội ba hàng dọc
- 2.3. Đổi hướng đội hình
 - 2.3.1. Đổi hướng đội hình khi đứng tại chỗ
 - 2.3.2. Đổi hướng đội hình trong khi đi
- 2.4. Thực hành *3 giờ*
 - 2.4.1. Đội hình tiểu đội *1 giờ*
 - 2.4.2. Đội hình trung đội *1 giờ*
 - 2.4.3. Đổi hướng đội hình *1 giờ*

Bài 8: GIỚI THIỆU VÀ HƯỚNG DẪN KỸ THUẬT SỬ DỤNG MỘT SỐ LOẠI VŨ KHÍ BỘ BINH

Thời gian: 10 giờ (LT: 2 giờ, TH: 8 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được tác dụng, tính năng chiến đấu, cấu tạo, chuyển động của một số loại vũ khí bộ binh;
- Thực hiện đúng động tác tháo lắp súng bộ binh và kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh;
- Có ý thức giữ gìn, bảo quản và sử dụng vũ khí bộ binh trong tập luyện và chiến đấu.

2. Nội dung

- 2.1. Giới thiệu một số loại vũ khí bộ binh *1 giờ*
 - 2.1.1. Súng trường CKC
 - 2.1.2. Súng tiểu liên AK

| | |
|--|-------|
| 2.2. Hướng dẫn kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh | 1 giờ |
| 2.2.1. Kỹ thuật tháo và lắp súng tiểu liên AK và súng trường CKC | |
| 2.2.2. Kỹ thuật bắn súng tiểu liên AK và súng trường CKC | |
| 2.3. Thực hành | |
| 2.3.1. Tháo và lắp súng trường CKC | 2 giờ |
| 2.3.2. Kỹ thuật bắn súng trường CKC | 2 giờ |
| 2.3.3. Tháo và lắp súng tiểu liên AK | 2 giờ |
| 2.3.4. Kỹ thuật bắn súng tiểu liên AK | 2 giờ |

Bài 9: KỸ THUẬT CẤP CỨU VÀ CHUYỂN THƯƠNG

Thời gian: 6 giờ (LT: 1 giờ, TH: 5 giờ)

1. Mục tiêu

Sau khi học xong bài học, người học đạt được:

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về kỹ thuật cấp cứu, chuyển thương;
- Thực hiện đúng các bước cấp cứu, chuyển thương.

2. Nội dung

| | |
|--|-------|
| 2.1. Chăm máu tạm thời | 1 giờ |
| 2.1.1. Mục đích | |
| 2.1.2. Nguyên tắc chăm máu tạm thời | |
| 2.1.3. Phân biệt các loại chảy máu | |
| 2.1.4. Các biện pháp chăm máu tạm thời | |
| 2.2. Cố định tạm thời xương gãy | |
| 2.2.1. Mục đích | |
| 2.2.2. Nguyên tắc cố định tạm thời xương gãy | |
| 2.2.3. Kỹ thuật cố định tạm thời xương gãy | |
| 2.3. Hô hấp nhân tạo | |
| 2.3.1. Nguyên nhân gây ngạt thở | |
| 2.3.2. Kỹ thuật cấp cứu ban đầu | |
| 2.3.3. Tiến triển của việc cấp cứu ngạt thở | |
| 2.4. Kỹ thuật chuyển thương | |
| 2.4.1. Mang vác bằng tay | |
| 2.4.2. Chuyển nạn nhân bằng cáng | |
| 2.5. Thực hành | |
| 2.5.1. Các biện pháp chăm máu tạm thời | 1 giờ |
| 2.5.2. Kỹ thuật cố định tạm thời xương gãy | 2 giờ |
| 2.5.3. Hô hấp nhân tạo | 1 giờ |
| 2.5.4. Kỹ thuật chuyển thương | 1 giờ |

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Địa điểm học tập

Phòng học, thao trường, bãi tập và các địa điểm khác đáp ứng điều kiện thực hiện môn học.

2. Trang thiết bị

2.1. Tài liệu:

Giáo trình Giáo dục quốc phòng và an ninh bậc trung cấp và các tài liệu tham khảo khác do Hiệu trưởng nhà trường quyết định theo quy định của pháp luật.

2.2. Tranh, phim ảnh:

- Sơ đồ tổ chức Quân đội và Công an;
- Kỹ thuật băng bó cấp cứu, chuyển thương;
- Súng tiểu liên AK, súng trường CKC;
- Các tư thế, động tác bắn súng AK, CKC;
- Phim ảnh về giáo dục quốc phòng và an ninh.

2.3. Mô hình vũ khí:

- Mô hình súng AK-47, CKC;
- Mô hình súng tiểu liên AK-47, CKC luyện tập.

2.4. Máy bắn tập:

- Máy bắn MBT-03;
- Thiết bị tạo tiếng nổ và lực giật cho máy bắn tập MBT-03 TNAK-12;
- Thiết bị theo dõi đường ngắm RDS-07.

2.5. Thiết bị khác:

- Bao đạn;
- Bộ bia (khung + mặt bia số 4);
- Giá đặt bia đa năng;
- Kính kiểm tra đường ngắm;
- Đồng tiền di động;
- Mô hình đường đạn trong không khí;
- Hộp dụng cụ huấn luyện;
- Thiết bị tạo tiếng súng và tiếng nổ giả;
- Dụng cụ băng bó cứu thương;
- Cáng cứu thương;
- Giá súng và bàn thao tác;
- Tủ đựng súng và thiết bị.

2.6. Trang phục:

- Trang phục giáo viên và cán bộ quản lý giáo dục quốc phòng và an ninh
- + Trang phục mùa hè; Trang phục dã chiến;

- + Mũ Kêpi; Mũ cứng; Mũ mềm; Thắt lưng; Giày da; Tất sợi;
- + Sao mũ Kêpi giáo dục quốc phòng và an ninh;
- + Sao mũ cứng giáo dục quốc phòng và an ninh;
- + Sao mũ mềm giáo dục quốc phòng và an ninh;
- + Nền cấp hiệu giáo dục quốc phòng và an ninh;
- + Nền phù hiệu giáo dục quốc phòng và an ninh;
- + Biển tên;
- + Ca vát.
- Trang phục học sinh giáo dục quốc phòng và an ninh
- + Trang phục hè;
- + Mũ cứng; Mũ mềm;
- + Giày vải; Tất sợi; Thắt lưng;
- + Sao mũ cứng giáo dục quốc phòng và an ninh;
- + Sao mũ mềm giáo dục quốc phòng và an ninh.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu.

- Tài liệu: Giáo trình GDQP-AN trình độ trung cấp, giáo án, bài giảng, đĩa hình huấn luyện, máy tính, máy chiếu, phấn bảng, que chỉ, tranh vẽ, các mô hình vũ khí trang thiết bị
- Tranh in: Súng tiểu liên AK, súng trường CKC, tranh cấu tạo các động tác sử dụng lựu đạn, các động tác vận động trong chiến đấu.

4. Các điều kiện khác

Khuyến khích các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục đại học có đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp trang bị phòng học và các điều kiện khác để có thể tổ chức giảng dạy nội dung lý thuyết theo hình thức trực tuyến.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung

- *Kiến thức:*
 - Phòng, chống chiến lược "Diễn biến hòa bình", bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam;
 - Xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, lực lượng dự bị động viên và động viên công nghiệp phục vụ quốc phòng;
 - Xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia; những vấn đề cơ bản về phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội
- *Đội ngũ đơn vị (tiểu đội, trung đội);*
- *Kỹ năng:*
 - Kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh, cách bắn súng tiểu liên AK, súng trường CKC;

kỹ thuật cấp cứu chuyển thương .

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm*: Có ý thức trách nhiệm trong việc xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân, tham gia quốc phòng toàn dân an ninh nhân dân.

2. Phương pháp: Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện theo khoản 2, Điều 12, Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Điều 11, Quy chế đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo Quyết định số 327/QĐ-CĐCNHY ngày 22/6/2022 ban hành Quy định về việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp của Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

+ Kiểm tra định kỳ bằng hình thức kiểm tra viết và thực hành

+ Thi kết thúc môn học bằng hình thức: Thi viết hoặc thi thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học được sử dụng trong giảng dạy cho trình độ trung cấp nghề, đối tượng là học sinh tốt nghiệp trung học phổ thông cơ sở và trung học phổ thông.

Với học sinh là bộ đội xuất ngũ có thể miễn học các bài thực hành.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên

- Khi giảng dạy nên sử dụng các hình ảnh trực quan, máy tính, máy chiếu để mô tả một cách tỉ mỉ, chính xác các kiến thức môn học;

- Sử dụng các thiết bị của môn học;

- Khi hướng dẫn thực hành cần sử dụng các mô hình thật, giáo viên phải bám sát hỗ trợ người học kỹ năng, uốn nắn các thao tác cơ bản.

Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, làm mẫu trực quan theo ba bước: làm nhanh, làm chậm có phân tích các cử động, làm tổng hợp các cử động trong giảng dạy, học tập môn học

- Đối với người học: lắng nghe, ghi chép, trực quan tập luyện các động tác thực hành theo hướng dẫn giáo viên, tuân thủ kỷ luật thao trường của môn học, quy định của giáo viên

3. Những trọng tâm cần chú ý

4. Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Chính trị, *Chỉ thị 12-CT/TW ngày 03/05/2007 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác Giáo dục quốc phòng và an ninh trong tình hình mới.*

2. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Thông tư số 01/2018/TT-BGDĐT ngày 26/01/2018 ban hành Danh mục thiết bị dạy học tối thiểu môn học giáo dục quốc phòng và an ninh trong các trường tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông và trường phổ thông có*

nhiều cấp học (có cấp trung học phổ thông), trung cấp sư phạm, cao đẳng sư phạm và cơ sở giáo dục đại học.

3. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Thông tư số 02/2017/TT-BGDĐT ngày 13/01/2017 ban hành Chương trình giáo dục quốc phòng và an ninh trong trường trung học phổ thông.*

4. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Thông tư số 03/2017/TT-BGDĐT ngày 13/01/2017 ban hành Chương trình giáo dục quốc phòng và an ninh trong trường trung cấp sư phạm, cao đẳng sư phạm và cơ sở giáo dục đại học.*

5. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Giáo trình Giáo dục quốc phòng – an ninh tập 1, tập 2 dùng cho sinh viên các trường đại học, cao đẳng, Nhà xuất bản Giáo dục 2007.*

6. Bộ luật hình sự, 2015.

7. Chính phủ, *Nghị định số 116/2006/NĐ-CP ngày 06/10/2006 về động viên quốc phòng.*

8. Chính phủ, *Nghị định số 05/2011/NĐ-CP ngày 14/01/2011 về Công tác dân tộc.*

9. Chính phủ, *Nghị định số 25/2014/NĐ-CP ngày 07/04/2014 quy định về phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật khác có sử dụng công nghệ cao.*

10. Chính phủ, *Nghị định số 13/2014/NĐ-CP ngày 25/02/2014 quy định chi tiết về biện pháp thi hành Luật Giáo dục quốc phòng và an ninh.*

11. Chính phủ, *Nghị định số 71/2018/NĐ-CP ngày 15/05/2018 quy định chi tiết một số điều của luật quản lý, sử dụng vũ khí, vật liệu nổ và công cụ hỗ trợ về vật liệu nổ công nghiệp và tiền chất thuốc nổ.*

12. Cục quân huấn, *Sách dạy bắn súng tiểu liên AK, BTTM, năm 1997./.*

13. *Điều lệnh quản lý bộ đội*, Nhà xuất bản Quân đội nhân dân, 2011.

14. Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2013.

15. Học viện chính trị, *Phòng, chống "diễn biến hòa bình" ở Việt Nam - những vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, 2009.

16. *Giáo trình Giáo dục an ninh - trật tự*, Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam 2012.

17. Luật Biên giới quốc gia, 2004.

18. Luật nghĩa vụ quân sự, 2015.

19. Luật an ninh quốc gia, 2004.

20. Luật phòng chống tham nhũng, 2005; sửa đổi, bổ sung năm 2018.

21. Luật tín ngưỡng, tôn giáo, 2016.

22. Luật Quốc phòng, 2006; sửa đổi, bổ sung năm 2018.

23. Luật giáo dục quốc phòng và an ninh, 2013.

24. Luật biển Việt Nam, 2012.

25. Luật Dân quân tự vệ, 2009.

26. Luật phòng, chống ma túy, 2000, sửa đổi, bổ sung năm 2009.

27. Văn phòng Trung ương Đảng, *Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, Hà Nội, 2016.

28. Ủy ban thường vụ Quốc hội, *Pháp lệnh số 10/2003/PL-UBTVQH11 ngày 17/03/2003 về phòng, chống mại dâm*.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: TIN HỌC

Mã môn học: MH05

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (*Lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thảo luận, bài tập: 29 giờ; kiểm tra: 1 giờ*).

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí

Môn học Tin học là môn học bắt buộc thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trung cấp.

- Tính chất

Chương trình môn học bao gồm một số nội dung cơ bản về máy tính, công nghệ thông tin, cũng như việc sử dụng máy tính trong đời sống, học tập và hoạt động nghề nghiệp sau này.

II. Mục tiêu môn học

Sau khi học xong môn học này, người học đạt được một số nội dung trong chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông, cụ thể:

- Về kiến thức

Trình bày được một số kiến thức về công nghệ thông tin cơ bản, sử dụng máy tính, xử lý văn bản; sử dụng bảng tính, trình chiếu, Internet.

- Về kỹ năng

- + Nhận biết được các thiết bị cơ bản của máy tính, phân loại phần mềm;
- + Sử dụng được hệ điều hành Windows để tổ chức, quản lý thư mục, tập tin trên máy tính và sử dụng máy in;
- + Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản đơn giản theo mẫu;
- + Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính toán các bài toán đơn giản;
- + Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu các nội dung đơn giản;
- + Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin;
- + Nhận biết và áp dụng biện pháp phòng tránh các loại nguy cơ đối với an toàn dữ liệu, mối nguy hiểm tiềm năng khi sử dụng các trang mạng xã hội, an toàn và bảo mật, bảo vệ thông tin.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức được tầm quan trọng, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

+ Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng một số nội dung trong chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

| Số TT | Tên chương, mục | Tổng số | Thời gian (giờ) | | |
|-------|--|-----------|-----------------|-----------|----------|
| | | | Lý thuyết | TH, BT | Kiểm tra |
| 1 | Chương I. Hiểu biết về công nghệ thông tin cơ bản | 4 | 3 | 1 | |
| | 1. Kiến thức cơ bản về máy tính | 1 | 1 | | |
| | 2. Phần mềm | 1 | 1 | | |
| | 3. Biểu diễn thông tin trong máy tính | 2 | 1 | 1 | |
| 2 | Chương II. Sử dụng máy tính cơ bản | 4 | 2 | 2 | |
| | 1. Làm việc với hệ điều hành | 1 | 1 | | |
| | 2. Quản lý thư mục và tập tin | 1 | | 1 | |
| | 3. Một số phần mềm tiện ích | 1 | 1 | | |
| | 4. Sử dụng tiếng Việt | 0,5 | | 0,5 | |
| | 5. Sử dụng máy in | 0,5 | | 0,5 | |
| 3 | Chương III. Xử lý văn bản cơ bản | 15 | 3 | 12 | |
| | 1. Khái niệm văn bản và xử lý văn bản | 1 | 1 | | |
| | 2. Sử dụng Microsoft Word | 14 | 2 | 12 | |
| 4 | Chương IV. Sử dụng bảng tính cơ bản | 9 | 3 | 6 | |
| | 1. Kiến thức cơ bản về bảng tính (Workbook) | 1 | 1 | | |
| | 2. Sử dụng Microsoft Excel | 2 | 1 | 1 | |
| | 3. Thao tác với ô | 0,5 | | 0,5 | |
| | 4. Làm việc với trang tính (Worksheet) | 0,5 | | 0,5 | |
| | 5. Biểu thức và hàm | 4 | 1 | 3 | |
| | 6. Định dạng ô, dãy ô | 0,5 | | 0,5 | |
| | 7. Kết xuất và phân phối trang tính, bảng tính | 0,5 | | 0,5 | |
| 5 | Chương V. Sử dụng trình chiếu cơ bản | 8 | 2 | 6 | |

| Số TT | Tên chương, mục | Tổng số | Thời gian (giờ) | | |
|-------|---|-----------|-----------------|-----------|----------|
| | | | Lý thuyết | TH, BT | Kiểm tra |
| | 1. Kiến thức cơ bản về bài thuyết trình | 2 | 1 | 1 | |
| | 2. Sử dụng phần mềm Microsoft PowerPoint | 6 | 1 | 5 | |
| | Chương VI. Sử dụng Internet cơ bản | 4 | 2 | 2 | |
| 6 | 1. Kiến thức cơ bản về Internet | 1 | 1 | | |
| | 2. Khai thác và sử dụng Internet | 2 | | 2 | |
| | 3. Kiến thức cơ bản về an toàn và bảo mật thông tin trên mạng | 1 | 1 | | |
| 7 | Kiểm tra | 1 | | | 1 |
| | Tổng cộng | 45 | 15 | 29 | 1 |

2. Nội dung chi tiết

Chương I. HIỂU BIẾT VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CƠ BẢN

(Thời gian: 04 giờ; LT: 03h; TH: 01h;)

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về máy tính, phần mềm, biểu diễn thông tin trong máy tính;
- Nhận biết được các thiết bị phần cứng, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng.

2. Nội dung

2.1. Kiến thức cơ bản về máy tính

Thời gian: LT: 01h

2.1.1. Thông tin và xử lý thông tin

2.1.1.1. Thông tin

2.1.1.2. Dữ liệu

2.1.1.3. Xử lý thông tin

2.1.2. Phần cứng

2.1.2.1. Đơn vị xử lý trung tâm

2.1.2.2. Thiết bị nhập

2.1.2.3. Thiết bị xuất

2.1.2.4. Bộ nhớ và thiết bị lưu trữ

2.2. Phần mềm

Thời gian: LT: 01h; TH: 01h

2.2.1. Phần mềm hệ thống

2.2.2. Phần mềm ứng dụng

2.2.3. Một số phần mềm ứng dụng thông dụng

2.2.4. Phần mềm nguồn mở

2.3. Biểu diễn thông tin trong máy tính *Thời gian: LT: 01h*

2.3.1. Biểu diễn thông tin trong máy tính

2.3.2. Đơn vị thông tin và dung lượng bộ nhớ

Chương II. SỬ DỤNG MÁY TÍNH CƠ BẢN

(Thời gian: 04 giờ; LT: 02h; TH: 02h;)

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày sơ lược được một số kiến thức cơ bản về hệ điều hành Windows, phần mềm tiện ích, tiếng Việt trong máy tính, máy in;

- Khởi động, tắt được máy tính, máy in theo đúng quy trình. Tạo và xóa được thư mục, tập tin; sử dụng được một số phần mềm tiện ích thông dụng.

2. Nội dung

2.1. Làm việc với hệ điều hành

Thời gian: LT: 01h;

2.1.1. Windows là gì?

2.1.2. Khởi động và thoát khỏi Windows

2.1.3. Desktop

2.1.4. Thanh tác vụ (Taskbar)

2.1.5. Menu Start

2.1.6. Khởi động và thoát khỏi một ứng dụng

2.1.7. Chuyển đổi giữa các cửa sổ ứng dụng

2.1.8. Thu nhỏ một cửa sổ, đóng cửa sổ một ứng dụng

2.1.9. Sử dụng chuột

2.2. Quản lý thư mục và tập tin

Thời gian: TH: 01h;

2.2.1. Khái niệm thư mục và tập tin

2.2.2. Xem thông tin, di chuyển, tạo đường tắt đến nơi lưu trữ thư mục và tập tin

2.2.3. Tạo, đổi tên tập tin và thư mục, thay đổi trạng thái và hiển thị thông tin về tập tin

2.2.4. Chọn, sao chép, di chuyển tập tin và thư mục

2.2.5. Xóa, khôi phục tập tin và thư mục

2.2.6. Tìm kiếm tập tin và thư mục

2.3. Một số phần mềm tiện ích

Thời gian: LT: 01h;

2.3.1. Phần mềm nén, giải nén tập tin

2.3.2. Phần mềm diệt virus

2.4. Sử dụng tiếng Việt

Thời gian: TH: 0,5h;

2.4.1. Các bộ mã tiếng Việt

- 2.4.2. Cách thức nhập tiếng Việt
- 2.4.3. Chọn phần mềm nhập tiếng Việt
- 2.5. Sử dụng máy in
- 2.5.1. Lựa chọn máy in
- 2.5.2. In

Thời gian: TH: 0,5h;

Chương III. XỬ LÝ VĂN BẢN CƠ BẢN

(Thời gian: 15 giờ; LT: 03h; TH: 12h;)

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày sơ lược được một số kiến thức cơ bản về văn bản và xử lý văn bản, sử dụng phần mềm Microsoft Word trong soạn thảo văn bản;
- Sử dụng được phần mềm soạn thảo Microsoft Word để soạn thảo được văn bản đơn giản theo mẫu, in được văn bản.

2. Nội dung

- 2.1. Khái niệm văn bản và xử lý văn bản *Thời gian: LT: 01h*
 - 2.1.1. Khái niệm văn bản
 - 2.1.2. Khái niệm xử lý văn bản
- 2.2. Sử dụng Microsoft Word
 - 2.2.1. Giới thiệu Microsoft Word
 - 2.2.1.1. Mở, đóng Microsoft Word *Thời gian: LT: 0,5h; TH: 0,5h*
 - 2.2.1.2. Giới thiệu giao diện Microsoft Word *Thời gian: LT: 0,5h; TH: 0,5h*
 - 2.2.2. Thao tác với tập tin Microsoft Word *Thời gian: TH: 01h*
 - 2.2.2.1. Mở một tập tin có sẵn
 - 2.2.2.2. Tạo một tập tin mới
 - 2.2.2.3. Lưu tập tin
 - 2.2.2.4. Đóng tập tin
 - 2.2.3. Định dạng văn bản
 - 2.2.3.1. Định dạng văn bản (Text) *Thời gian: TH: 02h*
 - 2.2.3.2. Định dạng đoạn văn
 - 2.2.3.2.1. Định dạng đoạn (Paragraph) *Thời gian: LT: 01h;*
 - 2.2.3.2.2. Định dạng Bullets, Numbering *Thời gian: TH: 01h*
 - 2.2.3.2.3. Thiết lập điểm dừng (Tab) *Thời gian: TH: 0,5h*
 - 2.2.3.2.4. Định dạng khung và nền (Borders and Shading) *Thời gian: TH: 0,5h*
 - 2.2.3.3. Kiểu dáng (Style) *Thời gian: TH: 01h*
 - 2.2.3.4. Chèn (Insert) các đối tượng vào văn bản
 - 2.2.3.4.1. Bảng (Table) *Thời gian: TH: 01h*

| | |
|--|---------------------------|
| 2.2.3.4.2. Chèn hình ảnh (Picture) | |
| 2.2.3.4.3. Chèn chữ nghệ thuật (WordArt) | |
| 2.2.3.4.4. Chèn ký tự đặc biệt | <i>Thời gian: TH: 01h</i> |
| 2.2.3.4.5. Chèn đối tượng Shapes | |
| 2.2.3.5. Hộp văn bản (Textbox) | <i>Thời gian: TH: 01h</i> |
| 2.2.3.6. Tạo tiêu đề trang (Header&Footer) | <i>Thời gian: TH: 01h</i> |
| 2.2.4. In văn bản | <i>Thời gian: TH: 01h</i> |

Chương IV. SỬ DỤNG BẢNG TÍNH CƠ BẢN

(Thời gian: 09 giờ; LT: 03h; TH: 06h;)

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày sơ lược được một số kiến thức cơ bản về bảng tính, trang tính; về sử dụng phần mềm Microsoft Excel;
- Sử dụng được phần mềm Microsoft Excel để tạo bảng tính, trang tính; nhập và định dạng dữ liệu; sử dụng các biểu thức toán học, các hàm cơ bản để tính toán các bài toán đơn giản.

2. Nội dung

| | |
|---|----------------------------|
| 2.1. Kiến thức cơ bản về bảng tính (Workbook) | <i>Thời gian: LT: 01h</i> |
| 2.2.1. Khái niệm bảng tính | |
| 2.2.2. Các bước xây dựng bảng tính thông thường | |
| 2.2. Sử dụng Microsoft Excel | |
| 2.2.1. Làm việc với phần mềm Microsoft Excel | <i>Thời gian: LT: 01h;</i> |
| 2.2.1.1. Mở, đóng phần mềm | |
| 2.2.1.2. Giao diện Microsoft Excel | |
| 2.2.2. Thao tác trên tập tin bảng tính | <i>Thời gian: TH: 01h</i> |
| 2.2.2.1. Mở tập tin bảng tính | |
| 2.2.2.2. Lưu bảng tính | |
| 2.2.2.3. Đóng bảng tính | |
| 2.3. Thao tác với ô | <i>Thời gian: TH: 0,5h</i> |
| 2.3.1. Các kiểu dữ liệu | |
| 2.3.2. Cách nhập dữ liệu | |
| 2.3.3. Chỉnh sửa dữ liệu | |
| 2.3.3.1. Xóa dữ liệu | |
| 2.3.3.2. Khôi phục dữ liệu | |
| 2.4. Làm việc với trang tính (Worksheet) | <i>Thời gian: TH: 0,5h</i> |
| 2.4.1. Dòng và cột | |

- 2.4.1.1. Thêm dòng và cột
- 2.4.1.2. Xoá dòng và cột
- 2.4.1.3. Hiệu chỉnh kích thước ô, dòng, cột
- 2.4.2. Trang tính
 - 2.4.2.1. Tạo, xóa, di chuyển, sao chép các trang tính
 - 2.4.2.2. Thay đổi tên trang tính
 - 2.4.2.3. Mở nhiều trang tính
 - 2.4.2.4. Tính toán trên nhiều trang tính
- 2.5. Biểu thức và hàm
 - 2.5.1. Biểu thức số học *Thời gian: LT: 0,5h;*
 - 2.5.1.1. Khái niệm biểu thức số học
 - 2.5.1.2. Tạo biểu thức số học đơn giản
 - 2.5.1.3. Các lỗi thường gặp
 - 2.5.2. Hàm
 - 2.5.2.1. Khái niệm hàm, cú pháp hàm, cách nhập hàm *Thời gian: LT: 0,5h; TH: 0,5h*
 - 2.5.2.2. Toán tử so sánh =, <, > *Thời gian: TH: 0,5h*
 - 2.5.2.3. Các hàm cơ bản (SUM, AVERAGE, MIN, MAX, COUNT, COUNTA, ROUND) *Thời gian: TH: 0,5h*
 - 2.5.2.4. Hàm điều kiện IF *Thời gian: TH: 0,5h*
 - 2.5.2.5. Các hàm ngày (DAY, MONTH, YEAR) *Thời gian: TH: 0,5h*
 - 2.5.2.6. Các hàm tìm kiếm (VLOOKUP, HLOOKUP) *Thời gian: TH: 0,5h*
- 2.6. Định dạng ô, dãy ô *Thời gian: TH: 0,5h*
 - 2.6.1. Định dạng kiểu số, ngày, tiền tệ
 - 2.6.2. Định dạng văn bản
 - 2.6.3. Căn chỉnh, hiệu ứng viền
- 2.7. Kết xuất và phân phối trang tính, bảng tính *Thời gian: TH: 0,5h*
 - 2.7.1. Trình bày trang tính để in
 - 2.7.2. Kiểm tra và in
 - 2.7.3. Phân phối trang tính

Chương V. SỬ DỤNG TRÌNH CHIẾU CƠ BẢN

(Thời gian: 08 giờ; LT: 02h; TH: 06h;)

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày sơ lược được một số kiến thức cơ bản về sử dụng máy tính và phần mềm Microsoft PowerPoint trong việc thiết kế và trình chiếu thông tin;

- Sử dụng được phần mềm trình chiếu Microsoft PowerPoint để soạn thảo nội dung, thiết kế và trình chiếu một số nội dung đơn giản.

2. Nội dung

2.1. Kiến thức cơ bản về bài thuyết trình

2.1.1. Khái niệm bài thuyết trình

Thời gian: LT: 01h;

2.1.2. Các bước cơ bản để tạo một bài thuyết trình

Thời gian: TH: 01h

2.2. Sử dụng phần mềm Microsoft PowerPoint

2.2.1. Các thao tác tạo trình chiếu cơ bản

2.2.1.1. Giới thiệu Microsoft PowerPoint

Thời gian: LT: 01h;

2.2.1.2. Tạo một bài thuyết trình cơ bản

2.2.1.3. Các thao tác trên slide

Thời gian: TH: 01h

2.2.1.4. Chèn Picture

2.2.1.5. Chèn Shapes, WordArt và Textbox

Thời gian: TH: 01h

2.2.1.6. Chèn Table, Chart, SmartArt

2.2.2. Hiệu ứng, trình chiếu và in bài thuyết trình

2.2.2.1. Tạo các hiệu ứng hoạt hình cho đối tượng

Thời gian: TH: 01h

2.2.2.2. Tạo các hiệu ứng chuyển slide

Thời gian: TH: 01h

2.2.2.3. Cách thực hiện một trình diễn

Thời gian: TH: 01h

2.2.2.4. Lặp lại trình diễn

2.2.2.5. In bài thuyết trình

Chương VI. SỬ DỤNG INTERNET CƠ BẢN

(Thời gian: 04 giờ; LT: 02h; TH: 02h;)

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày sơ lược được một số kiến thức cơ bản về Internet, WWW (World Wide Web), các thao tác với thư điện tử;

- Sử dụng được các thao tác đơn giản trong trình duyệt Web, nhận và soạn thảo trả lời thư điện tử; tìm kiếm thông tin.

- Nhận biết và thực hiện được các biện pháp an toàn bảo mật thông tin khi sử dụng các thiết bị, trang thông tin liên quan đến Internet.

2. Nội dung

2.1. Kiến thức cơ bản về Internet

Thời gian: LT: 01h;

2.1.1. Tổng quan về Internet

2.1.2. Dịch vụ WWW (World Wide Web)

2.2. Khai thác và sử dụng Internet

2.2.1. Sử dụng trình duyệt Web

Thời gian: TH: 01h;

2.2.3. Thư điện tử (Email)

Thời gian: TH: 0,5h;

2.2.3. Tìm kiếm thông tin (Search)

Thời gian: TH: 0,5h;

2.2.4. Bảo mật khi làm việc với Internet

2.3. Kiến thức cơ bản về an toàn và bảo mật thông tin trên mạng

Thời gian: LT: 01h;

2.3.1. Nguồn gốc các nguy cơ đối với việc đảm bảo an toàn dữ liệu và thông tin

2.3.2. Tác dụng và hạn chế chung của phần mềm diệt virus, phần mềm an ninh mạng

2.3.3. An toàn thông tin khi sử dụng các loại thiết bị di động và máy tính trên internet

2.3.4. An toàn khi sử dụng mạng xã hội

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn/nhà xưởng

- Phòng máy tính có cấu hình phù hợp, đảm bảo mỗi sinh viên 1 máy. Phòng được trang bị hệ thống đèn đủ ánh sáng và máy điều hòa.

- Bàn, ghế cho sinh viên (mỗi bàn đặt 1 bộ máy tính).

- Bàn ghế giáo viên, bảng, máy chiếu, bút bảng.

2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính cài hệ điều hành Windows, Microsoft Office (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint), phần mềm tiện ích và có kết nối Internet.

- Các thiết bị phần cứng máy tính gồm: Mainboard, CPU, Ram, Ổ cứng, Card màn hình, Card âm thanh, Card mạng, Vỏ máy tính, Nguồn máy tính, Màn hình, Bàn phím, Chuột, Loa.

- Có một máy server quản lý toàn bộ máy con có kết nối mạng LAN và một máy cho giáo viên.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

Giáo trình, bài giảng, hệ thống bài tập, tài liệu tham khảo.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung

- Về kiến thức

Trình bày được được một số kiến thức về công nghệ thông tin cơ bản, sử dụng máy tính, xử lý văn bản; sử dụng bảng tính, trình chiếu, Internet.

- Về kỹ năng

+ Nhận biết được các thiết bị cơ bản của máy tính, phân loại phần mềm;

+ Sử dụng được hệ điều hành Windows để tổ chức, quản lý thư mục, tập tin trên máy tính và sử dụng máy in;

+ Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản đơn giản theo mẫu;

+ Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính toán các bài toán đơn giản;

+ Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu các nội dung đơn giản;

+ Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin;

+ Nhận biết và áp dụng biện pháp phòng tránh các loại nguy cơ đối với an toàn dữ liệu, mối nguy hiểm tiềm năng khi sử dụng các trang mạng xã hội, an toàn và bảo mật, bảo vệ thông tin.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức được tầm quan trọng, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

+ Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng một số nội dung trong chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

2. Phương pháp

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

- Tổ chức thi kết thúc môn học theo khoản 2, Điều 12, Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Điều 11, Quy chế đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo Quyết định số 327/QĐ-CĐCNHY ngày 22/6/2022 ban hành Quy định về việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp của Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

- Học sinh phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp, nghề Quản trị kinh doanh 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 cho người học theo Điều 33. Điều kiện tốt nghiệp, Quy chế đào tạo trình độ Trung cấp, trình độ Cao đẳng theo Quyết định số 327/QĐ-CĐCNHY ngày 22/6/2022 ban hành Quy định về việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp của Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Áp dụng cho học sinh học môn Tin học tại Trường Cao đẳng công nghiệp Hưng Yên;

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Chuẩn bị bài giảng, phòng máy các thiết bị phục vụ cho giờ dạy

- Đối với người học: Tham dự các buổi học lý thuyết và thực hành, làm các bài tập được giao, làm các bài kiểm tra và bài thi kết thúc môn học theo đúng quy định.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Việc miễn trừ, bảo lưu kết quả học tập môn học được thực hiện theo Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTĐ ngày 30/3/2022. Ngoài ra, Hiệu trưởng quy định cụ thể và quyết định miễn trừ học tập môn học như sau:

- Miễn trừ học tập môn học đối với người học có:

+ Chứng chỉ chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản hoặc Chứng chỉ chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin nâng cao theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông;

+ Chứng chỉ công nghệ thông tin của tổ chức nước ngoài sử dụng ở Việt Nam đáp ứng chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản hoặc Chứng chỉ chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin nâng cao theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Người học đã có bằng tốt nghiệp trung cấp, Hiệu trưởng nhà trường xem xét, quyết định cho người học được miễn học những nội dung đã được học ở chương trình đào tạo trình độ trung cấp.

4. Tài liệu tham khảo

1. Quyết định số 392/QĐ-TTg ngày 27/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình mục tiêu phát triển công nghiệp công nghệ thông tin đến 2020, tầm nhìn 2025”.

2. Quyết định số 1982/QĐ-TTg ngày 31/10/2014 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án “Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, hoạt động dạy và học nghề đến năm 2020”.

3. Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11/3/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin.

4. Thông tư liên tịch số 17/2016/TTLT-BGDĐT-BTTTT ngày 21/06/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Thông tin và Truyền thông quy định tổ chức thi và cấp chứng chỉ ứng dụng công nghệ thông tin.

5. Thông tư số 44/2017/TT-BTTTT ngày 29/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về việc công nhận chứng chỉ công nghệ thông tin của tổ chức nước ngoài sử dụng ở Việt Nam đáp ứng chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin

6. Nguyễn Đăng Ty, Hồ Thị Phương Nga, Giáo trình Tin học Đại cương, NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2015.

7. Huyền Trang, Sử dụng Internet an toàn, NXB Phụ nữ, 2014.

8. Phạm Phương Hoa, Phạm Quang Hiến, Giáo trình thực hành Microsoft Word, NXB Thanh Niên, 2016.

9. Phạm Phương Hoa, Phạm Quang Hiên, Giáo trình thực hành Excel, NXB Thanh Niên, 2017.
10. Joan Lambert and Curtis Frye, Microsoft Office 2016 Step by Step 1st Edition, Microsoft, 2015.
11. Peter Weverka, Office 2016 All-In-One For Dummies 1st Edition, John Wiley & Sons, 2016./.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: TIẾNG ANH

Mã môn học: MH 06

Thời gian thực hiện môn học: 90 giờ, (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 56 giờ; Kiểm tra: 4 giờ).

I. Vị trí, tính chất của môn học

- **Vị trí:** Môn học Tiếng Anh là một trong các môn học ngoại ngữ bắt buộc thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp.

- **Tính chất:** Chương trình môn học Tiếng Anh này bao gồm các kiến thức, kỹ năng sử dụng Tiếng Anh cơ bản trong đời sống, học tập và hoạt động nghề nghiệp phù hợp với trình độ được đào tạo.

II. Mục tiêu môn học

Sau khi học xong chương trình ở trình độ trung cấp, người học đạt được trình độ năng lực Tiếng Anh Bậc 1 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam, cụ thể:

- Về kiến thức

Nhận biết và giải thích được các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, cách sử dụng thì hiện tại và quá khứ, phân loại danh từ, đại từ và tính từ; nhận biết được các từ vựng về giới thiệu bản thân và người khác, các hoạt động hàng ngày, sở thích, địa điểm, thực phẩm và đồ uống, các sự kiện đặc biệt và kỳ nghỉ.

- Về kỹ năng

a) Kỹ năng nghe: Theo dõi và hiểu được lời nói khi được diễn đạt chậm, rõ ràng, có khoảng ngừng để kịp thu nhận các thông tin về các chủ đề liên quan đến thành viên gia đình, các hoạt động giải trí trong thời gian rảnh rỗi, vị trí đồ vật trong nhà, các loại thức ăn và đồ uống phổ biến, các hoạt động trong các dịp lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

b) Kỹ năng nói: Đưa ra và hỏi đáp các nhận định đơn giản liên quan đến các chủ đề rất quen thuộc như tự giới thiệu bản thân, gia đình, nghề nghiệp, trình bày sở thích, đặt câu hỏi về số lượng, trình bày về những ngày lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

c) Kỹ năng đọc: Đọc hiểu các đoạn văn bản ngắn và đơn giản về các chủ đề thông qua các bài đọc có liên quan đến giới thiệu bạn bè, các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, nơi chốn, các món ăn và thức uống phổ biến, các ngày lễ đặc biệt và kỳ nghỉ, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

d) Kỹ năng viết: Viết được những cụm từ, câu ngắn về bản thân, gia đình, trường lớp, nơi làm việc, sở thích và các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, mô tả nhà ở, thức ăn và đồ uống, các lễ hội và dịp đặc biệt, các kỳ nghỉ và các sở thích.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

Nhận thức được tầm quan trọng của ngoại ngữ nói chung và Tiếng Anh nói riêng, có trách nhiệm trong việc sử dụng tiếng Anh trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng tiếng Anh vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

| Số TT | Tên đơn vị bài học | Tổng số | Thời gian (giờ) | | |
|-------|--|---------|-----------------|-------------------------------|----------|
| | | | Lý thuyết | Thực hành, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Bài 1: Gia đình và bạn bè (Family and friends) | 9 | 3 | 6 | |
| | 1. Từ vựng (Vocabulary) | | 1 | | |
| | 2. Ngữ pháp (Grammar) | | 2 | | |
| | 3. Kỹ năng nghe (Listening) | | | 1 | |
| | 4. Kỹ năng nói (Speaking) | | | 2 | |
| | 5. Kỹ năng đọc (Reading) | | | 2 | |
| | 6. Kỹ năng viết (Writing) | | | 1 | |
| 2 | Bài 2: Thời gian rảnh rỗi (Leisure time) | 9 | 3 | 6 | |
| | 1. Từ vựng (Vocabulary) | | 1 | | |
| | 2. Ngữ pháp (Grammar) | | 2 | | |
| | 3. Kỹ năng nghe (Listening) | | | 1 | |
| | 4. Kỹ năng nói (Speaking) | | | 2 | |
| | 5. Kỹ năng đọc (Reading) | | | 2 | |
| | 6. Kỹ năng viết (Writing) | | | 1 | |
| 3 | Bài 3: Địa điểm (Places) | 9 | 3 | 6 | |
| | 1. Từ vựng (Vocabulary) | | 1 | | |
| | 2. Ngữ pháp (Grammar) | | 2 | | |
| | 3. Kỹ năng nghe (Listening) | | | 1 | |
| | 4. Kỹ năng nói (Speaking) | | | 2 | |
| | 5. Kỹ năng đọc (Reading) | | | 2 | |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 6. Kỹ năng viết (Writing) | | | 1 | |
| 4 | Bài 4: Các loại thực phẩm và đồ uống (Food and drink) | 9 | 3 | 6 | |
| | 1. Từ vựng (Vocabulary) | | 1 | | |
| | 2. Ngữ pháp (Grammar) | | 2 | | |
| | 3. Kỹ năng nghe (Listening) | | | 1 | |
| | 4. Kỹ năng nói (Speaking) | | | 2 | |
| | 5. Kỹ năng đọc (Reading) | | | 2 | |
| | 6. Kỹ năng viết (Writing) | | | 1 | |
| 5 | Ôn tập và kiểm tra (Consolidation & test) | 9 | 3 | 4 | 2 |
| 6 | Bài 5: Các sự kiện đặc biệt (Special occasions) | 9 | 3 | 6 | |
| | 1. Từ vựng (Vocabulary) | | 1 | | |
| | 2. Ngữ pháp (Grammar) | | 2 | | |
| | 3. Kỹ năng nghe (Listening) | | | 1 | |
| | 4. Kỹ năng nói (Speaking) | | | 2 | |
| | 5. Kỹ năng đọc (Reading) | | | 2 | |
| | 6. Kỹ năng viết (Writing) | | | 1 | |
| 7 | Bài 6: Kỳ nghỉ (Vacation) | 9 | 3 | 6 | |
| | 1. Từ vựng (Vocabulary) | | 1 | | |
| | 2. Ngữ pháp (Grammar) | | 2 | | |
| | 3. Kỹ năng nghe (Listening) | | | 1 | |
| | 4. Kỹ năng nói (Speaking) | | | 2 | |
| | 5. Kỹ năng đọc (Reading) | | | 2 | |
| | 6. Kỹ năng viết (Writing) | | | 1 | |
| 8 | Bài 7: Các hoạt động hàng ngày (Activities) | 9 | 3 | 6 | |
| | 1. Từ vựng (Vocabulary) | | 1 | | |
| | 2. Ngữ pháp (Grammar) | | 2 | | |
| | 3. Kỹ năng nghe (Listening) | | | 1 | |
| | 4. Kỹ năng nói (Speaking) | | | 2 | |
| | 5. Kỹ năng đọc (Reading) | | | 2 | |
| | 6. Kỹ năng viết (Writing) | | | 1 | |
| 9 | Bài 8: Sở thích (Hobbies and interests) | 9 | 3 | 6 | |

| | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 1. Từ vựng (Vocabulary) | | 1 | | |
| | 2. Ngữ pháp (Grammar) | | 2 | | |
| | 3. Kỹ năng nghe (Listening) | | | 1 | |
| | 4. Kỹ năng nói (Speaking) | | | 2 | |
| | 5. Kỹ năng đọc (Reading) | | | 2 | |
| | 6. Kỹ năng viết (Writing) | | | 1 | |
| 10 | Ôn tập và kiểm tra (Consolidation & test) | 9 | 3 | 4 | 2 |
| | Tổng cộng | 90 | 30 | 56 | 4 |

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. GIA ĐÌNH VÀ BẠN BÈ (FAMILY AND FRIENDS)

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ, TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu

- Nhận biết các động từ thông dụng và từ vựng về gia đình;
- Nhận biết và sử dụng được thì hiện tại đơn, tính từ sở hữu, đại từ và đại từ chỉ định;
- Nghe và trả lời câu hỏi về đề tài gia đình;
- Nói về bản thân và gia đình;
- Đọc hiểu bài đọc và trả lời câu hỏi về gia đình;
- Viết đoạn văn giới thiệu bản thân.

2. Nội dung

2.1. Từ vựng (Vocabulary)

1 giờ

- 2.1.1. Gia đình;
- 2.1.2. Nghề nghiệp;
- 2.1.3. Các động từ thông dụng và các hoạt động.

2.2. Ngữ pháp (Grammar)

2 giờ

- 2.2.1. Động từ “to be”;
- 2.2.2. Tính từ sở hữu;
- 2.2.3. Đại từ và đại từ chỉ định;
- 2.2.4. Thì hiện tại đơn.

2.3. Kỹ năng nghe (Listening)

1 giờ

- 2.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về thông tin cá nhân và gia đình;
- 2.3.2. Bài tập True/False.

2.4. Kỹ năng nói (Speaking)

2 giờ

- 2.4.1. Giới thiệu bản thân và gia đình;
- 2.4.2. Hỏi và trả lời.

2.5. Kỹ năng đọc (Reading)

2 giờ

2.5.1. Bài đọc: My friend Minh;

2.5.2. Bài tập trắc nghiệm;

2.5.3. Bài tập True/False.

2.6. Kỹ năng viết (Writing)

1 giờ

Viết đoạn văn giới thiệu bản thân (tối thiểu 50 từ).

Bài 2. THỜI GIAN RẪNH RỖI (LEISURE TIME)

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ, TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu

- Nhận biết và đặt ví dụ với các trạng từ chỉ tần suất (Adverbs of frequency), động từ khiếm khuyết can/can't và câu hỏi với How often...?;

- Sử dụng các từ vựng về sở thích, thể thao và hoạt động lúc rảnh rỗi;

- Nghe các cá nhân giới thiệu sở thích và trả lời câu hỏi;

- Trình bày về sở thích và các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi;

- Đọc hiểu bài đọc và trả lời câu hỏi về sở thích trong thời gian rảnh rỗi;

- Viết về các hoạt động yêu thích trong thời gian rảnh rỗi.

2. Nội dung

2.1. Từ vựng (Vocabulary)

1 giờ

2.1.1. Các môn thể thao;

2.1.2. Các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi.

2.2. Ngữ pháp (Grammar)

2 giờ

2.2.1. Trạng từ chỉ tần suất;

2.2.2. Động từ khiếm khuyết Can/can't;

2.2.3. Cấu trúc How often...?.

2.3. Kỹ năng nghe (Listening)

1 giờ

2.3.1. Nghe các cá nhân giới thiệu sở thích và trả lời câu hỏi;

2.3.2. Bài tập nghe và lựa chọn đáp án chính xác;

2.3.3. Bài tập nghe và kết hợp đúng đối tượng và hoạt động.

2.4. Kỹ năng nói (Speaking)

2 giờ

2.4.1. Trình bày về sở thích và các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi;

2.4.2. Phỏng vấn một người bạn trong lớp.

2.5. Kỹ năng đọc (Reading)

2 giờ

2.5.1. Bài đọc: What does she usually do on Saturdays?;

2.5.2. Đọc và trả lời câu hỏi;

2.5.3. Bài tập trắc nghiệm;

2.5.4. Bài tập True/False.

2.6. Kỹ năng viết (Writing)

1 giờ

Viết về các hoạt động yêu thích trong thời gian rảnh rỗi (tối thiểu 50 từ).

Bài 3. ĐỊA ĐIỂM (PLACES)

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ, TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu

- Nhận biết và đặt ví dụ với There is/there are, giới từ chỉ nơi chốn và các từ vựng về vật dụng trong nhà, các địa điểm phổ biến và các tính từ phổ biến;
- Nghe và trả lời câu hỏi về vị trí các vật dụng trong nhà;
- Hỏi đường và chỉ đường;
- Đọc hiểu bài đọc giới thiệu về thành phố và các địa điểm nổi bật;
- Viết đoạn văn ngắn giới thiệu về quê hương của bạn.

2. Nội dung

2.1. Từ vựng (Vocabulary)

1 giờ

- 2.1.1. Các địa điểm trong thành phố;
- 2.1.2. Các tính từ thông dụng;
- 2.1.3. Các đồ vật trong nhà;

2.2. Ngữ pháp (Grammar)

2 giờ

- 2.2.1. Cấu trúc There is/ There are;
- 2.2.2. Giới từ chỉ nơi chốn.

2.3. Kỹ năng nghe (Listening)

1 giờ

- 2.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về vị trí các vật dụng trong nhà;
- 2.3.2. Bài tập nghe và chọn đáp án chính xác.

2.4. Kỹ năng nói (Speaking)

2 giờ

- 2.4.1. Mô tả vị trí các đồ vật và nơi chốn trong hình ảnh;
- 2.4.2. Bài tập điền hoàn chỉnh bảng câu hỏi.

2.5. Kỹ năng đọc (Reading)

2 giờ

- 2.5.1. Bài đọc: Da Nang City - a worth-living city in Viet Nam;
- 2.5.2. Bài tập đọc và trả lời câu hỏi.

2.6. Kỹ năng viết (Writing)

1 giờ

Viết đoạn văn ngắn mô tả một căn phòng trong nhà bạn (tối thiểu 50 từ).

Bài 4. CÁC LOẠI THỰC PHẨM VÀ ĐỒ UỐNG (FOOD AND DRINK)

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ, TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu

- Nhận biết và đặt ví dụ với danh từ đếm được và không đếm được (Countable and uncountable nouns), cấu trúc How much/how many, động từ khiếm khuyết Should / shouldn't, cấu trúc Would like và các từ vựng về các loại thức ăn và đồ uống;

- Nghe và trả lời câu hỏi về các loại thức ăn, đồ uống;

- Hỏi về số lượng;

- Đọc hiểu một số thức ăn và đồ uống trong thực đơn;

- Viết đoạn văn ngắn nêu những việc nên làm và không nên làm để có sức khỏe tốt.

2. Nội dung

2.1. Từ vựng (Vocabulary)

1 giờ

Các loại thực phẩm và đồ uống.

2.2. Ngữ pháp (Grammar)

2 giờ

2.2.1. Danh từ đếm được và không đếm được;

2.2.2. Cấu trúc How much/ How many;

2.2.3. Cấu trúc Should/ Shouldn't;

2.2.4. Cấu trúc Would like.

2.3. Kỹ năng nghe (Listening)

1 giờ

2.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về các loại thức ăn, đồ uống;

2.3.2. Bài tập True/False;

2.3.3. Bài tập trắc nghiệm.

2.4. Kỹ năng nói (Speaking)

2 giờ

2.4.1. Hỏi về số lượng trong mua sắm;

2.4.2. Bài tập điền hoàn chỉnh câu với *much* hoặc *many*;

2.4.3. Bài tập lựa chọn đáp án đúng;

2.4.4. Bài tập sửa lỗi câu.

2.5. Kỹ năng đọc (Reading)

2 giờ

2.5.1. Bài đọc: A restaurant menu;

2.5.2. Bài tập phân loại từ vựng;

2.5.3. Bài tập True/False.

2.6. Kỹ năng viết (Writing)

1 giờ

Viết đoạn văn ngắn nêu những việc nên làm và không nên làm để có sức khỏe tốt (tối thiểu 50 từ).

Bài 5. CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT (SPECIAL OCCASIONS)

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ, TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu

- Sử dụng thì Present simple và Present continuous, giới từ chỉ thời gian (prepositions of time) và các từ vựng về quần áo, màu sắc, lễ hội và sự kiện đặc biệt và tính từ mô tả ngoại hình;

- Nghe và trả lời câu hỏi về lễ hội và các thông tin có liên quan;
- Thực hành nói về các hoạt động của gia đình trong các lễ hội và sự kiện đặc biệt;
- Đọc hiểu và trả lời câu hỏi về các hoạt động trong ngày Tết truyền thống Việt Nam;
- Viết đoạn văn ngắn mô tả một lễ hội hoặc sự kiện đặc biệt.

2. Nội dung

2.1. Từ vựng (Vocabulary) 1 giờ

- 2.1.1. Các ngày lễ quan trọng;
- 2.1.2. Từ vựng mô tả ngoại hình;
- 2.1.3. Quần áo và màu sắc.

2.2. Ngữ pháp (Grammar) 2 giờ

- 2.2.1. Thì hiện tại đơn;
- 2.2.2. Thì hiện tại tiếp diễn;
- 2.2.3. Giới từ chỉ thời gian.

2.3. Kỹ năng nghe (Listening) 1 giờ

- 2.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về lễ hội và các thông tin có liên quan;
- 2.3.2. Bài tập lựa chọn đáp án đúng;
- 2.3.3. Thực hành theo cặp đôi;
- 2.3.4. Bài tập nghe và điền từ vào chỗ trống.

2.4. Kỹ năng nói (Speaking) 2 giờ

- 2.4.1. Thực hành nói về các hoạt động của gia đình trong các lễ hội và sự kiện đặc biệt;
- 2.4.2. Bài tập sắp xếp câu theo trật tự phù hợp;
- 2.4.3. Thực hành nói với bạn trong lớp.

2.5. Kỹ năng đọc (Reading) 2 giờ

- 2.5.1. Bài đọc: Tet holiday;
- 2.5.2. Bài tập đọc và trả lời câu hỏi;
- 2.5.3. Thảo luận.

2.6. Kỹ năng viết (Writing) 1 giờ

Viết đoạn văn ngắn mô tả một lễ hội hoặc sự kiện đặc biệt (tối thiểu 50 từ).

Bài 6. KỶ NGHỈ (VACATION)

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ, TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu

- Sử dụng thì quá khứ đơn (Past simple), các cụm từ chỉ thời gian, các vật dụng và hoạt động liên quan đến kỳ nghỉ, tính từ mô tả nơi chốn và cảm xúc;

- Nghe và trả lời câu hỏi về kỳ nghỉ;

- Thực hành đặt câu hỏi có liên quan đến kỳ nghỉ;

- Đọc hiểu và trả lời câu hỏi về một chuyến du lịch đã thực hiện;

- Viết đoạn văn ngắn kể về kỳ nghỉ vừa qua của bạn.

2. Nội dung

2.1. Từ vựng (Vocabulary)

1 giờ

2.1.1. Các hoạt động liên quan đến kỳ nghỉ;

2.1.2. Các vật dụng liên quan đến kỳ nghỉ;

2.1.3. Các tính từ mô tả nơi chốn và cảm xúc.

2.2. Ngữ pháp (Grammar)

2 giờ

2.2.1. Thì quá khứ đơn;

2.2.2. Dạng quá khứ của động từ To be;

2.2.3. Dạng quá khứ của động từ Can;

2.2.4. Động từ hợp quy tắc.

2.3. Kỹ năng nghe (Listening)

1 giờ

2.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về kỳ nghỉ;

2.3.2. Bài tập nghe và lựa chọn đáp án đúng;

2.3.3. Bài tập nghe và kết hợp.

2.4. Kỹ năng nói (Speaking)

2 giờ

2.4.1. Thực hành đặt câu hỏi có liên quan đến kỳ nghỉ;

2.4.2. Bài tập sắp xếp câu theo trật tự phù hợp;

2.4.3. Thực hành với bạn trong lớp.

2.5. Kỹ năng đọc (Reading)

2 giờ

2.5.1. Bài đọc: My first trip to Hanoi;

2.5.2. Bài tập đọc và trả lời câu hỏi;

2.5.3. Bài tập True/False.

2.6. Kỹ năng viết (Writing)

1 giờ

Viết đoạn văn ngắn kể về kỳ nghỉ vừa qua của bạn (tối thiểu 50 từ).

Bài 7. CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY (ACTIVITIES)

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ, TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu

- Sử dụng kết hợp thì hiện tại đơn và thì hiện tại tiếp; to infinitive và gerund và từ vựng về các hoạt động hàng ngày; các tính từ chỉ tính cách;

- Nghe và trả lời câu hỏi về đề tài các hoạt động hàng ngày;

- Nói về các hoạt động hàng ngày;
- Đọc hiểu bức thư giới thiệu về một chuyến du lịch;
- Viết đoạn văn mô tả hoạt động đang diễn ra trong một bức tranh.

2. Nội dung

2.1. Từ vựng (Vocabulary) 1 giờ

- 2.1.1. Các hoạt động hàng ngày;
- 2.1.2. Tính từ chỉ tính cách.

2.2. Ngữ pháp (Grammar) 2 giờ

- 2.2.1. Kết hợp thì hiện tại đơn và thì hiện tại tiếp diễn;
- 2.2.2. To infinitive and Gerund.

2.3. Kỹ năng nghe (Listening) 1 giờ

- 2.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về đề tài các hoạt động hàng ngày;
- 2.3.2. Bài tập nghe và lựa chọn đáp án đúng;
- 2.3.3. Bài tập nghe và trả lời câu hỏi.

2.4. Kỹ năng nói (Speaking) 2 giờ

- 2.4.1. Nói về các hoạt động hàng ngày;
- 2.4.2. Thực hành nghe và lặp lại;
- 2.4.3. Thực hành theo cặp đôi.

2.5. Kỹ năng đọc (Reading) 2 giờ

- 2.5.1. Bài đọc: A letter;
- 2.5.2. Bài tập đọc và lựa chọn đáp án đúng.

2.6. Kỹ năng viết (Writing) 1 giờ

Viết đoạn văn mô tả hoạt động đang diễn ra trong một bức tranh (tối thiểu 50 từ).

Bài 8. SỞ THÍCH (HOBBIES AND INTERESTS)

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ, TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu

- Sử dụng kết hợp thì quá khứ đơn (Past simple) và thì quá khứ tiếp diễn (Past continuous) các từ vựng về sở thích, các môn thể thao đi chung với động từ: **play, go** và **do**;

- Nghe các cá nhân nói về sở thích và trả lời câu hỏi;
- Nói về sở thích trong quá khứ và hiện tại;
- Đọc hiểu bài đọc và trả lời câu hỏi về sở thích;
- Viết đoạn văn ngắn mô tả các sở thích của bản thân.

2. Nội dung

| | |
|---|--------------|
| 2.1. Từ vựng (Vocabulary) | <i>1 giờ</i> |
| 2.1.1. Sở thích; | |
| 2.1.2. Cấu trúc Play/go/do+ sport | |
| 2.2. Ngữ pháp (Grammar) | <i>2 giờ</i> |
| 2.2.1. Thì quá khứ đơn; | |
| 2.2.2. Thì quá khứ tiếp diễn; | |
| 2.2.3. Kết hợp thì quá khứ đơn và thì quá khứ tiếp diễn. | |
| 2.3. Kỹ năng nghe (Listening) | <i>1 giờ</i> |
| 2.3.1. Nghe các cá nhân nói về sở thích và trả lời câu hỏi; | |
| 2.3.2. Bài tập nghe và lựa chọn đáp án đúng. | |
| 2.4. Kỹ năng nói (Speaking) | <i>2 giờ</i> |
| 2.4.1. Nói về sở thích trong quá khứ và hiện tại; | |
| 2.4.2. Thực hành nghe và lặp lại. | |
| 2.5. Kỹ năng đọc (Reading) | <i>2 giờ</i> |
| 2.5.1. Bài đọc: What is a hobby?; | |
| 2.5.2. Bài tập True/False/Not given. | |
| 2.6. Kỹ năng viết (Writing) | <i>1 giờ</i> |
| Viết đoạn văn ngắn mô tả các sở thích của bản thân (tối thiểu 80 từ). | |

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn/nhà xưởng

- Phòng học được trang bị hệ thống đèn đủ ánh sáng;
- Bàn, ghế rời cho từng sinh viên;
- Bàn ghế giáo viên, bảng, máy chiếu, phấn (hoặc bút bảng).

2. Trang thiết bị máy móc

Máy chiếu, hệ thống âm thanh.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo viên sử dụng giáo trình dùng chung và tham khảo các tài liệu giảng dạy khác hỗ trợ bài giảng.

4. Các điều kiện khác

Khuyến khích các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục đại học có đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp trang bị phòng học nghe nhìn và các điều kiện khác để có thể tổ chức giảng dạy môn học hoặc một số nội dung của môn học theo hình thức trực tuyến.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung

- **Kiến thức:** Các kiến thức về từ vựng và cấu trúc ngữ pháp theo từng chủ đề liên quan trong chương trình.

- Về kỹ năng:

+ Kỹ năng nghe: Nghe và xác định thông tin về gia đình, bạn bè, các hoạt động hàng ngày và trong các sự kiện đặc biệt, vị trí và nơi chốn, và các sở thích theo yêu cầu.

+ Kỹ năng nói: Tự giới thiệu về bản thân, gia đình, công việc, sở thích và các hoạt động hàng ngày và trong các sự kiện đặc biệt theo yêu cầu.

+ Kỹ năng đọc: Đọc hiểu đại ý và thông tin chi tiết của các bài đọc ngắn theo yêu cầu.

+ Kỹ năng viết: Viết câu và đoạn văn ngắn về các chủ đề khác nhau theo yêu cầu.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Làm việc độc lập hoặc theo nhóm.

2. Phương pháp

- Tổ chức thi kết thúc môn học theo khoản 2, Điều 12, Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Điều 11, Quy chế đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo Quyết định số 327/QĐ-CĐCNHY ngày 22/6/2022 ban hành Quy định về việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp của Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

+ Kiểm tra định kỳ bằng hình thức kiểm tra viết hoặc vấn đáp

+ Thi kết thúc môn học bằng hình thức: Thi viết hoặc thi vấn đáp

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Tiếng Anh là một trong các môn học bắt buộc thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp. Tùy theo đặc thù của các ngành, nghề đào tạo, các trường lựa chọn môn học Tiếng Anh hoặc môn học ngoại ngữ khác theo quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội để giảng dạy.

Người học là đối tượng tuyển sinh hệ tốt nghiệp trung học cơ sở bắt buộc học toàn bộ chương trình môn học này. Người học là đối tượng tuyển sinh hệ tốt nghiệp trung học phổ thông hoặc đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành chương trình trung học phổ thông hoặc đã thi đạt yêu cầu đủ khối lượng kiến thức văn hóa trung học phổ thông, Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào chương trình này và chương trình học trung học phổ thông mà người học đã hoàn thành để xem xét, quyết định điều chỉnh chương trình môn học cho phù hợp, bảo đảm đạt được mục tiêu và chuẩn đầu ra của môn học.

2. Miễn trừ, bảo lưu kết quả học tập môn học

a) Miễn học, miễn thi kết thúc môn học Tiếng Anh

Người học được miễn học, miễn thi kết thúc môn học Tiếng Anh trong các trường hợp sau:

- Có chứng chỉ Tiếng Anh Bậc 1 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam;

- Có chứng chỉ Tiếng Anh tương đương cấp độ A1 trở lên theo Khung tham chiếu chung Châu Âu do các tổ chức nước ngoài cấp.

b) Bảo lưu, công nhận kết quả học tập

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTĐBXH ngày 30/3/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

c) Người học có nhu cầu được miễn trừ, bảo lưu kết quả môn học phải có đơn đề nghị hiệu trưởng xem xét, quyết định khi nhập học và trước mỗi kỳ thi.

3. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

- Đối với giáo viên: Giáo viên vận dụng linh hoạt các phương pháp dạy học; chú trọng phương pháp giao tiếp trong giảng dạy; áp dụng đa dạng các kỹ thuật dạy học; lắng nghe người học làm trung tâm; tổ chức các hoạt động nghe, nói, đọc và viết sinh động nhằm tăng cường sự tham gia của người học; tổ chức các hoạt động đa dạng với sự hỗ trợ của các học liệu, giáo cụ trực quan sinh động phục vụ mục tiêu bài học.

- Đối với người học: Quan sát, hoạt động nhóm, thảo luận theo hướng dẫn của giáo viên và làm bài tập về nhà.

- Khuyến khích việc tổ chức dạy và học trực tuyến môn học, kết hợp với các phần mềm tự học trực tuyến nhằm nâng cao chất lượng dạy và học.

- Bên cạnh việc học 90 giờ trên lớp, giáo viên nên xây dựng nội dung và mục tiêu tự học thêm 110 giờ cho người học thông qua hệ thống bài tập bổ sung, phần mềm hoặc ứng dụng tiếng Anh hỗ trợ tự học, tài liệu tham khảo khác nhằm giúp người học đạt năng lực A1 theo quy định sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp.

4. Tài liệu tham khảo

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2014 về việc Ban hành Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam.*

2. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, *Thông tư 03/2017/TT-BLĐTBXH ngày 01 tháng 3 năm 2017 quy định về quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định giáo trình đào tạo trình độ trung cấp và cao đẳng.*

3. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, *Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13 tháng 3 năm 2017 quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp.*

4. Jack C. Richards, *Tactics for Listening (02nd edition)*, Oxford University Press, 2015.

5. Herbert Puchta and Jeff Stranks, *More! 1*, Cambridge University Press, 2008.

6. Miles Craven, *Breakthrough Plus 1*, MacMillan Education, 2013.

7. Thủ tướng Chính phủ, *Quyết định số 1982/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Khung trình độ quốc gia Việt Nam.*

8. Tim Falla and Paul A. Davies, *Solutions Elementary (02nd edition)*, Oxford University Press, 2012.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: LUẬT KINH TẾ

Mã môn học: MH07

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ; (Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 08 giờ; Kiểm tra : 02 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- *Vị trí:* Là môn khoa học cơ sở trong nội dung chương trình đào tạo các ngành về kinh tế, marketing. Được bố trí giảng dạy sau khi học các môn chung và trước khi vào học các môn cơ sở ngành.

- *Tính chất:* Là môn học chuyên ngành bắt buộc.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

Sau khi học môn học này, sinh viên có khả năng:

- Về kiến thức:

- + Trình bày được những nội dung cơ bản về các loại hình doanh nghiệp;
- + Trình bày được quy định pháp luật về hợp đồng trong kinh doanh - thương mại.
- + Pháp luật về giải quyết tranh chấp trong kinh doanh - thương mại.
- + Pháp luật về phá sản Doanh nghiệp, Hợp tác xã.

- Về kỹ năng:

- + Phân biệt được các loại hình doanh nghiệp trong nền kinh tế quốc dân;
- + Phân biệt hợp đồng thương mại với hợp đồng dân sự và soạn thảo được hợp đồng thương mại;
- + Giải quyết các tình huống về tranh chấp kinh tế phát sinh trong hoạt động kinh doanh, thương mại;
- + Xác định được dấu hiệu phá sản của doanh nghiệp, hợp tác xã.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tuân thủ pháp luật kinh tế trong thực hiện hành vi kinh doanh
- + Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên trong quan hệ kinh tế
- + Có thái độ nghiêm túc trong học tập, xác định đúng đắn động cơ và mục đích học tập.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|--|-----------------|-----------|--------------------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1. Địa vị pháp lý các loại hình | 11 | 08 | 03 | |

| | | | | | |
|---|--|-----------|----|----|-----------|
| | <p style="text-align: center;">doanh nghiệp</p> <p>1. Khái quát chung về doanh nghiệp</p> <p>1.1. Khái niệm, đặc điểm doanh nghiệp</p> <p>1.2. Phân loại doanh nghiệp</p> <p>1.3. Thành lập và đăng ký doanh nghiệp</p> <p>1.4. Giải thể doanh nghiệp</p> <p>1.5. Phá sản doanh nghiệp</p> <p>2. Các loại hình doanh nghiệp theo pháp luật Việt Nam</p> <p>2.1. Công ty TNHH một thành viên</p> <p>2.2. Công ty TNHH hai thành viên trở lên</p> <p>2.3. Công ty Cổ phần</p> <p>2.4. Công ty hợp danh</p> <p>2.5. Doanh nghiệp tư nhân</p> <p>2.6. Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài</p> | | | | |
| 2 | Kiểm tra | 01 | | | 01 |
| 3 | <p style="text-align: center;">Chương 2. Pháp luật về hợp đồng trong kinh doanh – thương mại</p> <p>1. Khái niệm, đặc điểm Hợp đồng trong kinh doanh thương mại.</p> <p>2. Một số loại hợp đồng điển hình trong kinh doanh thương mại</p> <p>2.1. Hợp đồng mua bán hàng hóa</p> <p>2.2. Hợp đồng dịch vụ</p> <p>3. Trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng</p> <p>3.1. Khái niệm trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng</p> <p>3.2. Các hình thức trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng.</p> | 07 | 05 | 02 | |
| 4 | <p style="text-align: center;">Chương 3. Pháp luật về giải quyết tranh chấp trong kinh doanh – thương mại.</p> <p>1. Tranh chấp trong kinh doanh và việc giải quyết tranh chấp trong kinh doanh- thương mại .</p> <p>1.1. Khái niệm tranh chấp trong kinh doanh thương mại.</p> <p>1.2. Các phương thức giải quyết tranh chấp trong kinh doanh thương mại.</p> | 06 | 04 | 02 | |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | <p>2. Giải quyết tranh chấp trong kinh doanh - thương mại bằng Trọng tài thương mại.</p> <p>3. Giải quyết tranh chấp trong kinh doanh - thương mại tại Tòa án nhân dân.</p> | | | | |
| 5 | <p>Chương 4. Pháp luật về phá sản</p> <p>1. Khái niệm phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã</p> <p>2. Thủ tục phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã</p> <p>2.1. Nộp đơn yêu cầu và mở thủ tục phá sản</p> <p>2.2. Phục hồi hoạt động kinh doanh</p> <p>2.3. Thanh lý tài sản, các khoản nợ</p> <p>2.4. Tuyên bố doanh nghiệp, hợp tác xã bị phá sản.</p> | 04 | 03 | 01 | |
| 6 | Kiểm tra | 01 | | | 01 |
| | Tổng cộng | 30 | 20 | 08 | 02 |

2. Nội dung chi tiết

Chương 1. ĐỊA VỊ PHÁP LÝ CÁC LOẠI HÌNH DOANH NGHIỆP

- **Mục tiêu:** Sau khi học bài này, người học có khả năng:

+ Trình bày được khái niệm, đặc điểm và bộ máy tổ chức quản lý của từng loại hình doanh nghiệp;

+ Phân biệt từng loại hình doanh nghiệp và vận dụng kiến thức đã học để giải quyết các bài tập tình huống;

+ Tuân thủ các quy định pháp luật trong kinh doanh.

- **Nội dung chương:**

Thời gian: 11 giờ

1. Khái quát chung về doanh nghiệp

- 1.1. Khái niệm, đặc điểm doanh nghiệp
- 1.2. Phân loại doanh nghiệp
- 1.3. Thành lập và đăng ký doanh nghiệp
- 1.4. Giải thể doanh nghiệp
- 1.5. Phá sản doanh nghiệp

2. Các loại hình doanh nghiệp theo pháp luật Việt Nam

- 2.1. Công ty TNHH một thành viên
- 2.2. Công ty TNHH hai thành viên trở lên
- 2.3. Công ty Cổ phần
- 2.4. Công ty hợp danh
- 2.5. Doanh nghiệp tư nhân
- 2.6. Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài

Chương 2. PHÁP LUẬT VỀ HỢP ĐỒNG TRONG KINH DOANH – THƯƠNG MẠI

- **Mục tiêu:** Sau khi học bài này, người học có khả năng:

+ Trình bày được khái niệm, đặc điểm của hợp đồng trong kinh doanh thương mại, hợp đồng mua bán hàng hóa và hợp đồng dịch vụ;

+ Phân biệt hợp đồng thương mại với hợp đồng dân sự thông thường. Soạn thảo được hợp đồng thương mại.

+ Có thái độ học tập nghiêm túc, tuân thủ quy định pháp luật trong kí kết, thực hiện hợp đồng thương mại.

- **Nội dung chương:**

Thời gian: 07 giờ

1. Khái niệm, đặc điểm Hợp đồng trong kinh doanh thương mại.

2. Một số loại hợp đồng điển hình trong kinh doanh thương mại

2.1. Hợp đồng mua bán hàng hóa

2.2. Hợp đồng dịch vụ

3. Trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng

3.1. Khái niệm trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng

3.2. Các hình thức trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng.

Chương 3. PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRONG KINH DOANH – THƯƠNG MẠI.

- **Mục tiêu:** Sau khi học bài này, người học có khả năng:

+ Trình bày được trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp trong kinh doanh thương mại tại Tòa án nhân dân và Trọng tài thương mại;

+ Vận dụng kiến thức đã học giải quyết các tình huống về giải quyết tranh chấp trong kinh doanh, thương mại.

+ Có thái độ học tập nghiêm túc và tuân thủ pháp luật khi tham gia vào các hoạt động kinh doanh.

- **Nội dung chương:**

Thời gian: 06 giờ

1. Tranh chấp trong kinh doanh và việc giải quyết tranh chấp trong kinh doanh- thương mại

1.1. Khái niệm tranh chấp trong kinh doanh - thương mại

1.2. Các phương thức giải quyết tranh chấp trong kinh doanh - thương mại

2. Giải quyết tranh chấp trong kinh doanh - thương mại bằng Trọng tài thương mại

2.1. Khái niệm Trọng tài thương mại

2.2. Thẩm quyền Trọng tài thương mại

2.3. Những giai đoạn cơ bản của tổ tụng Trọng tài

3. Giải quyết tranh chấp trong kinh doanh - thương mại tại Tòa án nhân dân

3.1. Thẩm quyền giải quyết các vụ việc trong kinh doanh - thương mại tại Tòa án nhân dân

3.2. Thủ tục giải quyết tranh chấp trong kinh doanh - thương mại tại Tòa án nhân dân.

Chương 4. PHÁP LUẬT VỀ PHÁ SẢN

- **Mục tiêu:** Sau khi học bài này, người học có khả năng:

+ Trình bày được trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp trong kinh doanh thương mại tại Tòa án nhân dân và Trọng tài thương mại;

+ Vận dụng kiến thức đã học giải quyết các tình huống về giải quyết tranh chấp trong kinh doanh, thương mại.

+ Có thái độ học tập nghiêm túc và tuân thủ pháp luật khi tham gia vào các hoạt động kinh doanh.

- **Nội dung chương:**

Thời gian: 04 giờ

1. Khái niệm phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã

1.1. Khái niệm phá sản

1.2. Phân biệt phá sản với giải thể.

2. Thủ tục phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã

2.1. Nộp đơn yêu cầu và mở thủ tục phá sản

2.2. Phục hồi hoạt động kinh doanh

2.3. Thanh lý tài sản, các khoản nợ

2.4. Tuyên bố doanh nghiệp, hợp tác xã bị phá sản.

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC.

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

- Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu Projector.

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Phim, tranh ảnh minh họa các tình huống pháp luật, tài liệu phát tay cho học sinh, tài liệu tham khảo.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung:

- **Kiến thức:** Nắm bắt được các phần lý thuyết về địa vị pháp lý các loại hình doanh nghiệp, về các loại hợp đồng trong kinh doanh thương mại, các phương thức giải quyết tranh chấp trong kinh doanh – thương mại, trình tự thủ tục phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã.

- **Kỹ năng:** Phân tích được các vấn đề về pháp lý có liên quan tới các loại hình doanh nghiệp, xác định được các loại hợp đồng trong kinh doanh thương mại, biết xác định được các phương thức và trình tự giải quyết tranh chấp trong kinh doanh – thương mại, xác định các dấu hiệu phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã và các bước thực hiện thủ tục phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã.

2. Phương pháp:

- Đánh giá trong quá trình học: Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm)
- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp, viết (Tự luận, trắc nghiệm).

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 30 giờ, giáo viên giảng các tiết lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm.

- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

- Địa vị pháp lý các loại hình doanh nghiệp.
- Pháp luật về các loại hợp đồng trong kinh doanh – thương mại.
- Pháp luật về giải quyết tranh chấp trong kinh doanh – thương mại.

4. Tài liệu tham khảo

- Hiến pháp 2013;
- Luật doanh nghiệp 2014;
- Luật phá sản 2014;
- Bộ Luật Dân sự 2015;
- Bộ Luật tố tụng dân sự 2014;
- Luật Trọng tài thương mại 2010;
- Giáo trình Pháp luật kinh tế – Đại học Kinh tế quốc dân Hà nội, NXB Đại học KTQD, 2015;
- Giáo trình Pháp luật Kinh tế - Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mã môn học: MD 08

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Kỹ năng giao tiếp thuộc nhóm các môn chuyên môn của nghề Kế toán, được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn chuyên môn của nghề.

- Tính chất: Môn học Kỹ năng giao tiếp là môn học có tính chất tổng hợp, vận dụng các công cụ phân tích, quá trình phát triển trong lĩnh vực giao tiếp trong tổ chức cũng như xã hội.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

- + Khái niệm, cấu trúc, phương tiện, phong cách của giao tiếp.
- + Các bước tiến hành, thuyết trình, thương lượng.
- + Văn hoá giao tiếp của một số nước trên thế giới.

- Về kỹ năng:

- + Phân biệt được các phương tiện giao tiếp, các phong cách giao tiếp
- + Viết một bài thuyết trình giản đơn, tóm tắt được một văn bản.
- + Vận dụng một số nét văn hoá trong giao tiếp của người Việt trong giao tiếp hàng ngày.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có khả năng tự định hướng trong giao tiếp, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau; tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; có khả năng đưa ra được kết luận từ kết quả phân tích.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|--|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1 : Khái quát chung về giao tiếp và cấu trúc giao tiếp 1.1. Khái niệm giao tiếp 1.2. Chức năng của giao tiếp 1.3. Phân loại giao tiếp | 6 | 4 | 2 | |

| | | | | | |
|---|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 1.4. Truyền thông trong giao tiếp 1.5. Nhận thức trong giao tiếp 1.6. Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp | | | | |
| 2 | Chương 2: Các phương tiện và phong cách giao tiếp 2.1. Ngôn ngữ 2.2. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ tiếp 2.3. Phong cách giao tiếp 2.4. Các loại phong cách giao tiếp | 10 | 3 | 7 | |
| 3 | Chương 3: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản 3.1. Kỹ năng lắng nghe 3.2. Kỹ năng đặt câu hỏi 3.3. Kỹ năng thuyết phục 3.4. Kỹ năng thuyết trình 3.5. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản 3.6. Kỹ năng giao tiếp trực tiếp 3.7. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu và trao danh thiếp 3.8. Khen, phê bình, từ chối 3.9. Trò chuyện, kể chuyện 3.10. Tiếp khách, yến tiệc | 9 | 3 | 6 | |
| 4 | Chương 4: Thương lượng và một số hình thức giao tiếp 4.1. Thương lượng 4.2. Đặc điểm và vấn đề đánh giá thương lượng 4.3. Các kiểu thương lượng 4.4. Quá trình thương lượng 4.5. Giao tiếp qua điện thoại 4.6. Giao tiếp qua thư tín 4.7. Giao tiếp văn phòng | 10 | 3 | 6 | 1 |
| 5 | Chương 5: Văn hoá giao tiếp của người Việt Nam và người nước ngoài 5.1. Văn hoá giao tiếp của người Việt Nam 5.2. Văn hoá giao tiếp của người nước ngoài. | 10 | 2 | 7 | 1 |
| | Tổng cộng | 45 | 15 | 28 | 2 |

2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Khái quát chung về giao tiếp và cấu trúc giao tiếp

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Khái niệm, đặc trưng cơ bản của giao tiếp, vai trò, chức năng giao tiếp
- + Đối tượng, nội dung và cách thức giao tiếp
- + Hiểu được các đặc trưng cơ bản của giao tiếp và các chức năng giao tiếp
- + Lựa chọn các phương pháp giao tiếp phù hợp

- Nội dung chương:

Thời gian: 06 giờ

1.1. Khái niệm giao tiếp

0,5 giờ

1.1.1. Giao tiếp là gì?

1.1.2. Vai trò của giao tiếp

1.2. Chức năng của giao tiếp

0,5 giờ

1.2.1. Nhóm chức năng xã hội

1.2.2. Nhóm chức năng tâm lý

1.3. Phân loại giao tiếp

1 giờ

1.3.1. Phân loại giao tiếp theo tính chất của tiếp xúc

1.3.2. Phân loại giao tiếp theo quy cách của giao tiếp

1.3.3. Phân loại giao tiếp theo vị thế

1.3.4. Phân loại giao tiếp theo số lượng người tham gia giao tiếp và tính chất của

mối quan hệ giữa họ

1.4. Truyền thông trong giao tiếp

0,5 giờ

1.4.1. Quá trình truyền thông giữa 2 cá nhân

1.4.2. Truyền thông trong tổ chức

Thảo luận

1 giờ

1.5. Nhận thức trong giao tiếp

0,5 giờ

1.5.1. Nhận thức đối tượng giao tiếp

1.5.2. Tự nhận thức trong giao tiếp

1.5.3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp

1.6. Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp

1 giờ

1.6.1. Lây lan cảm xúc

1.6.2. Âm thị

1.6.3. Áp lực nhóm

1.6.4. Bắt chước

Thảo luận

1 giờ

Chương 2: Các phương tiện và phong cách giao tiếp

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Khái niệm, và các phương tiện trong giao tiếp, ánh mắt, nét mặt và nụ cười
- + Nội dung và các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ
- + Hiểu được các phương thức giao tiếp

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

2.1. Ngôn ngữ

0,5 giờ

2.1.1. Nội dung của ngôn ngữ

2.1.2. Phát âm, giọng nói, tốc độ nói

2.1.3. Phong cách ngôn ngữ

Thảo luận

1 giờ

2.2. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ tiếp

1 giờ

2.2.1. Ánh mắt, nét mặt và nụ cười

2.2.2. Ăn mặc, trang điểm và trang sức

2.2.3. Tư thế và động tác

2.2.4. Khoảng cách, vị trí và kiểu bàn ghế

2.2.5. Quà tặng

Thảo luận

3 giờ

2.3. Phong cách giao tiếp

0,5 giờ

2.3.1. Định nghĩa

2.3.2. Đặc trưng của phong cách giao tiếp

2.4. Các loại phong cách giao tiếp

1 giờ

2.4.1. Phong cách giao tiếp dân chủ

2.4.2. Phong cách giao tiếp độc đoán

Thảo luận

1 giờ

Chương 3: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Khái niệm, các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong đời sống
- + Nội dung, tính chất của quá trình đặt câu hỏi
- + Các kỹ năng thuyết phục, thuyết trình và toám tắt văn bản
- + Phân tích, đánh giá các phong cách làm việc khi giao tiếp

- Nội dung chương:

Thời gian: 09 giờ

3.1. Kỹ năng lắng nghe

0,5 giờ

3.1.1. Lợi ích của việc lắng nghe

3.1.2. Những yếu tố cản trở việc lắng nghe có hiệu quả

| | |
|--|---------|
| 3.1.3. Các mức độ lắng nghe và kỹ năng nghe có hiệu quả | |
| 3.2. Kỹ năng đặt câu hỏi | |
| 3.2.1. Dùng câu hỏi để thu thập thông tin | |
| 3.2.2. Dùng câu hỏi với các mục tiêu khác | |
| Thảo luận | 1 giờ |
| 3.3. Kỹ năng thuyết phục | 0,5 giờ |
| 3.3.1. Thuyết phục là gì? | |
| 3.3.2. Những điểm cần lưu ý khi thuyết phục người khác | |
| 3.3.3. Quy trình thuyết phục | |
| Thảo luận | 1 giờ |
| 3.4. Kỹ năng thuyết trình | 1 giờ |
| 3.4.1. Thuyết trình là gì? | |
| 3.4.2. Các bước thuyết trình | |
| 3.5. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản | |
| 3.5.1. Kỹ năng đọc | |
| 3.5.2. Kỹ năng tóm tắt văn bản | |
| Thảo luận | 1 giờ |
| 3.6. Kỹ năng giao tiếp trực tiếp | 0,5 giờ |
| 3.6.1. Giai đoạn chuẩn bị viết | |
| 3.6.2. Giai đoạn viết | |
| Thảo luận | 1 giờ |
| 3.7. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu và trao danh thiếp | |
| 3.7.1. Chào hỏi | |
| 3.7.2. Bắt tay | |
| 3.7.3. Giới thiệu | |
| 3.7.4. Trao danh thiếp | |
| Thảo luận | 1 giờ |
| 3.8. Khen, phê bình, từ chối | 0,5 giờ |
| 3.8.1. Khen | |
| 3.8.2. Phê bình | |
| 3.8.3. Từ chối | |
| Thảo luận | 1 giờ |
| 3.9. Trò chuyện, kể chuyện | |
| 3.10. Tiếp khách, yến tiệc | |
| 3.10.1. Tiếp khách | |
| 3.10.2. Đãi khách bằng tiệc | |

Chương 4: Thương lượng và một số hình thức giao tiếp

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Khái niệm, nội dung, kỹ năng của thương lượng
- + Các yếu tố quá trình thương lượng, đàm phán và giao tiếp qua điện thoại
- + Hiểu được tầm quan trọng của thương lượng
- + Phân biệt các phương thức để đánh giá phân tích khi thương lượng

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

4.1. Thương lượng

1 giờ

- 4.1.1. Định nghĩa thương lượng
- 4.1.2. Nguyên nhân của thương lượng
- 4.1.3. Phân loại thương lượng

4.2. Đặc điểm và vấn đề đánh giá thương lượng

- 4.2.1. Đặc điểm của thương lượng
- 4.2.2. Đánh giá cuộc thương lượng

Thảo luận

2 giờ

4.3. Các kiểu thương lượng

1 giờ

- 4.3.1. Thương lượng kiểu mềm
- 4.3.2. Thương lượng kiểu cứng
- 4.3.3. Thương lượng dựa trên những nguyên tắc khách quan

4.4. Quá trình thương lượng

- 4.4.1. Giai đoạn chuẩn bị
- 4.4.2. Giai đoạn tiếp xúc
- 4.4.3. Giai đoạn tiến hành thương lượng
- 4.4.4. Đi đến thỏa thuận và ký kết hợp đồng

Thảo luận

2 giờ

4.5. Giao tiếp qua điện thoại

1 giờ

- 4.5.1. Tầm quan trọng của điện thoại
- 4.5.2. Sử dụng điện thoại
- 4.5.3. Nhận điện thoại
- 4.5.4. Những điều cần chú ý khi sử dụng điện thoại

4.6. Giao tiếp qua thư tín

- 4.6.1. Khái niệm thư tín, phân loại và kết cấu của thư tín
- 4.6.2. Viết một số loại thư cụ thể

4.7. Giao tiếp văn phòng

- 4.7.1. Các loại hình giao tiếp văn phòng
- 4.7.2. Nguyên tắc giao tiếp văn phòng

Thảo luận

2 giờ

Kiểm tra định kỳ

1 giờ

Chương 5: Văn hoá giao tiếp của người Việt Nam và người nước ngoài

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Khái niệm, bản chất, của văn hóa giao tiếp giữa người Việt Nam và người nước ngoài.

+ Phân tích các phong tục tập quán của nền văn hóa các nước châu Á và châu Âu, châu Mỹ.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

5.1. Văn hoá giao tiếp của người Việt Nam

1 giờ

Thảo luận

4 giờ

5.2. Văn hoá giao tiếp của người nước ngoài.

1 giờ

5.2.1. Văn hóa giao tiếp của người châu Âu và người Mỹ

5.2.2. Văn hóa giao tiếp của người châu Á

Thảo luận

3 giờ

Kiểm tra định kỳ

1 giờ

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết

- Máy tính, Máy chiếu

- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo

- Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Về kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.

- Về kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá về khả năng tự học tập, tích lũy kiến thức chuyên môn nghiệp vụ;

2. Phương pháp:

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm);

+ Thảo luận nhóm

- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp hoặc viết (Tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 45 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm

- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm cần chú ý

Chương 2,3,4,5

4. Tài liệu tham khảo

- Giáo trình Kỹ năng giao tiếp – Sở GD&ĐT– NXB Hà Nội 2010 – Chủ biên: Th.s Chu Văn Đức.

- Giáo trình Kỹ năng giao tiếp – NXB Hà Nội 2012 - Tác giả: Nguyễn Hoàng Phương.

- Giáo trình Bồi dưỡng nghiệp vụ Kỹ năng chăm sóc khách hàng - Trường ĐHKQTĐ năm 2010 - Tác giả: Đoàn Huy Toàn.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: NGUYÊN LÝ KẾ TOÁN

Mã môn học: MĐ 09

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 40 giờ; Bài tập: 17 giờ; Kiểm tra: 03 giờ).

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học nguyên lý kế toán thuộc nhóm các môn học cơ sở được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn học chung. Môn học có vị trí quan trọng trong khoa học kinh tế.

- Tính chất: Môn học Nguyên lý kế toán cung cấp những kiến thức cơ bản, nền tảng về kế toán làm cơ sở cho học sinh học tốt các môn chuyên môn của nghề.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

+ Bản chất, vai trò, nhiệm vụ, yêu cầu, nguyên tắc, đối tượng của hạch toán kế toán.

+ Nội dung các phương pháp trong hệ thống phương pháp kế toán.

+ Nội dung, kết cấu các loại tài khoản chủ yếu.

+ Ghi đơn, ghi kép, định khoản kế toán

+ Nguyên tắc, trình tự tính giá các loại tài sản chủ yếu.

+ Nội dung và phương pháp kế toán các quá trình kinh doanh chủ yếu.

+ Nội dung các hình thức kế toán.

- Về kỹ năng:

+ Phân biệt tài sản và nguồn vốn; tài sản ngắn hạn và tài sản dài hạn; nợ phải trả và nguồn vốn chủ sở hữu.

+ Lập và kiểm tra chứng từ kế toán.

+ Định khoản kế toán, phản ánh vào sơ đồ tài khoản kế toán, khóa sổ kế toán.

+ Sửa chữa sai sót trên sổ kế toán theo đúng phương pháp chữa sổ.

+ Lập các bảng cân đối tài khoản, bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả kinh doanh.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Chấp hành nghiêm chỉnh nguyên tắc hạch toán và chế độ kế toán hiện hành.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|----------|---|-----------------|-----------|---------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Bài tập | Kiểm tra |
| 1 | <p>Chương 1: Bản chất và đối tượng của hạch toán kế toán</p> <p>1. Bản chất của hạch toán kế toán</p> <p>1.1. Tính tất yếu khách quan của hạch toán kế toán</p> <p>1.2. Các loại hạch toán kế toán</p> <p>1.3. Vai trò của hạch toán kế toán</p> <p>1.4. Nhiệm vụ của hạch toán kế toán</p> <p>1.5. Yêu cầu cơ bản của kế toán</p> <p>2. Đối tượng của hạch toán</p> <p>2.1. Đối tượng của hạch toán kế toán</p> <p>2.2. Biểu hiện cụ thể của đối tượng HTKT trong các đơn vị</p> | 4 | 3 | 1 | |
| 2 | <p>Chương 2: Phương pháp chứng từ kế toán</p> <p>1. Nội dung và ý nghĩa của phương pháp chứng từ kế toán</p> <p>1.1. Khái niệm phương pháp chứng từ kế toán</p> <p>1.2. Hình thức biểu hiện của phương pháp chứng từ kế toán</p> <p>1.3. Ý nghĩa của phương pháp chứng từ kế toán</p> <p>1.4. Tính pháp lý của chứng từ kế toán</p> <p>2. Phân loại chứng từ kế toán và các yếu tố của chứng từ kế toán</p> <p>2.1. Phân loại chứng từ kế toán</p> <p>2.2. Các yếu tố của chứng từ kế toán</p> <p>3. Trình tự xử lý và luân chuyển chứng từ kế toán</p> <p>3.1. Kiểm tra chứng từ</p> <p>3.2. Hoàn chỉnh chứng từ</p> <p>3.3. Luân chuyển chứng từ</p> <p>3.4. Bảo quản và lưu trữ chứng từ</p> | 2 | 2 | | |
| 3 | <p>Chương 3: Phương pháp tài khoản kế toán</p> <p>1. Nội dung và ý nghĩa của phương pháp tài khoản kế toán</p> <p>1.1. Khái niệm phương pháp tài khoản kế toán</p> <p>1.2. Hình thức biểu hiện của phương pháp chứng từ kế toán</p> | 22 | 15 | 6 | 1 |

| | | | | | |
|---|--|----|----|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 1.3. Ý nghĩa của phương pháp tài khoản kế toán 2. Nội dung và kết cấu của tài khoản kế toán 2.1. Nội dung của tài khoản kế toán 2.2. Kết cấu của tài khoản kế toán 3. Hệ thống tài khoản kế toán và phân loại tài khoản kế toán 3.1. Khái niệm và hệ thống tài khoản kế toán 3.2. Khái quát về hệ thống TKKT áp dụng cho các doanh nghiệp 3.3. Phân loại tài khoản kế toán 4. Quan hệ đối ứng kế toán 5. Ghi chép trên tài khoản kế toán 6. Kế toán tổng hợp và kế toán chi tiết 7. Kiểm tra, đối chiếu số liệu 7.1. Bảng cân đối tài khoản 7.2. Bảng chi tiết số phát sinh | | | | |
| 4 | <p>Chương 4: Phương pháp tính giá và kế toán các quá trình kinh doanh chủ yếu</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nội dung và ý nghĩa của phương pháp tính giá 1.1. Khái niệm về phương pháp tính giá 1.2. Ý nghĩa của phương pháp tính giá 1.3. Yêu cầu tính giá 1.4. Nguyên tắc tính giá của các loại tài sản 2. Kế toán các quá trình kinh doanh chủ yếu (theo phương pháp KCTX) 2.1. Kế toán quá trình mua hàng 2.2. Kế toán quá trình sản xuất 2.3. Kế toán quá trình bán hàng | 20 | 12 | 7 | 1 |
| 5 | <p>Chương 5: Phương pháp tổng hợp - cân đối kế toán</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nội dung và ý nghĩa của phương pháp tổng hợp – cân đối kế toán 1.1. Khái niệm về phương pháp tổng hợp - cân đối kế toán 1.2. Hình thức biểu hiện của phương pháp tổng hợp – cân đối kế toán 1.3. Ý nghĩa của phương pháp tổng hợp - cân đối kế toán 2. Bảng cân đối kế toán | 8 | 4 | 3 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 2.1. Khái niệm 2.2. Kết cấu 2.3. Cơ sở lập 2.4. Nguyên tắc lập 3. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 3.1. Khái niệm 3.2. Kết cấu 3.3. Cơ sở lập 3.4. Phương pháp lập | | | | |
| 6 | Chương 6: Sổ kế toán và hình thức kế toán 1. Sổ kế toán 1.1. Khái niệm 1.2. Các loại sổ kế toán 1.3. Quy tắc ghi sổ 1.4. Các phương pháp chữa sổ kế toán 2. Hình thức kế toán 2.1. Khái niệm 2.2. Các hình thức kế toán 3. Tổ chức bộ máy kế toán 3.1. Nguyên tắc tổ chức bộ máy kế toán 3.2. Nhiệm vụ của bộ máy kế toán 3.3. Các hình thức tổ chức bộ máy kế toán | 4 | 4 | | |
| | Tổng cộng | 60 | 40 | 17 | 3 |

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Bản chất và đối tượng của hạch toán kế toán

- Mục tiêu:

- + Trình bày được tính tất yếu khách quan của hạch toán kế toán.
- + Hiểu được bản chất của hạch toán kế toán.
- + Nhận diện được vai trò, nhiệm vụ, yêu cầu, nguyên tắc của hạch toán kế toán.
- + Nhận diện được đối tượng của hạch toán kế toán.
- + Phân biệt tài sản và nguồn vốn, tài sản ngắn hạn và tài sản dài hạn, nợ phải trả và nguồn vốn chủ sở hữu.
- + Xác định giá trị các loại tài sản và nguồn vốn.

- Nội dung chương:

Thời gian: 04 giờ

- 1.1. Bản chất của hạch toán kế toán

- 1.1.1. Tính tất yếu khách quan của hạch toán kế toán
- 1.1.2. Các loại hạch toán kế toán
- 1.1.3. Vai trò của hạch toán kế toán
- 1.1.4. Nhiệm vụ của hạch toán kế toán
- 1.1.5. Yêu cầu cơ bản của kế toán
- 1.2. Đối tượng của hạch toán
 - 1.2.1. Đối tượng của hạch toán kế toán
 - 1.2.2. Biểu hiện cụ thể của đối tượng HTKT trong các đơn vị

Chương 2: Phương pháp chứng từ kế toán

- Mục tiêu:

- + Khái niệm, nội dung, ý nghĩa của phương pháp chứng từ kế toán.
- + Phân loại chứng từ kế toán và các yếu tố cơ bản của chứng từ kế toán.
- + Trình tự xử lý và luân chuyển chứng từ kế toán.
- + Lập, xử lý và luân chuyển chứng từ kế toán.
- + Kiểm tra chứng từ kế toán.

- Nội dung chương:

Thời gian: 02 giờ

- 2.1. Nội dung và ý nghĩa của phương pháp chứng từ KT
 - 2.1.1. Khái niệm phương pháp chứng từ kế toán
 - 2.1.2. Hình thức biểu hiện của phương pháp chứng từ kế toán
 - 2.1.3. Ý nghĩa của phương pháp chứng từ kế toán
 - 2.1.4. Tính pháp lý của chứng từ kế toán
- 2.2. Phân loại chứng từ KT và các yếu tố của chứng từ KT
 - 2.2.1. Phân loại chứng từ kế toán
 - 2.2.2. Các yếu tố của chứng từ kế toán
- 2.3. Trình tự xử lý và luân chuyển chứng từ kế toán
 - 2.3.1. Kiểm tra chứng từ
 - 2.3.2. Hoàn chỉnh chứng từ
 - 2.3.3. Luân chuyển chứng từ
 - 2.3.4. Bảo quản và lưu trữ chứng từ

Chương 3: Phương pháp tài khoản kế toán

- Mục tiêu:

- + Trình bày được khái niệm, nội dung và ý nghĩa phương pháp tài khoản kế toán.
- + Hiểu được nội dung, kết cấu của tài khoản kế toán.
 - + Nhận diện được hệ thống tài khoản kế toán và phân loại tài khoản kế toán.
 - + Phân biệt được quan hệ đối ứng kế toán.
 - + Hiểu được cách ghi chép trên tài khoản kế toán.

- + Trình bày được kế toán tổng hợp và kế toán chi tiết.
- + Kiểm tra đối chiếu số liệu ghi chép trên tài khoản kế toán.
- + Phân biệt các loại tài khoản: tài khoản tài sản và tài khoản nguồn vốn; tài khoản doanh thu và tài khoản chi phí; tài khoản tổng hợp và tài khoản chi tiết.
- + Nhận diện và phân tích các quan hệ đối ứng kế toán.
- + Ghi đơn, ghi kép và định khoản kế toán.
- + Phản ánh vào sơ đồ tài khoản và khoá sổ kế toán.
- + Lập bảng cân đối tài khoản, bảng tổng hợp chi tiết.

- Nội dung chương:

Thời gian: 22 giờ

- 3.1. Nội dung và ý nghĩa của phương pháp tài khoản kế toán
 - 3.1.1. Khái niệm phương pháp tài khoản kế toán
 - 3.1.2. Hình thức biểu hiện của phương pháp tài khoản kế toán
 - 3.1.3. Ý nghĩa của phương pháp tài khoản kế toán
- 3.2. Nội dung và kết cấu của tài khoản kế toán
 - 3.2.1. Nội dung của tài khoản kế toán
 - 3.2.2. Kết cấu của tài khoản kế toán
- 3.3. Hệ thống tài khoản kế toán và phân loại tài khoản kế toán
 - 3.3.1. Khái niệm và hệ thống tài khoản kế toán
 - 3.3.2. Khái quát về hệ thống TKKT áp dụng cho các doanh nghiệp
 - 3.3.3. Phân loại tài khoản kế toán
- 3.4. Quan hệ đối ứng kế toán
- 3.5. Ghi chép trên tài khoản kế toán
- 3.6. Kế toán tổng hợp và kế toán chi tiết
- 3.7. Kiểm tra, đối chiếu số liệu
 - 3.7.1. Bảng cân đối tài khoản
 - 3.7.2. Bảng chi tiết số phát sinh

Chương 4: Phương pháp tính giá và kế toán các quá trình kinh doanh chủ yếu

- Mục tiêu:

- + Trình bày được khái niệm, nội dung và ý nghĩa của phương pháp tính giá.
- + Hiểu được yêu cầu và nguyên tắc tính giá.
- + Trình bày được kế toán các quá trình kinh doanh chủ yếu: Mua hàng, sản xuất, bán hàng.
- + Hiểu được việc tính giá các loại tài sản chủ yếu.
- + Lựa chọn, sử dụng tài khoản để hạch toán quá trình mua hàng, sản xuất, bán hàng.
- + Định khoản và phản ánh các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong quá trình mua hàng, sản xuất, bán hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 20 giờ

- 4.1. Nội dung và ý nghĩa của phương pháp tính giá
 - 4.1.1. Khái niệm về phương pháp tính giá
 - 4.1.2. Hình thức biểu hiện của phương pháp tính giá
 - 4.1.3. Ý nghĩa của phương pháp tính giá
 - 4.1.4. Yêu cầu tính giá
 - 4.1.5. Nguyên tắc tính giá của các loại tài sản
- 4.2. Kế toán các quá trình kinh doanh chủ yếu (theo phương pháp KKTX)
 - 4.2.1. Kế toán quá trình mua hàng
 - 4.2.2. Kế toán quá trình sản xuất
 - 4.2.3. Kế toán quá trình bán hàng

Chương 5: Phương pháp tổng hợp - cân đối kế toán

- Mục tiêu:

+ Trình bày được khái niệm, nội dung và ý nghĩa của phương pháp tổng hợp - cân đối kế toán.

- + Hiểu được nội dung, kết cấu, phương pháp lập bảng cân đối kế toán.
- + Trình bày được nội dung, phương pháp lập báo cáo kết quả kinh doanh.
- + Lập bảng cân đối kế toán.
- + Lập báo cáo kết quả kinh doanh.

- Nội dung chương:

Thời gian: 08 giờ

- 5.1. Nội dung và ý nghĩa của phương pháp tổng hợp – cân đối kế toán
 - 5.1.1. Khái niệm về phương pháp tổng hợp - cân đối kế toán
 - 5.1.2. Ý nghĩa của phương pháp tổng hợp - cân đối kế toán
- 5.2. Bảng cân đối kế toán
 - 5.2.1. Khái niệm
 - 5.2.2. Kết cấu
 - 5.2.3. Cơ sở lập
 - 5.2.4. Nguyên tắc lập
- 5.3. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh
 - 5.3.1. Khái niệm
 - 5.3.2. Kết cấu
 - 5.3.3. Cơ sở lập
 - 5.3.4. Phương pháp lập

Chương 6: Sổ kế toán và hình thức kế toán

- Mục tiêu:

- + Trình bày được khái niệm, phân loại và quy tắc ghi sổ kế toán.
- + Hiểu được các phương pháp sửa chữa sai sót trên sổ kế toán.

+ Trình bày được khái niệm hình thức kế toán, điều kiện áp dụng và trình tự ghi sổ của từng hình thức kế toán.

+ Mở sổ, ghi sổ và khoá sổ.

+ Sửa chữa sai sót trên sổ kế toán.

- Nội dung chương:

Thời gian: 04 giờ

6.1. Sổ kế toán

6.1.1. Khái niệm

6.1.2. Các loại sổ kế toán

6.1.3. Quy tắc ghi sổ

6.1.4. Các phương pháp chữa sổ kế toán

6.2. Hình thức kế toán

6.2.1. Khái niệm

6.2.2. Các hình thức kế toán

6.3. Tổ chức bộ máy kế toán

6.3.1. Nguyên tắc tổ chức bộ máy kế toán

6.3.2. Nhiệm vụ của bộ máy kế toán

6.3.3. Các hình thức tổ chức bộ máy kế toán

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu phát tay và các tài liệu liên quan khác: Hệ thống tài khoản kế toán; Biểu mẫu chứng từ kế toán, sổ kế toán, bảng đối chiếu số phát sinh, bảng cân đối kế toán, ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm và bài tập môn nguyên lý kế toán, tài liệu tham khảo.

4. Các điều kiện khác

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Kiến thức: Phải hiểu và trình bày được:

+ Bản chất, vai trò, nhiệm vụ, yêu cầu, nguyên tắc, đối tượng của hạch toán kế toán.

+ Nội dung các phương pháp trong hệ thống phương pháp kế toán.

+ Nội dung, kết cấu các loại tài khoản chủ yếu.

+ Ghi đơn, ghi kép, định khoản kế toán

+ Nguyên tắc, trình tự tính giá các loại tài sản chủ yếu.

+ Nội dung và phương pháp kế toán các quá trình kinh doanh chủ yếu.

+ Nội dung các hình thức kế toán.

- Kỹ năng:

+ Phân biệt tài sản và nguồn vốn; tài sản ngắn hạn và tài sản dài hạn; nợ phải trả và nguồn vốn chủ sở hữu.

+ Lập và kiểm tra chứng từ kế toán.

+ Định khoản kế toán, phản ánh vào sơ đồ tài khoản kế toán, khóa sổ kế toán.

+ Sửa chữa sai sót trên sổ kế toán theo đúng phương pháp chữa sổ.

+ Lập các bảng cân đối tài khoản, bảng cân đối kế toán, báo cáo KQKD

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Chấp hành nghiêm chỉnh nguyên tắc hạch toán và chế độ kế toán hiện hành.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên quan với thực tiễn.

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Kiểm tra viết (tự luận và trắc nghiệm).

+ Thảo luận nhóm.

+ Đánh giá cuối môn học: kiểm tra theo hình thức: vấn đáp hoặc viết (tự luận và trắc nghiệm).

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ, giảng viên giảng dạy giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Giảng viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học, xây dựng các bài thực hành cụ thể theo nội dung của từng phần hành kế toán, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

+ Hình thức giảng dạy chính của môn học: lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm và làm các bài tập thực hành.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và đồ dùng học tập.

+ Sinh viên phải nghiên cứu tài liệu theo yêu cầu của giảng viên.

+ Tích cực nghiên cứu, tự học, làm bài tập về nhà. Trước mỗi tiết bài tập, sinh viên phải hoàn thành các bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên.

+ Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Trọng tâm vào chương 1, chương 2, chương 3, chương 4, chương 5

4. Tài liệu tham khảo:

- Bộ tài chính (2015), *Chế độ kế toán doanh nghiệp quyển 1: Hệ thống tài khoản kế toán*, NXB Kinh tế TP Hồ Chí Minh.

- Bộ tài chính (2015), *Chế độ kế toán doanh nghiệp quyển 2 : báo cáo tài chính, chứng từ và sổ kế toán, báo cáo tài chính hợp nhất*, NXB Kinh tế TP Hồ Chí Minh.

- Bộ tài chính, *Thông tư số 200/2014/TT-BTC ngày 22 tháng 12 năm 2014 hướng dẫn chế độ kế toán doanh nghiệp Việt Nam*.

- Trần Thị Kim Anh (2018), *Giáo trình nguyên lý kế toán*, Nhà xuất bản Thống kê.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: NGUYÊN LÝ THỐNG KÊ

Mã môn học: MĐ10

Thời gian thực hiện môn học:

Tổng số tiết giảng dạy trên lớp: 60 giờ

- Lý thuyết: 30 giờ
- Bài tập: 27 giờ
- Kiểm tra: 3 giờ

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Nguyên lý thống kê nằm trong nhóm kiến thức cơ sở được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn học chung.

- Tính chất: Môn học nguyên lý thuyết thống kê cung cấp những kiến thức cơ bản về thống kê các hiện tượng kinh tế - xã hội, làm cơ sở cho học sinh nhận thức môn học thống kê doanh nghiệp và các môn chuyên môn của nghề.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

- + Khái niệm và đối tượng nghiên cứu của thống kê học
- + Các loại thang đo trong thống kê
- + Tổng hợp thống kê: phân tổ thống kê, trình bày kết quả tổng hợp thống kê
- + Khái niệm, đặc điểm, ý nghĩa, phương pháp tính: số tuyệt đối, số tương đối, số bình quân, chỉ số thống kê, hệ thống chỉ số...

- Về kỹ năng:

- + Phân biệt: tổng thể thống kê, đơn vị tổng thể; tiêu thức thống kê, chỉ tiêu thống kê; các loại thang đo trong thống kê, các mức độ của hiện tượng kinh tế xã hội.
- + Thu thập tài liệu phục vụ cho quá trình nghiên cứu thống kê.
- + Xử lý, phân tích, nhận xét các số liệu thống kê phản ánh các mức độ của hiện tượng kinh tế - xã hội.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Thận trọng trong việc xử lý và phân tích các số liệu thống kê.
- + Tuân thủ quy trình và các nguyên tắc trong quá trình nghiên cứu thống kê.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|-----------------|-----------------|----|------------|------|
| | | Tổng | Lý | Thực hành, | Kiểm |

| | | số | thuyết | thảo luận, bài tập | tra |
|---|---|----|--------|-----------------------|-----|
| 1 | <p>Chương 1. Đối tượng nghiên cứu của thống kê</p> <p>1.1. Vài nét về sự ra đời và phát triển của môn học</p> <p>1.2. Đối tượng nghiên cứu của thống kê</p> <p>1.3. Các khái niệm thường dùng trong thống kê</p> <p>1.3.1. Khái niệm chung về thống kê</p> <p>1.3.2. Tổng thể thống kê</p> <p>1.3.3. Tiêu thức thống kê</p> <p>1.3.4. Chỉ tiêu thống kê</p> <p>1.3.5. Lượng biến, tần số, tần suất</p> <p>1.4. Các loại thang đo</p> <p>1.4.1. Thang đo định danh</p> <p>1.4.2. Thang đo thứ bậc</p> <p>1.4.3. Thang đo khoảng</p> <p>1.4.4. Thang đo tỷ lệ</p> <p>1.5. Tổ chức thống kê ở Việt Nam</p> <p>1.5.1. Hệ thống tổ chức thống kê nhà nước ở Việt Nam</p> <p>1.5.2. Chức năng, nhiệm vụ của cơ quan thống kê nhà nước ở Việt Nam</p> | 5 | 4 | 1 | 0 |
| 2 | <p>Chương 2. Quá trình nghiên cứu của thống kê</p> <p>2.1. Phân tích đối tượng nghiên cứu - xác định nội dung vấn đề nghiên cứu</p> <p>2.2. Xây dựng hệ thống các khái niệm, chỉ tiêu thống kê</p> <p>2.3. Điều tra thống kê</p> <p>2.3.1. Khái niệm, ý nghĩa và yêu cầu của điều tra thống kê</p> <p>2.3.2. Các loại điều tra</p> <p>2.3.3. Các phương pháp thu thập tài liệu</p> <p>2.3.4. Các hình thức tổ chức điều tra thống kê</p> <p>2.3.5. Những vấn đề chủ yếu của điều tra thống kê</p> <p>2.3.6. Một số sai sót thường gặp trong điều tra và biện pháp khắc phục</p> <p>2.4. Tổng hợp thống kê</p> <p>2.4.1. Khái niệm và tác dụng của tổng hợp thống kê</p> | 10 | 7 | 3 | 0 |

| | | | | | |
|---|---|----|----|---|---|
| | 2.4.2. Các phương pháp tổng hợp thống kê chủ yếu | | | | |
| 3 | Chương 3. Các mức độ của hiện tượng kinh tế xã hội 3.1. Số tuyệt đối trong thống kê 3.1.1. Khái niệm 3.1.2. Những vấn đề chủ yếu của phân tích và dự đoán thống kê 3.2. Số tương đối trong thống kê 3.2.1. Khái niệm, ý nghĩa của số tương đối 3.2.2. Các loại số tương đối 3.3. Số bình quân trong thống kê 3.3.1. Khái niệm, ý nghĩa của số bình quân 3.3.2. Các loại số bình quân | 13 | 7 | 5 | 1 |
| 4 | Chương 4. Dãy số biến động theo thời gian 4.1. Khái niệm về dãy số biến động theo thời gian 4.2. Các chỉ tiêu phân tích trong dãy số thời gian 4.2.1. Mức độ trung bình theo thời gian 4.2.2. Lượng tăng (hoặc giảm) tuyệt đối 4.2.3. Tốc độ phát triển 4.2.4. Tốc độ tăng (hoặc giảm) 4.2.5. Giá trị tuyệt đối của 1% tăng (hoặc giảm) | 12 | 7 | 4 | 1 |
| 5 | Chương 5. Chỉ số thống kê 5.1. Khái niệm, tác dụng của chỉ số 5.1.1. Khái niệm chỉ số 5.1.2. Đặc điểm của phương pháp chỉ số 5.1.3. Tác dụng của chỉ số 5.1.4. Các loại chỉ số 5.2. Phương pháp tính chỉ số 5.2.1. Chỉ số cá thể 5.2.2. Chỉ số chung 5.3. Hệ thống chỉ số 5.3.1. Khái niệm và các bộ phận cấu thành hệ thống chỉ số 5.3.2. Tác dụng của hệ thống chỉ số 5.3.3. Phương pháp lập hệ thống chỉ số của các chỉ tiêu có liên hệ với nhau 5.4. Vận dụng phương pháp chỉ số để phân tích | 20 | 13 | 6 | 1 |

| | | | | | |
|---|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| | biến động của chỉ tiêu bình quân và tổng lượng biến tiêu thức 5.4.1. Phân tích biến động của chỉ tiêu bình quân 5.4.2. Phân tích biến động của tổng lượng biến tiêu thức có sử dụng chỉ tiêu bình quân | | | | |
| 6 | Tổng cộng | 60 | 40 | 17 | 3 |

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU CỦA THỐNG KÊ

- Mục tiêu:

- + Trình bày được đối tượng nghiên cứu của thống kê học;
- + Trình bày được các khái niệm thường dùng trong thống kê;
- + Phân biệt được các loại thang đo trong thống kê.

- Nội dung chương:

Thời gian: 5 giờ

- 1.1. Vài nét về sự ra đời và phát triển của môn học
- 1.2. Đối tượng nghiên cứu của thống kê
- 1.3. Các khái niệm thường dùng trong thống kê
 - 1.3.1. Khái niệm chung về thống kê
 - 1.3.2. Tổng thể thống kê
 - 1.3.3. Tiêu thức thống kê
 - 1.3.4. Chỉ tiêu thống kê
 - 1.3.5. Lượng biến, tần số, tần suất
- 1.4. Các loại thang đo
 - 1.4.1. Thang đo định danh
 - 1.4.2. Thang đo thứ bậc
 - 1.4.3. Thang đo khoảng
 - 1.4.4. Thang đo tỷ lệ
- 1.5. Tổ chức thống kê ở Việt Nam
 - 1.5.1. Hệ thống tổ chức thống kê nhà nước ở Việt Nam
 - 1.5.2. Chức năng, nhiệm vụ của cơ quan thống kê nhà nước ở Việt Nam

CHƯƠNG 2. QUÁ TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA THỐNG KÊ

- Mục tiêu:

- + Trình bày được khái niệm, nội dung các hình thức, các loại, các phương pháp thu thập tài liệu điều tra thống kê.
- + Đặc điểm, nội dung, ý nghĩa bảng thống kê và đồ thị thống kê
- + Phân tổ thống kê theo các phương pháp.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 2.1. Phân tích đối tượng nghiên cứu - xác định nội dung vấn đề nghiên cứu

- 2.2. Xây dựng hệ thống các khái niệm, chỉ tiêu thống kê
- 2.3. Điều tra thống kê
 - 2.3.1. Khái niệm, ý nghĩa và yêu cầu của điều tra thống kê
 - 2.3.2. Các loại điều tra
 - 2.3.3. Các phương pháp thu thập tài liệu
 - 2.3.4. Các hình thức tổ chức điều tra thống kê
 - 2.3.5. Những vấn đề chủ yếu của điều tra thống kê
 - 2.3.6. Một số sai sót thường gặp trong điều tra và biện pháp khắc phục
- 2.4. Tổng hợp thống kê
 - 2.4.1. Khái niệm và tác dụng của tổng hợp thống kê
 - 2.4.2. Các phương pháp tổng hợp thống kê chủ yếu

CHƯƠNG 3. CÁC MỨC ĐỘ CỦA HIỆN TƯỢNG KINH TẾ XÃ HỘI

- Mục tiêu:

+ Khái niệm, đặc điểm, ý nghĩa của: số tuyệt đối, số tương đối, số bình quân, một, trung vị, độ biến thiên của tiêu thức.

+ Phương pháp tính: số tuyệt đối, số tương đối, số bình quân.

+ Làm được bài tập tính số tương đối, tuyệt đối và số bình quân.

- Nội dung chương:

Thời gian: 13 giờ

- 3.1. Số tuyệt đối trong thống kê
 - 3.1.1. Khái niệm, ý nghĩa của số tuyệt đối
 - 3.1.2. Các loại số tuyệt đối
 - 3.1.3. Đơn vị tính số tuyệt đối
- 3.2. Số tương đối trong thống kê
 - 3.2.1. Khái niệm, ý nghĩa của số tương đối
 - 3.2.2. Các loại số tương đối
- 3.3. Số bình quân trong thống kê
 - 3.3.1. Khái niệm, ý nghĩa của số bình quân
 - 3.3.2. Các loại số bình quân

CHƯƠNG 4. DÃY SỐ BIẾN ĐỘNG THEO THỜI GIAN

- Mục tiêu:

+ Trình bày được khái niệm, đặc điểm, ý nghĩa, phân loại của dãy số thời gian.

+ Hiểu phương pháp phân tích dãy số thời gian;

+ Vận dụng giải bài tập tính các chỉ tiêu tăng giảm theo thời gian.

- Nội dung chương:

Thời gian: 12 giờ

- 4.1. Khái niệm về dãy số biến động theo thời gian
- 4.2. Các chỉ tiêu phân tích trong dãy số thời gian
 - 4.2.1. Mức độ trung bình theo thời gian

- 4.2.2. Lượng tăng (hoặc giảm) tuyệt đối
- 4.2.3. Tốc độ phát triển
- 4.2.4. Tốc độ tăng (hoặc giảm)
- 4.2.5. Giá trị tuyệt đối của 1% tăng (hoặc giảm)

CHƯƠNG 5. CHỈ SỐ THỐNG KÊ

- Mục tiêu :

Phải hiểu và trình bày được:

- + Trình bày được khái niệm, đặc điểm, tác dụng, phân loại của chỉ số thống kê.
- + Phương pháp tính chỉ số cá thể và chỉ số chung.
- + Các bước lập hệ thống chỉ số, tính được các chỉ số thống kê.

- Nội dung chương:

Thời gian: 20 giờ

- 5.1. Khái niệm, tác dụng của chỉ số kê
 - 5.1.1. Khái niệm chỉ số
 - 5.1.2. Đặc điểm của phương pháp chỉ số
 - 5.1.3. Tác dụng của chỉ số
 - 5.1.4. Các loại chỉ số
- 5.2. Phương pháp tính chỉ số
 - 5.2.1. Chỉ số cá thể
 - 5.2.2. Chỉ số chung
- 5.3. Hệ thống chỉ số
 - 5.3.1. Khái niệm và các bộ phận cấu thành hệ thống chỉ số
 - 5.3.2. Tác dụng của hệ thống chỉ số
 - 5.3.3. Phương pháp lập hệ thống chỉ số của các chỉ tiêu có liên hệ với nhau
- 5.4. Vận dụng phương pháp chỉ số để phân tích biến động của chỉ tiêu bình quân và tổng lượng biến tiêu thức
 - 5.4.1. Phân tích biến động của chỉ tiêu bình quân
 - 5.4.2. Phân tích biến động của tổng lượng biến tiêu thức có sử dụng chỉ tiêu bình quân

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết
- Máy tính, máy chiếu
- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo
- Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Về kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.
- Về kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

2. Phương pháp:

- Đánh giá trong quá trình học:
- Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm);
- Thảo luận nhóm
- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp hoặc viết (Tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm
- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 3, 4, 5

4. Tài liệu tham khảo:

- PGS.TS. Trần Thị Kim Thu (2013), Giáo trình Lý thuyết thống kê, Trường đại học Kinh tế quốc dân, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân.
- PGS. TS Ngô Thị Thuận, TS. Phạm Vân Hùng, TS. Nguyễn Hữu Ngoan (2008), Giáo trình Nguyên lý thống kê kinh tế, NXB Trường đại học Nông nghiệp Hà Nội.
- Giáo trình lý thuyết thống kê (Đại học Kinh tế Quốc dân).

5. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu, đồ dùng học tập;
- Sinh viên phải nghiên cứu tài liệu theo yêu cầu của giáo viên;
- Tích cực nghiên cứu, tự học, làm bài tập về nhà. Trước mỗi tiết bài tập, sinh viên phải hoàn thành các bài tập ở nhà theo yêu cầu của giáo viên;
- Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: SOẠN THẢO VĂN BẢN

Mã môn học: MĐ11

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thảo luận: 28 giờ; Kiểm tra : 02 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- *Vị trí:* Là môn khoa học cơ sở trong nội dung chương trình đào tạo các ngành về kinh tế, marketing. Được bố trí giảng dạy sau khi học các môn chung và trước khi vào học các môn cơ sở ngành.

- *Tính chất:* Là môn học chuyên ngành bắt buộc.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

Sau khi học môn học này, sinh viên có khả năng:

- Về kiến thức:

+ Nắm được những kiến thức cần thiết về kỹ năng soạn thảo, trình bày và ban hành các loại văn bản trong công tác văn phòng (các loại văn bản: quyết định, tờ trình, báo cáo, biên bản, công văn, ...), cũng như trong hoạt động kinh doanh (hợp đồng, thư thương mại ...)

+ Hiểu rõ về thể thức, thẩm quyền cũng như quy trình soạn thảo, ban hành và ký kết các loại văn bản.

- Về kỹ năng:

Vận dụng được kiến thức, nghiệp vụ đã được học vào việc soạn thảo các loại văn bản cần thiết trong quản lý hành chính nhà nước và hợp đồng trong kinh doanh, thương mại.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức được ý nghĩa và vai trò của môn học trong thực tiễn quản lý nhà nước và đời sống kinh tế xã hội. Từ đó, nâng cao ý thức và khả năng học hỏi môn học để đảm bảo các kỹ năng làm việc sau khi tốt nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN BẢN 1.1. Khái niệm và chức năng của văn bản | 11 | 04 | 07 | |

| | | | | | |
|----------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 1.1.1. Khái niệm văn bản 1.2.1. Chức năng của văn bản. 1.2. Phân loại văn bản 1.2.1. Văn bản quy phạm pháp luật 1.2.2. Văn bản quản lý hành chính 1.2.3. Văn bản theo nội dung các quan hệ | | | | |
| 2 | Chương 2. NHỮNG YÊU CẦU CHUNG VỀ KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN 2.1. Yêu cầu chung về nội dung 2.2. Yêu cầu về ngôn ngữ văn bản. 2.3. Yêu cầu về thể thức và kỹ thuật trình bày. 2.4. Yêu cầu về hình thức ký văn bản. 2.5. Quy trình xây dựng và ban hành văn bản | 16 | 04 | 12 | |
| 3 | Kiểm tra | 01 | | | 01 |
| 4 | Chương 3. KỸ THUẬT SOẠN THẢO MỘT SỐ VĂN BẢN THÔNG DỤNG 3.1. Kỹ thuật soạn thảo quyết định 3.2. Kỹ thuật soạn thảo tờ trình 3.3. Kỹ thuật soạn thảo thông báo 3.4. Kỹ thuật soạn thảo báo cáo 3.5. Kỹ thuật soạn thảo biên bản 3.6. Kỹ thuật soạn thảo công văn 3.7. Kỹ thuật soạn thảo hợp đồng 3.8. Kỹ thuật soạn thảo thư thương mại | 16 | 07 | 09 | |
| 5 | Kiểm tra | 01 | | | 01 |
| 6 | Cộng | 45 | 15 | 28 | 02 |

2. Nội dung chi tiết:

Bài mở đầu: Giới thiệu khái quát về môn học.

Chương 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN BẢN

- Mục tiêu:

- *Về kiến thức:*

Trình bày được những kiến thức cơ bản về các loại văn bản trong công tác văn phòng (các loại văn bản: quyết định, tờ trình, báo cáo, biên bản, công văn, ...), cũng như trong hoạt động kinh doanh (hợp đồng, thư thương mại ...)

- *Về kỹ năng:*

Phân biệt được các loại văn bản trong quản lý hành chính nhà nước và hợp đồng trong kinh doanh, thương mại.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức được ý nghĩa và vai trò của văn bản trong thực tiễn quản lý nhà nước và đời sống kinh tế xã hội.

- **Nội dung chương:**

Thời gian: 11 giờ

1.1. Khái niệm và chức năng của văn bản

1.1.1. Khái niệm văn bản

1.2.1. Chức năng của văn bản.

1.2. Phân loại văn bản

1.2.1. Văn bản quy phạm pháp luật

1.2.2. Văn bản quản lý hành chính

1.2.3. Văn bản theo nội dung các quan hệ

Chương 2. NHỮNG YÊU CẦU CHUNG VỀ KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN

- **Mục tiêu**

- Về kiến thức:

Trình bày được những kiến thức cơ bản về những yêu cầu chung trong kỹ thuật soạn thảo văn bản, như yêu cầu về nội dung, ngôn ngữ, thể thức, kỹ thuật, hình thức ký, cũng như quy trình xây dựng và soạn thảo văn bản.

- Về kỹ năng:

Nắm được các bước trong quy trình xây dựng từng loại văn bản, từ đó biết vận dụng vào thực tế soạn thảo văn bản trong từng trường hợp cụ thể.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Tích cực nghiên cứu các văn bản quy phạm pháp luật và các tài liệu có liên quan đến việc xây dựng văn bản.

- **Nội dung chương:**

Thời gian: 17 giờ

2.1. Yêu cầu chung về nội dung

2.2. Yêu cầu về ngôn ngữ văn bản.

2.3. Yêu cầu về thể thức và kỹ thuật trình bày.

2.4. Yêu cầu về hình thức ký văn bản.

2.5. Quy trình xây dựng và ban hành văn bản

Chương 3. KỸ THUẬT SOẠN THẢO MỘT SỐ VĂN BẢN THÔNG DỤNG

- **Mục tiêu**

- Về kiến thức:

Trình bày được những kiến thức cơ bản về kỹ thuật soạn thảo một số văn bản hành chính và văn bản kinh tế thông dụng, phổ biến trong quản lý hành chính và trong quan hệ xã hội, quan hệ kinh tế.

- Về kỹ năng:

Soạn thảo được từng loại văn bản trong từng quan hệ, trường hợp cụ thể.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Tích cực nghiên cứu các văn bản quy phạm pháp luật và các tài liệu có liên quan đến việc xây dựng văn bản.

- **Nội dung chương:**

Thời gian: 17 giờ

- 3.1. Kỹ thuật soạn thảo quyết định
- 3.2. Kỹ thuật soạn thảo tờ trình
- 3.3. Kỹ thuật soạn thảo thông báo
- 3.4. Kỹ thuật soạn thảo báo cáo
- 3.5. Kỹ thuật soạn thảo biên bản
- 3.6. Kỹ thuật soạn thảo công văn
- 3.7. Kỹ thuật soạn thảo hợp đồng
- 3.8. Kỹ thuật soạn thảo thư thương mại

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: máy tính, máy chiếu...
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Văn bản pháp luật, văn bản hành chính, Hợp đồng kinh doanh....
4. Các điều kiện khác:

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá thông qua bài kiểm tra tự luận, trắc nghiệm. Sinh viên cần đạt các yêu cầu sau:

+ Trình bày được đầy đủ các kiến thức cơ bản về công tác soạn thảo văn bản, kỹ thuật soạn thảo văn bản trong từng lĩnh vực cụ thể.

- Kỹ năng: Đánh giá kỹ năng người học thông qua việc soạn thảo các văn bản trong từng tình huống cụ thể.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt được các yêu cầu sau:

- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập;
- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học;
- + Chuyên cần, say mê học tập.

2. Phương pháp:

- Đánh giá trong quá trình học:
- + Kiểm tra viết (tự luận, trắc nghiệm, tình huống)
- + Thảo luận nhóm.

- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức vấn đáp hoặc viết (tự luận, trắc nghiệm, bài tập tình huống).

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng phục vụ cho việc nghiên cứu và giảng dạy cho trình độ Cao đẳng. Tổng thời gian

Môn học là 45 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết đan xen với giờ bài tập, thực hành.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Đây là ôn học gắn liền với thực tế đời sống, với công việc sau này của người học. Nên giáo viên cần áp dụng phương pháp dạy học tích cực nhằm gây hứng thú cho sinh viên, làm cho sinh viên chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu môn học.

- Đối với người học: Tích cực học tập, nghiên cứu, thảo luận, luyện tập soạn thảo các loại văn bản thông dụng, làm bài tập tình huống nhằm mục đích củng cố, khắc sâu kiến thức đã học.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 2,3.

4. Tài liệu tham khảo:

- Hiến pháp 2013
- Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2015
- Luật Doanh nghiệp 2014
- Bộ luật dân sự 2015
- Giáo trình Kỹ thuật soạn thảo văn bản – Đại học Kinh tế Quốc dân Hà nội, NXB Đại học kinh tế quốc dân, 2014
- Giáo trình Kỹ thuật soạn thảo văn bản – Nhiều tác giả, NXB Đại học Quốc gia Hà nội, 2014

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: TÂM LÝ KINH DOANH

Mã môn học: MH12

Thời gian thực hiện môn học:

Tổng số tiết giảng dạy trên lớp: 45 giờ

- Lý thuyết: 23 giờ

- Bài tập: 20 giờ

- Kiểm tra: 2 giờ

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Tâm lý kinh doanh nằm trong nhóm kiến thức nằm trong nhóm kiến thức chuyên môn nghề.

- Tính chất: Môn học tâm lý kinh doanh trang bị cho học viên những kiến thức cơ bản về tâm lý con người trong lĩnh vực quản trị và kinh doanh. Đó là tâm lý của lao động, tâm lý của người lãnh đạo, tâm lý khách hàng và người tiêu dùng. Thông qua đó người học sẽ học được phương pháp tác động một cách hiệu quả tới nhân viên và khách hàng nhằm đạt tới mục tiêu của mình.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về tâm lý học nói chung, các vấn đề tâm lý kinh doanh (tâm lý đại chúng, tâm lý cá nhân, tâm lý người lao động, tâm lý lãnh đạo, tâm lý khách hàng), ứng dụng trong giao tiếp kinh doanh nói riêng và các khía cạnh tâm lý trong quá trình mua bán.

- Về kỹ năng:

+ Người học nắm vững các tri thức tâm lý nói chung và các tri thức tâm lý trong hoạt động kinh doanh.

+ Hiểu rõ các đặc trưng trong giao tiếp kinh doanh. Hình thành được phong cách giao tiếp văn minh, lịch sự.

+ Người học phải biết cách tiếp cận và nắm bắt tâm lý người lao động, của người lãnh đạo và khách hàng, qua đó định hướng và hình thành các kỹ năng cơ bản trong kinh doanh.

+ Có khả năng quan sát và phán đoán được tâm lý của khách hàng.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Hình thành được các phẩm chất đạo đức và năng lực nghề nghiệp;

+ Người học hiểu và yêu thích môn học, qua đó có thái độ tích cực đối với chuyên ngành học của mình.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|-------------------------------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1. Một số vấn đề cơ bản của tâm lý học 1.1. Khái quát về tâm lý học 1.1.1. Khái niệm tâm lý 1.1.2. Bản chất của tâm lý 1.1.3. Khái niệm tâm lý học 1.1.4. Đặc điểm của tâm lý người 1.2. Các hiện tượng tâm lý cơ bản 1.2.1. Hoạt động nhận thức 1.2.2. Tình cảm 1.2.3. Ý chí 1.2.4. Chú ý 1.2.5. Các thuộc tính của tâm lý điển hình 1.3. Tâm lý học quản trị 1.3.1. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học quản trị 1.3.2. Tâm lý học quản trị và các lĩnh vực tâm lý khác 1.4. Phương pháp nghiên cứu của tâm lý học quản trị 1.4.1. Các nguyên tắc cần tuân thủ khi nghiên cứu tâm lý con người 1.4.2. Các phương pháp nghiên cứu | 5 | 3 | 2 | 0 |
| 2 | Chương 2. Tâm lý khách hàng 2.1. Tâm lý khách hàng là gì? 2.1.1. Khái niệm khách hàng 2.1.2. Khái niệm tâm lý khách hàng 2.2. Những đặc điểm tâm lý chung của khách hàng | 12 | 7 | 5 | |

| | | | | | |
|---|---|----|---|---|---|
| | <p>2.3. Phân loại khách</p> <p>2.3.1. Căn cứ vào khả năng thanh toán</p> <p>2.3.2. Căn cứ vào mức độ biểu hiện nhu cầu</p> <p>2.3.3. Căn cứ và thái độ cá nhân của khách đối với người bán hàng</p> <p>2.3.4. Căn cứ vào đặc điểm lứa tuổi</p> <p>2.3.5. Căn cứ vào đặc điểm tâm lý vùng</p> <p>2.3.6. Căn cứ vào đặc điểm tâm lý giới tính</p> <p>2.4. Quan sát và phán đoán tâm lý khách hàng</p> <p>2.4.1. Qua trang phục</p> <p>2.4.2. Quan sát dáng vẻ, cử chỉ và tình trạng sức khỏe</p> <p>2.4.3. Ngôn ngữ</p> <p>2.4.4. Hành vi khi mua hàng</p> | | | | |
| 3 | <p>Chương 3. Giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>3.1. Khái niệm về giao tiếp</p> <p>3.1.1. Khái niệm</p> <p>3.1.2. Các đặc trưng cơ bản của giao tiếp</p> <p>3.1.3. Vai trò của giao tiếp</p> <p>3.1.4. Phương tiện và các loại giao tiếp</p> <p>3.2. Giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>3.2.1. Định nghĩa</p> <p>3.2.2. Đặc trưng cơ bản của giao tiếp kinh doanh thương mại</p> <p>3.2.3. Cấu trúc giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>3.2.4. Một số nguyên tắc trong giao tiếp</p> <p>3.2.5. Phong cách giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>3.2.6. Một số hình thức giao tiếp chủ yếu trong kinh doanh</p> | 10 | 5 | 5 | |
| 4 | <p>Chương 4: Quá trình mua - bán theo quan điểm tâm lý học</p> <p>4.1. Những yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý của khách hàng và người bán hàng trong quá trình mua- bán hàng hóa</p> <p>4.1.1. Những yếu tố kinh tế- xã hội ảnh hưởng đến khách hàng</p> <p>4.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý của</p> | 12 | 6 | 5 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | người bán hàng 4.2. Các khía cạnh tâm lý trong quá trình mua-bán 4.2.1. Khía cạnh tâm lý của quá trình mua bán 4.2.2. Sự đáp ứng tâm lý trong quá trình bán hàng 4.2.3. Khía cạnh tâm lý trong việc từ chối mua hàng của khách | | | | |
| 5 | Chương 5: Những phẩm chất tâm lý cần thiết đối với nhân viên Marketing 5.1. Cơ sở đề xuất yêu cầu tâm lý 5.2. Những phẩm chất tâm lý cần thiết 5.2.1. Những yêu cầu về thể chất và những biểu hiện bề ngoài. 5.2.2. Những năng lực cơ bản 5.2.3. Những phẩm chất đạo đức cơ bản | 6 | 2 | 3 | 1 |
| | Tổng cộng | 45 | 23 | 20 | 2 |

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN CỦA TÂM LÝ HỌC

- Mục tiêu:

- + Trình bày được khái quát về tâm lý học, tâm lý học quản trị;
- + Trình bày được các phương pháp nghiên cứu tâm lý học;
- + Phân biệt được các hiện tượng tâm lý cơ bản.

- Nội dung chương:

Thời gian: 5 giờ

- 1.1. Khái quát về tâm lý học
 - 1.1.1. Khái niệm tâm lý
 - 1.1.2. Bản chất của tâm lý
 - 1.1.3. Khái niệm tâm lý học
 - 1.1.4. Đặc điểm của tâm lý người
- 1.2. Các hiện tượng tâm lý cơ bản
 - 1.2.1. Hoạt động nhận thức
 - 1.2.2. Tình cảm
 - 1.2.3. Ý chí
 - 1.2.4. Chú ý
 - 1.2.5. Các thuộc tính của tâm lý điển hình
- 1.3. Tâm lý học quản trị
 - 1.3.1 Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học quản trị

- 1.3.2. Tâm lý học quản trị và các lĩnh vực tâm lý khác
- 1.4. Phương pháp nghiên cứu của tâm lý học quản trị
- 1.4.1 Các nguyên tắc cần tuân thủ khi nghiên cứu tâm lý con người
- 1.4.2. Các phương pháp nghiên cứu

CHƯƠNG 2. TÂM LÝ KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu:

- + Trình bày được các khái niệm khách hàng, tâm lý khách hàng;
- + Phân biệt được tâm lý chung của khách hàng, phân loại khách;
- + Quan sát và phán đoán được tâm lý khách hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 12 giờ

- 2.1. Tâm lý khách hàng
 - 2.1.1. Khái niệm khách hàng
 - 2.1.2. Khái niệm tâm lý khách hàng
- 2.2. Những đặc điểm tâm lý chung của khách hàng
- 2.3. Phân loại khách
 - 2.3.1. Căn cứ vào khả năng thanh toán
 - 2.3.2. Căn cứ vào mức độ biểu hiện nhu cầu
 - 2.3.3. Căn cứ và thái độ cá nhân của khách đối với người bán hàng
 - 2.3.4. Căn cứ vào đặc điểm lứa tuổi
 - 2.3.5. Căn cứ vào đặc điểm tâm lý vùng
 - 2.3.6. Căn cứ vào đặc điểm tâm lý giới tính
- 2.4. Quan sát và phán đoán tâm lý khách hàng
 - 2.4.1. Qua trang phục
 - 2.4.2. Quan sát dáng vẻ, cử chỉ và tình trạng sức khỏe
 - 2.4.3. Ngôn ngữ
 - 2.4.4. Hành vi khi mua hàng.

CHƯƠNG 3. GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

- Mục tiêu:

- + Nêu được khái niệm, đặc trưng, vai trò, phương tiện và các loại giao tiếp;
- + Nắm được đặc trưng cơ bản của giao tiếp kinh doanh thương mại, cấu trúc giao tiếp trong kinh doanh và phong cách giao tiếp trong kinh doanh;
- + Biết giới thiệu được một sản phẩm.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 3.1. Khái niệm về giao tiếp
 - 3.1.1. Khái niệm
 - 3.1.2. Các đặc trưng cơ bản của giao tiếp

- 3.1.3. Vai trò của giao tiếp
- 3.1.4. Phương tiện và các loại giao tiếp
- 3.2. Giao tiếp trong kinh doanh
 - 3.2.1. Định nghĩa
 - 3.2.2. Đặc trưng cơ bản của giao tiếp kinh doanh thương mại
 - 3.2.3. Cấu trúc giao tiếp trong kinh doanh
 - 3.2.4. Một số nguyên tắc trong giao tiếp
 - 3.2.5. Phong cách giao tiếp trong kinh doanh
 - 3.2.6. Một số hình thức giao tiếp chủ yếu trong kinh doanh

CHƯƠNG 4. QUÁ TRÌNH MUA – BÁN THEO QUAN ĐIỂM TÂM LÝ HỌC

- Mục tiêu:

- + Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng và người bán hàng trong quá trình mua- bán hàng hóa;
- + Hiểu được các khía cạnh tâm lý trong quá trình mua bán;
- + Xử lý một số tình huống khách hàng phàn nàn, kêu ca về giá cả và mẫu mã....

- Nội dung chương:

Thời gian: 12 giờ

- 4. 1. Những yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý của khách hàng và người bán hàng trong quá trình mua- bán hàng hóa
 - 4.1.1. Những yếu tố kinh tế- xã hội ảnh hưởng đến khách hàng
 - 4.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý của người bán hàng
- 4.2. Các khía cạnh tâm lý trong quá trình mua- bán
 - 4.2.1. Khía cạnh tâm lý của quá trình mua bán
 - 4.2.2. Sự đáp ứng tâm lý trong quá trình bán hàng
 - 4.2.3. Khía cạnh tâm lý trong việc từ chối mua hàng của khách

CHƯƠNG 5. NHỮNG PHẨM CHẤT TÂM LÝ CẦN THIẾT ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN MARKETING

- Mục tiêu :

Phải hiểu và trình bày được:

- + Cơ sở đề xuất yêu cầu tâm lý.
- + Những phẩm chất tâm lý cần thiết đối với nhân viên Marketing.

- Nội dung chương:

Thời gian: 6 giờ

- 5.1. Cơ sở đề xuất yêu cầu tâm lý
- 5.2. Những phẩm chất tâm lý cần thiết
 - 5.2.1. Những yêu cầu về thể chất và những biểu hiện bề ngoài.
 - 5.2.2. Những năng lực cơ bản
 - 5.2.3. Những phẩm chất đạo đức cơ bản

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết
- Máy tính, máy chiếu
- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo
- Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Về kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.
- Về kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

2. Phương pháp:

- Đánh giá trong quá trình học:
- Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm);
- Thảo luận nhóm
- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp hoặc viết (Tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 45 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm
- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 1,2, 3, 4

4. Tài liệu tham khảo:

- TS. Nguyễn Đức Lợi, Ths Nguyễn Sơn Lam (2009), Giáo trình Tâm lý học quản trị kinh doanh, Nhà xuất bản Tài Chính.
- TS Nguyễn Trí Dũng (2008), Giáo trình Tâm lý học Quản trị kinh doanh. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội
- TS Nguyễn Trí Dũng (2005), Giáo trình Tâm lý học Kinh doanh thương mại. Nhà xuất bản Hà Nội.
- Dale Carnegie (Nguyễn Hiến Lê dịch), Đắc nhân tâm, NXB Trẻ, 2008

- Website tham khảo: <http://dacnhantam.com.vn/>,
<http://www.youtube.com/dalearnegievietnam>, <http://www.kynang.edu.vn>

5. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu, đồ dùng học tập;
- Sinh viên phải nghiên cứu tài liệu theo yêu cầu của giáo viên;
- Tích cực nghiên cứu, tự học, làm bài tập về nhà. Trước mỗi tiết bài tập, sinh viên phải hoàn thành các bài tập ở nhà theo yêu cầu của giáo viên;
- Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: KINH TẾ VI MÔ

Mã môn học: MĐ 13

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 40 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 17 giờ; Kiểm tra: 03 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Kinh tế học vi mô là một môn khoa học thuộc khối kiến thức cơ sở của nghề kinh tế, môn học này được bố trí giảng dạy sau môn kinh tế chính trị và trước các môn cơ sở khác của nghề.

- Tính chất: Kinh tế học vi mô là môn học nghiên cứu cách thức ra quyết định của các chủ thể kinh tế cũng như sự tương tác của họ trên các thị trường cụ thể, là cơ sở để học các môn chuyên môn của nghề.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

- + Những vấn đề về cung, cầu hàng hóa, dịch vụ;
- + Lý thuyết về sự lựa chọn của người tiêu dùng;
- + Những vấn đề chi phí sản xuất trong doanh nghiệp;
- + Một số vấn đề về thị trường cạnh tranh và độc quyền.

- Về kỹ năng:

- + Phân tích được các vấn đề kinh tế cơ bản của doanh nghiệp;
- + Xác định được cung cầu, giá cả hàng hóa;
- + Giải thích được hành vi của người tiêu dùng và doanh nghiệp;
- + So sánh được thị trường cạnh tranh và độc quyền;
- + Xác định được thị trường các yếu tố sản xuất;

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá đường lối, chính sách, pháp luật của Nhà nước trong việc phát triển kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|--|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1: Kinh tế vi mô và những vấn đề | 6 | 5 | 1 | |

| | | | | | |
|---|--|----|----|---|---|
| | <p>kinh tế cơ bản của doanh nghiệp</p> <p>1. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn học</p> <p>1.1. Khái niệm về kinh tế vi mô</p> <p>1.2. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn học</p> <p>2. Doanh nghiệp và những vấn đề kinh tế cơ bản của doanh nghiệp</p> <p>2.1. Khái niệm, phân loại và mục tiêu của doanh nghiệp</p> <p>2.2. Quá trình kinh doanh và chu kỳ kinh doanh của doanh nghiệp</p> <p>2.3. Lý thuyết lựa chọn và những quy luật ảnh hưởng đến sự lựa chọn kinh tế tối ưu của doanh nghiệp.</p> | | | | |
| 2 | <p>Chương 2: Cung - Cầu</p> <p>1. Cầu hàng hóa, dịch vụ (D)</p> <p>1.1. Các khái niệm cơ bản</p> <p>1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến cầu hàng hóa, dịch vụ</p> <p>1.3. Sự vận động dọc theo đường cầu và sự dịch chuyển đường cầu</p> <p>2. Cung hàng hóa, dịch vụ (S)</p> <p>2.1. Các khái niệm cơ bản</p> <p>2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến cung hàng hóa, dịch vụ</p> <p>2.3. Sự vận động dọc theo đường cung và sự dịch chuyển đường cung</p> <p>3. Cân bằng cung, cầu</p> <p>3.1. Trạng thái cân bằng</p> <p>3.2. Trạng thái mất cân bằng</p> <p>3.3. Kiểm soát giá</p> | 24 | 16 | 7 | 1 |
| 3 | <p>Chương 3: Lý thuyết sản xuất, chi phí, lợi nhuận</p> <p>1.1. Hàm sản xuất</p> <p>1.2. Sản xuất với một đầu vào biến đổi</p> <p>2. Lý thuyết về chi phí</p> <p>2.1. Khái niệm</p> | 10 | 5 | 4 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 2.2. Chi phí sản xuất trong ngắn hạn 3. Lý thuyết về lợi nhuận 3.1. Khái niệm và công thức 3.2. Các yếu tố tác động đến lợi nhuận 3.3. Nguyên tắc tối đa hóa lợi nhuận | | | | |
| 4 | Chương 4: Cạnh tranh và độc quyền 1. Thị trường cạnh tranh hoàn hảo 1.1. Khái niệm 1.2. Đặc điểm 1.3. Sản lượng của DN cạnh tranh hoàn hảo 2. Thị trường độc quyền 2.1. Khái niệm 2.2. Đặc điểm 2.3. Các nguyên nhân dẫn tới độc quyền 2.4. Đường cầu và doanh thu biên của doanh nghiệp trong thị trường độc quyền 2.5. Tối đa hoá lợi nhuận của doanh nghiệp độc quyền | 20 | 14 | 5 | 1 |
| | Tổng cộng | 60 | 40 | 17 | 3 |

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. KINH TẾ VI MÔ VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ KINH TẾ CƠ BẢN CỦA DOANH NGHIỆP

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Trình bày được đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn học
- + Hiểu được các khái niệm cơ bản và quá trình kinh doanh của doanh nghiệp.

- Nội dung chương:

Thời gian: 06 giờ

1.1. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn học

- 1.1.1. Khái niệm về kinh tế vi mô
- 1.1.2. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn học

1.2. Doanh nghiệp và những vấn đề kinh tế cơ bản của doanh nghiệp

- 1.2.1. Khái niệm, phân loại và mục tiêu của doanh nghiệp
- 1.2.2. Quá trình kinh doanh và chu kỳ kinh doanh của doanh nghiệp
- 1.2.3. Lý thuyết lựa chọn và những quy luật ảnh hưởng đến sự lựa chọn kinh tế tối

ưu của doanh nghiệp.

1.3. Thực hành

- Các vấn đề về kinh tế học

- So sánh giữa kinh tế học vĩ mô và kinh tế học vi mô
- Lý thuyết lựa chọn

CHƯƠNG 2. CUNG – CẦU

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Trình bày được khái niệm cung cầu và các vấn đề liên quan đến cung cầu.
- + Làm được các bài tập liên quan đến cung cầu...

- Nội dung chương:

Thời gian: 24 giờ

2.1. Cầu hàng hóa, dịch vụ (D)

2.1.1. Các khái niệm cơ bản

2.1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến cầu hàng hóa, dịch vụ

2.1.3. Sự vận động dọc theo đường cầu và sự dịch chuyển đường cầu

2.2. Cung hàng hóa, dịch vụ (S)

2.2.1. Các khái niệm cơ bản

2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến cung hàng hóa, dịch vụ

2.2.3. Sự vận động dọc theo đường cung và sự dịch chuyển đường cung

2.3. Cân bằng cung, cầu

2.3.1. Trạng thái cân bằng

2.3.2. Trạng thái mất cân bằng

2.3.3. Kiểm soát giá

2.3. Thực hành

- Tiến hành thảo luận các nội dung đã học trong chương (cung cầu, cân bằng cung cầu, co giãn cung cầu)

- Bài tập tính toán lượng cung, lượng cầu; Xác định cung - cầu, điểm cân bằng mới.

2.4. Kiểm tra

CHƯƠNG 3. LÝ THUYẾT SẢN XUẤT, CHI PHÍ, LỢI NHUẬN

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Trình bày được các khái niệm về sản xuất, chi phí và lợi nhuận.
- + Làm được các bài tập liên quan đến chi phí, lợi nhuận

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

3.1. Lý thuyết về sản xuất

3.1.1. Hàm sản xuất

3.1.2. Sản xuất với một đầu vào biến đổi

3.2. Lý thuyết về chi phí

3.2.1. Khái niệm

3.2.2. Chi phí sản xuất trong ngắn hạn

3.3. Lý thuyết về lợi nhuận

3.3.1. Khái niệm và công thức

3.3.2. Các yếu tố tác động đến lợi nhuận

3.3.3. Nguyên tắc tối đa hóa lợi nhuận

3.4. Thực hành

- Dùng các câu hỏi trắc nghiệm, đúng sai để củng cố kiến thức
- Đưa ra chủ đề liên quan để chia nhóm thảo luận
- Bài tập xác định chi phí, lợi nhuận; Xác định tối đa hóa lợi nhuận.

CHƯƠNG 4. CẠNH TRANH VÀ ĐỘC QUYỀN

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Hiểu được bản chất của thị trường cạnh tranh và thị trường độc quyền.
- + Làm được các bài tập liên quan đến hai thị trường trên.

- Nội dung chương:

Thời gian: 20 giờ

4.1. Thị trường cạnh tranh hoàn hảo

4.1.1. Khái niệm

4.1.2. Đặc điểm

4.1.3. Sản lượng của DN cạnh tranh hoàn hảo

4.2. Thị trường độc quyền

4.2.1. Khái niệm

4.2.2. Đặc điểm

4.2.3. Các nguyên nhân dẫn tới độc quyền

4.2.4. Đường cầu và doanh thu biên của doanh nghiệp trong thị trường độc quyền

4.2.5. Tối đa hoá lợi nhuận của doanh nghiệp độc quyền

4.3. Thực hành

- Các cấu trúc thị trường (cạnh tranh, độc quyền, cạnh tranh độc quyền, độc quyền tập đoàn)

- Các bài tập xác định điểm cân bằng cung cầu trong từng loại thị trường

- So sánh ưu nhược điểm của từng loại thị trường; Lấy một thị trường cụ thể trong thực tiễn để phân tích, thảo luận.

4.4. Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Giáo trình, đề cương, giáo án

- Mô hình học cụ: bảng biểu, sơ đồ, đồ thị,...

- Máy tính, máy chiếu

- Nguyên vật liệu và các nguồn lực khác...
- Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm môn kinh tế vi mô
- Bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.
- Thực hành: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài thực hành.
- Đánh giá trong quá trình học: Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm)
- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp, viết (Tự luận, trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ, giáo viên giảng các tiết lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm
- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

- Cầu, Cung hàng hoá
- Lý thuyết hành vi người tiêu dùng và doanh nghiệp
- Cấu trúc thị trường
- Thị trường các yếu tố sản xuất

4. Tài liệu cần tham khảo:

- N.Gregory Mankiw (2003), *Nguyên lý kinh tế học tập 1,2*, NXB Thống kê
- TS. Nguyễn Kim Dũng (2005), *Nguyên lý kinh tế học vi mô*, NXB Thống kê
- Ths. Trần Thúy Lan (2005), *Giáo trình Kinh tế vi mô*, NXB Hà Nội
- TS. Hoàng Thị Tuyết, TS. Đỗ Phi Hoài (2004), *Kinh tế học vi mô Lý thuyết và thực hành*, NXB Tài chính
- TS. Nguyễn Văn Dần (2006), *Những vấn đề cơ bản về Kinh tế học vi mô*, NXB Lao động - Xã hội

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: MARKETING CĂN BẢN

Mã môn học: MH 14

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; Kiểm tra: 03 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Marketing căn bản thuộc nhóm các môn học kiến thức ngành của nghề kinh tế được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn cơ sở ngành.

- Tính chất: Môn học Marketing là môn học có tính chất khái quát những vấn đề chung nhất các vấn đề lý thuyết và thực tiễn hoạt động marketing tại doanh nghiệp ở cấp độ cơ bản

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Học sinh phải trình bày được:

+ Các khái niệm thị trường, giá cả, chu kỳ sống của sản phẩm, phân phối, quảng cáo, tuyên truyền...

+ Các chiến lược marketing: Chiến lược sản phẩm; chiến lược giá cả; chiến lược phân phối; chiến lược xúc tiến

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng được các kiến thức lý thuyết marketing để nhận biết, phân tích các vấn đề thực tiễn của hoạt động marketing và đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả của hoạt động marketing trong doanh nghiệp

+ Rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thu thập, xử lý thông tin

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Nhận thức được tính phức tạp và tầm quan trọng của công tác Marketing trong doanh nghiệp từ đó có ý thức học tập nghiêm túc môn học này.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1: Những vấn đề kinh tế cơ bản của marketing 1. Sự ra đời và phát triển của marketing | 6 | 3 | 3 | |

| | | | | | |
|---|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 2. Một số khái niệm cơ bản của marketing 3. Vai trò và chức năng của marketing | | | | |
| 2 | Chương 2: Thị trường 1. Khái niệm thị trường 2. Các nhân tố ảnh hưởng đến thị trường 3. Phân loại thị trường 4. Phân đoạn thị trường | 10 | 6 | 4 | |
| 3 | Chương 3: Hành vi người tiêu dùng 1. Thị trường người tiêu dùng và hành vi người tiêu dùng 2. Hành vi của người tiêu dùng 3. Quá trình thông qua quyết định mua | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 4 | Chương 4: Chiến lược sản phẩm 1. Khái quát về sản phẩm 2. Nội dung chiến lược sản phẩm 3. Chu kỳ sống của sản phẩm | 10 | 7 | 3 | |
| 5 | Chương 5: Chiến lược giá 1. Những vấn đề chung về giá 2. Các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến quyết định về giá 3. Xác định mức giá cơ bản | 12 | 6 | 5 | 1 |
| 6 | Chương 6: Chiến lược phân phối 1. Khái quát về phân phối trong marketing 2. Kênh phân phối | 8 | 4 | 4 | |
| 7 | Chương 7: Chiến lược xúc tiến bán hàng 1. Sự cần thiết của hoạt động xúc tiến 2. Các hoạt động xúc tiến | 7 | 3 | 3 | 1 |
| | Tổng cộng | 60 | 30 | 27 | 3 |

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Những vấn đề kinh tế cơ bản của marketing

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Các khái niệm cơ bản: marketing, nhu cầu, mong muốn, chi phí, giao dịch và trao đổi

+ Sự ra đời và phát triển của marketing

- Nội dung của chương:

Thời gian: 06 giờ

1. Sự ra đời và phát triển của marketing

- 1.1. Sự ra đời và phát triển của marketing
- 1.2. Các giai đoạn phát triển của marketing
- 1.3. Các quan điểm định hướng của doanh nghiệp

2. Một số khái niệm cơ bản của marketing

- 2.1. Khái niệm marketing
- 2.2. Nhu cầu, mong muốn và nhu cầu có khả năng thanh toán
- 2.3. Giá trị, chi phí và sự thoả mãn
- 2.4. Trao đổi, giao dịch

3. Vai trò và chức năng của marketing

- 3.1. Vai trò của marketing
- 3.2. Chức năng của marketing

Chương 2: Thị trường

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Các khái niệm cơ bản: thị trường, phân loại thị trường, phân đoạn thị trường, thị trường mục tiêu
- + Các tiêu chí phân đoạn thị trường

- Nội dung của chương:

Thời gian: 10 giờ

1. Khái niệm thị trường

- 1.1. Khái niệm thị trường
- 1.2. Vai trò của thị trường
- 1.3. Chức năng thị trường

2. Các nhân tố ảnh hưởng đến thị trường

- 2.1. Nhân tố thuộc về kinh tế - chính trị- xã hội, tâm lý, sinh lý
- 2.2. Nhân tố thuộc về quản lý vĩ mô và quản lý vi mô

3. Phân loại thị trường

- 3.1. Khái niệm
- 3.2. Các loại thị trường

4. Phân đoạn thị trường

- 4.1. Khái niệm
- 4.2. Yêu cầu của phân đoạn
- 4.3. Cơ sở của phân đoạn thị trường
- 4.4. Lựa chọn thị trường mục tiêu
- 4.5. Chiến lược đáp ứng thị trường mục tiêu

Chương 3: Hành vi người tiêu dùng

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Các khái niệm cơ bản: người tiêu dùng, thị trường người tiêu dùng
- + Quá trình ra quyết định mua của người tiêu dùng

- Nội dung của chương:

Thời gian: 07 giờ

1. Thị trường người tiêu dùng và hành vi người tiêu dùng

- 1.1. Khái niệm về người tiêu dùng và thị trường người tiêu dùng
- 1.2. Đặc trưng cơ bản của thị trường người tiêu dùng

2. Hành vi của người tiêu dùng

- 2.1. Khái niệm hành vi mua của người tiêu dùng
- 2.2. Mô hình hành vi mua của người tiêu dùng
- 2.3. Những nhân tố cơ bản ảnh hưởng đến hành vi mua của người tiêu dùng

3. Quá trình thông qua quyết định mua

- 3.1. Nhận biết nhu cầu
- 3.2. Tìm kiếm thông tin
- 3.3. Đánh giá các phương án thay thế
- 3.4. Quyết định mua
- 3.5. Đánh giá sau mua

Chương 4: Chiến lược sản phẩm

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Các khái niệm cơ bản: sản phẩm, các cấp độ sản phẩm
- + Nội dung chiến lược sản phẩm
- + Chu kỳ sống của sản phẩm

- Nội dung của chương:

Thời gian: 10 giờ

1. Khái quát về sản phẩm

- 1.1. Sản phẩm theo quan điểm marketing
- 1.2. Cấp độ cấu thành sản phẩm
- 1.3. Phân loại sản phẩm

2. Nội dung chiến lược sản phẩm

- 2.1. Vị trí của chính sách sản phẩm trong chiến lược marketing
- 2.2. Nội dung của chính sách sản phẩm
- 2.3. Các quyết định liên quan đến sản phẩm

3. Chu kỳ sống của sản phẩm

- 3.1. Khái niệm
- 3.2. Các giai đoạn trong chu kỳ sống của sản phẩm

Chương 5: Chiến lược giá

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Các khái niệm cơ bản giá cả và các nhân tố ảnh hưởng đến giá
- + Phương pháp xác định mức giá cơ bản
- + Nội dung của chiến lược giá

- Nội dung của chương:

Thời gian: 12 giờ

1. Những vấn đề chung về giá

- 1.1. Khái niệm
- 1.2. Chiến lược giá

2. Các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến quyết định về giá

- 2.1. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp
- 2.2. Các nhân tố bên ngoài

3. Xác định mức giá cơ bản

- 3.1. Tiến trình xác định mức giá cơ bản
- 3.2. Xác định mục tiêu định giá
- 3.3. Xác định cầu ở thị trường mục tiêu
- 3.4. Xác định chi phí phục vụ cho việc tính giá
- 3.5. Phân tích sản phẩm và giá của đối thủ cạnh tranh
- 3.6. Lựa chọn phương pháp định giá
- 3.7. Lựa chọn mức giá cụ thể

Chương 6: Chiến lược phân phối

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Các khái niệm cơ bản như phân phối, kênh phân phối
- + Các kiểu kênh phân phối
- + Tổ chức và quản lý kênh phân phối

- Nội dung của chương:

Thời gian: 08 giờ

1. Khái quát về phân phối trong marketing

- 1.1. Khái niệm về phân phối
- 1.2. Vai trò của phân phối
- 1.3. Chức năng của phân phối

2. Kênh phân phối

- 2.1. Định nghĩa kênh phân phối
- 2.2. Chức năng của kênh phân phối và vai trò của trung gian thương mại
- 2.3. Cấu trúc kênh phân phối
- 2.4. Tổ chức và hoạt động của kênh

2.5. Lựa chọn và quản lý kênh phân phối

Chương 7: Chiến lược xúc tiến bán hàng

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Các khái niệm cơ bản như xúc tiến, quảng cáo, tuyên truyền...

+ Các hình thức và phương tiện của hoạt động xúc tiến

- Nội dung của chương:

Thời gian: 07 giờ

1. Sự cần thiết của hoạt động xúc tiến

1.1. Khái niệm về chiến lược xúc tiến

1.2. Sự cần thiết của chiến lược xúc tiến

2. Các hoạt động xúc tiến

2.1. Quảng cáo

2.2. Xúc tiến bán hàng

3.2. Tuyên truyền

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết

- Máy tính, máy chiếu

- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo

- Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Về kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.

- Về kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá về khả năng tự học tập, tích lũy kiến thức chuyên môn nghiệp vụ;

2. Phương pháp:

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm);

+ Thảo luận nhóm

- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp hoặc viết (Tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm
- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm cần chú ý

Thị trường mục tiêu, phương pháp định giá, chiến lược phân phối và các hoạt động xúc tiến bán hàng

4. Tài liệu tham khảo

Giáo trình Marketing căn bản - trường Đại học kinh tế quốc dân

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: KHỞI SỰ KINH DOANH BÁN HÀNG

Mã môn học: MD 15

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (Lý thuyết :15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

-Vị trí: Môn học Khởi sự kinh doanh thuộc nhóm chuyên môn của nghề quản trị kinh doanh, được bố trí giảng dạy sau khi học xong các môn của nghề

-Tính chất: Môn học Khởi sự kinh doanh là môn học có tính chất tổng hợp vận dụng các kiến thức giúp cho người học các kiến thức cơ bản về những yếu tố nền tảng, những yêu cầu kỹ năng cần thiết của doanh nhân ; hình thành và lựa chọn ý tưởng kinh doanh; kế hoạch khởi sự doanh

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

- + Hiểu và nắm được các kiến thức cơ bản về khởi sự kinh doanh
- + Hình thành và lựa chọn ý tưởng kinh doanh
- + Lập kế hoạch kinh doanh

- Về kỹ năng:

- + Hình thành, phát triển năng lực tư duy về kinh doanh và khởi sự kinh doanh
- + Xây dựng được một bản kế hoạch khởi sự kinh doanh cho một lĩnh vực cụ thể

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ, nghiệp vụ, chuyên môn, có khả năng đưa ra được quyết định phù hợp

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

| TT | Tên chương, mục | Thời gian(giờ) | | | |
|----|--|-----------------|-----------|-------------------------------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1 Những nền tảng và kỹ năng cần thiết của doanh nhân 1.1. Tổng quan về kinh doanh | 10 | 6 | 4 | |

| | | | | | |
|----------|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 1.2. Những thách thức khi khởi sự kinh doanh 1.3. Tư duy và kỹ năng kinh doanh 1.3.1 Tư duy kinh doanh 1.3.2 Kỹ năng kinh doanh | | | | |
| 2 | Chương 2. Ý tưởng kinh doanh 2.1. Những yếu tố ảnh hưởng tới lựa chọn ý tưởng kinh doanh 2.2. Xác định lĩnh vực và ý tưởng kinh doanh 2.2.1. Lĩnh vực kinh doanh 2.2.2. Ý tưởng kinh doanh | 15 | 4 | 10 | 1 |
| 3 | Chương 3. Lập kế hoạch khởi sự kinh doanh 3.1. Sự cần thiết của lập kế hoạch khởi sự kinh doanh 3.1.1. Kế hoạch kinh doanh là gì? 3.1.2. Tại sao phải lập kế hoạch kinh doanh 3.1.3. Khi nào thì lập kế hoạch kinh doanh 3.1.4. Các loại kế hoạch kinh doanh 3.1.5. Người lập kế hoạch kinh doanh 3.2. Khái quát bản lập kế hoạch 3.2.1. Lập một bản kế hoạch kinh doanh như thế nào 3.2.2. Hình thức một bản kế hoạch kinh doanh 3.2.3. Nội dung bản kế hoạch kinh doanh 3.2.4. Yêu cầu đối với một kế hoạch kinh doanh 3.2.5. Cấu trúc một bản kế hoạch kinh doanh | 20 | 5 | 14 | 1 |
| | Tổng | 45 | 15 | 28 | 2 |

2. Nội dung chi tiết

CHƯƠNG 1. NHỮNG NỀN TẢNG VÀ KỸ NĂNG CẦN THIẾT CỦA DOANH NHÂN

- Mục tiêu

Hiểu và trình bày được:

+ Hiểu và nắm được các kiến thức cơ bản về Tư duy kinh doanh và khởi sự kinh doanh

- + Hình thành và phát triển năng lực tư duy về kinh doanh
- + Hình thành niềm say mê kinh doanh, tự tin

- Nội dung chương

Thời gian:10 giờ

- 1.1. Tổng quan về kinh doanh
- 1.2. Những thách thức khi khởi sự kinh doanh
- 1.3. Tư duy và kỹ năng kinh doanh
 - 1.3.1. Tư duy kinh doanh
 - 1.3.2. Kỹ năng kinh doanh

CHƯƠNG 2. Ý TƯỞNG KINH DOANH

- Mục tiêu

Hiểu và trình bày được:

- + Hình thành và lựa chọn ý tưởng kinh doanh
- + Tạo và tái lập được cho một doanh nghiệp cụ thể
- + Rèn luyện tính cẩn thận, linh hoạt của học sinh trong quá trình học tập nghiên cứu

- Nội dung chương

Thời gian:15 giờ

- 2.1 Những yếu tố ảnh hưởng tới lựa chọn ý tưởng kinh doanh
- 2.2 Xác định lĩnh vực và ý tưởng kinh doanh
 - 2.2.1. Lĩnh vực kinh doanh
 - 2.2.2. Ý tưởng kinh doanh

CHƯƠNG 3. LẬP KẾ HOẠCH KHỞI SỰ KINH DOANH

- Mục tiêu

Hiểu và trình bày được:

- + Lập kế hoạch kinh doanh
- + Xây dựng được một bản kế hoạch khởi sự kinh doanh cho một lĩnh vực cụ thể
- + Rèn luyện tính cẩn thận chính xác, linh hoạt của học sinh trong quá trình học tập nghiên cứu

- Nội dung chương

Thời gian:20 giờ

- 3.1. Sự cần thiết của lập kế hoạch khởi sự kinh doanh
 - 3.1.1. Kế hoạch kinh doanh là gì?
 - 3.1.2. Tại sao phải lập kế hoạch kinh doanh
 - 3.1.3. Khi nào thì lập kế hoạch kinh doanh
 - 3.1.4. Các loại kế hoạch kinh doanh
 - 3.1.5. Người lập kế hoạch kinh doanh
- 3.2. Khái quát bản lập kế hoạch
 - 3.2.1. Lập một bản kế hoạch kinh doanh như thế nào
 - 3.2.2. Hình thức một bản kế hoạch kinh doanh
 - 3.2.3. Nội dung bản kế hoạch kinh doanh

3.2.4. Yêu cầu đối với một kế hoạch kinh doanh

3.2.5. Cấu trúc một bản kế hoạch kinh doanh

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phòng học lý thuyết

2. Máy tính, máy chiếu

3. Đề cương, giáo án, bài giảng, giáo trình môn học, tài liệu tham khảo

4. Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung

- *Về kiến thức*: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn

- *Về kỹ năng*: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*: Đánh giá về khả năng tự học tập, ý thức tự nghiên cứu, tích lũy kiến thức, chuyên môn

2. Phương pháp

- Đánh giá trong quá trình học

+ Kiểm tra viết(tự luận, trắc nghiệm)

+ Thảo luận nhóm

- Đánh giá cuối của môn học: Kiểm tra theo hình thức viết(tự luận, trắc nghiệm) hoặc vấn đáp

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy trình độ Trung, sơ cấp nghề. Tổng thời gian thực hiện môn học là: 45 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm

- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy

3. Những trọng tâm cần chú ý

Chương 2,3

4. Tài liệu tham khảo

1. PGS. TS. Nguyễn Ngọc Huyền. *Giáo trình khởi sự doanh nghiệp và tái lập doanh nghiệp*, năm 2008- NXB Đại học kinh tế quốc dân

2. Edward Blackwell, *Lập kế hoạch kinh doanh*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, 2010.

3. Dự án Quỹ phát triển doanh nghiệp vừa và nhỏ, *Tài liệu đào tạo " Lập kế hoạch kinh doanh dành cho các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ "*, 2007.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN BÁN HÀNG

Mã môn học: MH 16

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 13 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Đào tạo nhân viên bán hàng là một hình thức đào tạo các kỹ năng của nhân viên ở mức độ khá phức tạp, đòi hỏi có sự chuẩn bị kỹ các kỹ năng, thái độ trước khi thực hiện quá trình bán hàng.

- Tính chất: Đào tạo nhân viên bán đóng vai trò quan trọng trong các hoạt động thương mại của các tổ chức, các doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

+ Hiểu được tầm quan trọng của của các hình thức bán hàng trong sự phát triển của các tổ chức, doanh nghiệp thương mại;

+ Nắm bắt được các khái niệm cơ bản và lý thuyết của bán hàng;

- Về kỹ năng:

+ Làm chủ được một số kỹ năng giao tiếp trong bán hàng bao gồm trình bày ý tưởng, giao tiếp phi ngôn từ và đàm phán trong kinh doanh;

+ Thực hành các kỹ năng bán hàng trong các tình huống bán hàng cụ thể.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Hiểu và tôn trọng sự khác biệt trong các hình thức bán hàng.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

| Số TT | Tên chương mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, Thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1. Nội quy – quy định 1.1. Trang phục, tác phong 1.2. Thái độ của nhân viên khi giao tiếp với khách 1.3. Thái độ của nhân viên trong giờ làm việc | 4 | 2 | 2 | |

| | | | | | |
|---|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 1.4. Hướng dẫn thái độ phục vụ khách hàng | | | | |
| 2 | Chương 2. Sản phẩm, dịch vụ 2.1. Nguyên liệu trong sản xuất một số sản phẩm 2.2. Nguyên liệu trong sản xuất phụ kiện thời trang 2.3. Hệ thống sản phẩm của một số công ty 2.4. Quy định nhận dạng sản phẩm | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 3 | Chương 3. Một ngày làm việc của nhân viên bán hàng 3.1. Công việc của nhân viên bán hàng PNJ 3.2. Các bước chuẩn bị bán hàng | 6 | 4 | 2 | |
| 4 | Chương 4. Trưng bày và bảo quản sản phẩm 4.1. Phương pháp trưng bày 4.2. Bảo quản và vệ sinh hàng hóa 4.3. Tư vấn sử dụng 4.4. Quy định trả hàng về công ty | 10 | 4 | 7 | 1 |
| | Tổng cộng | 30 | 15 | 13 | 2 |

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. NỘI QUY – QUY ĐỊNH

- Mục tiêu:

- + Trình bày được nội quy, quy định trong việc bán hàng;
- + Trình bày được tầm quan trọng trong thái độ của nhân viên bán hàng;
- + Thực hiện được các bài tập tình huống
- + Nghiêm túc, chủ động, tích cực trong quá trình nghiên cứu, học tập

- Nội dung chương:

Thời gian 04 giờ

- 1.1. Trang phục, tác phong
- 1.2. Thái độ của nhân viên khi giao tiếp với khách
- 1.3. Thái độ của nhân viên trong giờ làm việc
- 1.4. Hướng dẫn thái độ phục vụ khách hàng

CHƯƠNG 2. SẢN PHẨM, DỊCH VỤ

- Mục tiêu:

- + Xác định các nguyên liệu trong quá trình sản xuất các loại hàng hóa;

- + Nắm bắt quá trình xây dựng Hệ thống sản phẩm của một số công ty;
- + Xác định được quy định nhận dạng sản phẩm;
- + Nghiêm túc, chủ động trong việc học và thực hành về sản phẩm, dịch vụ.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 2.1. Nguyên liệu trong sản xuất của một số sản phẩm
- 2.2. Nguyên liệu trong sản xuất phụ kiện thời trang
- 2.3. Hệ thống sản phẩm của một số công ty
- 2.4. Quy định nhận dạng sản phẩm

CHƯƠNG 3. MỘT NGÀY LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

- + Hiểu và nắm bắt được công việc của nhân viên bán hàng PNJ
- + Hiểu được các bước chuẩn bị bán hàng
- + Nghiêm túc, chủ động trong việc học và thực hành trong giao tiếp kinh doanh đa văn hóa

- Nội dung chương:

Thời gian: 06 giờ

- 3.1. Công việc của nhân viên bán hàng PNJ
- 3.2. Các bước chuẩn bị bán hàng

CHƯƠNG 4. TRUNG BÀY VÀ BẢO QUẢN SẢN PHẨM

- Mục tiêu:

- + Hiểu được các phương pháp trưng bày và bảo quản vệ sinh hàng hóa;
- + Hiểu và nắm bắt được các tính năng của sản phẩm để đưa ra hình thức tư vấn sử dụng sản phẩm, hàng hóa cho khách hàng;
- + Có tinh thần trách nhiệm nghiêm túc đóng vai, thực hành trưng bày bán hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 4.1. Phương pháp trưng bày
- 4.2. Bảo quản và vệ sinh hàng hóa
- 4.3. Tư vấn sử dụng
- 4.4. Quy định trả hàng về công ty

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Giáo trình, đề cương, giáo án
- Mô hình học cụ: bảng biểu, sơ đồ, ...
- Máy tính, máy chiếu
- Nguyên vật liệu và các nguồn lực khác...
- Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm
- Bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

+ Hiểu được tầm quan trọng các hình thức bán hàng;

+ Nắm bắt được các khái niệm về bán hàng và các phương pháp, hình thức bán hàng hiện nay;

- Kỹ năng:

+ Làm chủ được một số kỹ năng bán hàng trong các cơ sở kinh doanh và các doanh nghiệp thương mại;

+ Thực hành các kỹ năng bán hàng trong các tình huống bán hàng cụ thể.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Hiểu và tôn trọng sự khác biệt văn hóa kinh doanh của các cơ sở kinh doanh và các doanh nghiệp thương mại.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên quan với thực tiễn.

- Thực hành: kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Kiểm tra viết (tự luận và trắc nghiệm).

+ Thảo luận nhóm.

+ Đánh giá cuối môn học: kiểm tra theo hình thức: vấn đáp hoặc viết (tự luận và trắc nghiệm).

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 30 giờ, giảng viên giảng dạy giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Giảng viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học, xây dựng các bài thực hành cụ thể theo nội dung của từng bài học, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

+ Hình thức giảng dạy chính của môn học: lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm và làm các bài tập thực hành.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và đồ dùng học tập.

+ Sinh viên phải nghiên cứu tài liệu theo yêu cầu của giảng viên.

+ Tích cực nghiên cứu, tự học, làm bài tập về nhà. Trước mỗi tiết bài tập, sinh viên phải hoàn thành các bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên.

+ Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

- Giao tiếp bằng văn bản
- Thuyết trình kinh doanh
- Giao tiếp tuyển dụng
- Đàm phán kinh doanh

4. Tài liệu tham khảo:

1. Giáo trình Đào tạo nhân viên bán hàng, Công ty PNJ Silver, 2013
2. PGS. TS. Dương Thị Liễu & TS. Trương Thị Nam Thắng (chủ biên) (2013), Giáo trình *Giao tiếp Kinh doanh và Thuyết trình*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN

Mã môn học: MH17

Thời gian thực hiện môn học: Tổng số giờ thực hiện: 15 giờ (Lý thuyết: 9 giờ; Thực hành: 5 giờ; Kiểm tra: 01 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Nghiệp vụ bán hàng trực tuyến thuộc nhóm các môn chuyên ngành của nghề Nghiệp vụ bán hàng, bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn chuyên môn Kỹ năng giao tiếp, Đào tạo nhân viên bán hàng...

- Tính chất: Học phần Nghiệp vụ bán hàng trực tuyến cung cấp kiến thức trong hoạt động bán hàng như bán hàng online, bán hàng qua các sàn thương mại điện tử và qua các mạng xã hội.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

Sau khi học xong môn học này, học sinh sẽ có khả năng:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được các phương pháp bán hàng online phổ biến hiện nay

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện được việc bán hàng trên các sàn thương mại điện tử lazada, tiki, shopee và các mạng xã hội thông dụng.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức tích cực, chủ động trong quá trình học tập và làm việc.

+ Có đạo đức lương tâm nghề nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, sức khỏe giúp cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm tại các Doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|-----------------------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thảo luận, | Kiểm tra |
| 1 | Bài 1 : Tổng quan về bán hàng trực tuyến | 3 | 2 | 1 | |
| | 1. Khái niệm bán hàng online | | 1 | | |
| | 2. Ưu điểm và nhược điểm khi tham gia môi trường online | | | | |
| | 3. Trách nhiệm và mục tiêu | | 1 | 1 | |

| | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|
| | 4. Kỹ năng cần có trong bán hàng online | | | | |
| 2 | Bài 2: Bán hàng trực tuyến qua các sàn thương mại điện tử | 7 | 4 | 3 | |
| | 1. Bán hàng trên lazada: | | 1 | 1 | |
| | 1.1. Điều kiện bán hàng trên Lazada | | | | |
| | 1.2. Các bước đăng ký | | | | |
| | 1.3. Tạo tài khoản bán hàng Lazada | | | | |
| | 1.4. Hoàn thành khóa học dành cho bán hàng mới | | | | |
| | 1.5. Hoàn tất đăng sản phẩm lên Lazada | | | | |
| | 1.6. Kinh nghiệm kinh doanh trên Lazada hiệu quả | | | | |
| | 2. Bán hàng trên Shopee: | | 1 | 1 | |
| | 2.1. Đăng ký tài khoản Shopee | | | | |
| | 2.2. Thiết lập gian hàng trên Shopee | | | | |
| | 2.3. Đăng sản phẩm đầu tiên lên Shopee | | | | |
| | 2.4. Quy trình thanh toán trên Shopee | | | | |
| | 2.5. Những rủi ro khi kinh doanh với Shopee | | | | |
| | 3. Bán hàng trên Tiki: | | 2 | 1 | |
| | 3.1. Đăng ký bán hàng trên Tiki | | | | |
| | 3.2. Thiết lập gian hàng trên Tiki | | | | |
| | 3.2.1. Cập nhật thông tin gian hàng | | | | |
| | 3.2.2. Thiết lập kho hàng trên Tiki | | | | |
| | 3.2.3. Hướng dẫn tạo sản phẩm trên Tiki | | | | |
| | 3.2.4. Thêm tài khoản ngân hàng trên Tiki | | | | |
| | 3.2.5. Tìm hiểu chính sách vận chuyển | | | | |
| | 3.3. Những lưu ý khi đăng sản phẩm bán hàng trên Tiki | | | | |
| | 3.3.1. Hướng dẫn tạo đường link ảnh cập nhật hàng loạt | | | | |
| | 3.3.2. Các lý do khiến sản phẩm bị từ chối | | | | |
| 3 | Bài 3 . Bán hàng trực tuyến qua mạng xã hội | 5 | 3 | 1 | 1 |
| | 1. Bán hàng qua facebook: | | 1 | 1 | |
| | 1.1. Điều kiện bán hàng qua facebook | | | | |
| | 1.2. Các tính năng bán hàng trên facebook | | | | |

| | | | | | |
|-------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | 1.3. Hướng dẫn cách bán hàng trên profile cá nhân | | | | |
| | 1.4. Cách bán hàng online trên Facebook bằng Groups | | | | |
| | 1.5. Bán hàng online trên Fanpage | | | | |
| | 2. Bán hàng qua zalo: | | 1 | | |
| | 2.1. Đăng ký tài khoản Zalo OA dạng Shop (Zalo Shop) | | | | |
| | 2.2. Cách tạo Cửa hàng và đăng sản phẩm | | | | |
| | 3. Bán hàng trên tiktok | | 1 | | |
| | 3.1. Đăng ký và đăng nhập Tik Tok trên điện thoại | | | | |
| | 3.2. Cách đăng nhập, đăng ký Tiktok trên máy tính | | | | |
| | 3.3. Quản lý profile bán hàng trên Tik Tok | | | | |
| | 3.4. Cách bán hàng trên Tik Tok | | | | |
| 4 | Kiểm tra định kỳ | | | | 1 |
| Tổng | | 15 | 9 | 5 | 1 |

2. Nội dung chi tiết

BÀI 1. TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG TRỰC TIẾP

Thời gian: 3 giờ (LT: 02 giờ, TH: 01 giờ)

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức:
 - + Trình bày được khái niệm bán hàng online;
 - + Trình bày được Ưu điểm và nhược điểm khi tham gia môi trường online;
 - + Trình bày được các kỹ năng cần có trong bán hàng online;
- Về kỹ năng:
 - + Vận dụng những kiến thức và kỹ năng trong bán hàng online trên thực tế;
 - + Với mỗi nội dung bài học, hiểu được trách nhiệm và mục tiêu của bán hàng.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Có thái độ học tập nghiêm túc.
 - + Thường xuyên tìm đọc các tài liệu có liên quan đến bài học.
 - + Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm bán hàng online

1 giờ

2.2. Ưu điểm và nhược điểm khi tham gia môi trường online

2.3. Trách nhiệm và mục tiêu *1 giờ*

2.4. Kỹ năng cần có trong bán hàng online

Thảo luận *1 giờ*

BÀI 2. BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN QUA CÁC SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Thời gian: 7 giờ (LT:4 giờ;TH:3 giờ)

1. Mục tiêu

- Về kiến thức

+ Trình bày được các phương thức bán hàng qua các sàn thương mại điện tử lazada, shopee, tiki...

+ Trình bày được các bước đăng ký trên các sàn bán hàng thương mại điện tử;

- Về kỹ năng

+ Vận dụng các công cụ bán hàng ;

+ Vận dụng có sáng tạo các phương thức bán hàng.

+ Lựa chọn, sử dụng các hình thức và phương tiện bán hàng hiệu quả.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.

+ Nghiêm túc, tích cực, chủ động trong việc học tập, nghiên cứu.

2. Nội dung chương:

2.1. Bán hàng trên lazada:

1 giờ

2.1.1. Điều kiện bán hàng trên Lazada

2.1.2. Các bước đăng ký

2.1.3. Tạo tài khoản bán hàng Lazada

2.1.4. Hoàn thành khóa học dành cho bán hàng mới

2.1.5. Hoàn tất đăng sản phẩm lên Lazada

2.1.6. Kinh nghiệm kinh doanh trên Lazada hiệu quả

Thảo luận

1 giờ

2.2. Bán hàng trên Shopee:

1 giờ

2.2.1. Đăng ký tài khoản Shopee

2.2.2. Thiết lập gian hàng trên Shopee

2.2.3. Đăng sản phẩm đầu tiên lên Shopee

2.2.4. Quy trình thanh toán trên Shopee

2.2.5. Những rủi ro khi kinh doanh với Shopee

Thảo luận

1 giờ

2.3. Bán hàng trên Tiki:

2 giờ

2.3.1. Đăng ký bán hàng trên Tiki

2.3.2. Thiết lập gian hàng trên Tiki

- 3.3.2.1. Cập nhật thông tin gian hàng
 - 3.3.2.2. Thiết lập kho hàng trên Tiki
 - 3.3.2.3. Hướng dẫn tạo sản phẩm trên Tiki
 - 3.3.2.4. Thêm tài khoản ngân hàng trên Tiki
 - 3.3.2.5. Tìm hiểu chính sách vận chuyển
 - 3.3.3. Những lưu ý khi đăng sản phẩm bán hàng trên Tiki
 - 3.3.3.1. Hướng dẫn tạo đường link ảnh cập nhật hàng loạt
 - 3.3.3.2. Các lý do khiến sản phẩm bị từ chối
- Thảo luận

1 giờ

BÀI 3. BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN QUA MẠNG XÃ HỘI

Thời gian: 5 giờ (LT:3giờ;TH:1 giờ; KT: 1giờ)

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức

- + Trình bày được các phương thức bán hàng trực tuyến qua mạng xã hội facebook, Zalo, tktok;
- + Trình bày được các tính năng bán hàng qua mạng xã hội facebook, Zalo, tktok;

- Về kỹ năng

- + Vận dụng các cách thức bán hàng qua mạng xã hội facebook, Zalo, tktok đạt hiệu quả;

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Ý thức được tầm quan trọng của việc bán hàng online;
- + Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.
- + Nghiêm túc, tích cực, chủ động trong việc học tập, nghiên cứu.

2. Nội dung chương:

1. Bán hàng qua facebook:

1 giờ

- 1.1. Điều kiện bán hàng qua facebook
- 1.2. Các tính năng bán hàng trên facebook
- 1.3. Hướng dẫn cách bán hàng trên profile cá nhân
- 1.4. Cách bán hàng online trên Facebook bằng Groups
- 1.5. Bán hàng online trên Fanpage

2. Bán hàng qua zalo:

1 giờ

- 2.1. Đăng ký tài khoản Zalo OA dạng Shop (Zalo Shop)
- 2.2. Cách tạo Cửa hàng và đăng sản phẩm

3. Bán hàng trên tiktok

1 giờ

- 3.1. Đăng ký và đăng nhập Tik Tok trên điện thoại
- 3.2. Cách đăng nhập, đăng ký Tiktok trên máy tính

3.3. Quản lý profile bán hàng trên Tik Tok

3.4. Cách bán hàng trên Tik Tok

Thảo luận

1 giờ

Kiểm tra định kỳ

1 giờ

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết đáp ứng được cho việc dạy và học.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu, micro,...

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Đề cương, giáo án, slide bài giảng môn học pháp luật, phim, tranh ảnh minh họa các tình huống, tài liệu phát tay cho học sinh, tài liệu tham khảo.

4. Các điều kiện khác: phòng học và các cùng các thiết bị thiết yếu khác để có thể tổ chức giảng dạy môn học hoặc một số nội dung của môn học theo hình thức trực tuyến.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được các phương tiện, cách thức bán hàng qua các sàn thương mại và qua mạng xã hội.

- Về kỹ năng:

+ Biết vận dụng các kiến thức đã học để nắm được các nghiệp vụ bán hàng online.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện khả năng tư duy trước các tình huống giao tiếp trên thực tế.

+ Chủ động, nghiêm túc học tập, tích lũy kiến thức, ghi nhớ về cách bán hàng;

+ Trung thực, cẩn thận, làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết, kiểm tra một số nội dung bài tập tình huống trong mỗi buổi lên lớp, chấm điểm bài tập hoặc thảo luận.

- Kiểm tra định kỳ: kiểm tra viết

- Thi kết thúc môn: Bài thi viết.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 15 giờ, giáo viên giảng các tiết lý thuyết kết hợp với các bài thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải nghiên cứu kỹ nội dung chương trình, soạn bài đầy đủ trước khi lên lớp, soạn bài giảng trên ứng dụng Power Point, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

+ Giảng dạy theo đúng chương trình môn học. Thuyết trình, phát vấn học sinh, sử

dụng phương pháp đàm thoại, thảo luận để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Sử dụng máy tính, máy chiếu và có những Video, clip, ví dụ minh họa cho sinh viên dễ hiểu.

+ Tăng cường khai thác các nguồn học liệu tham khảo trên mạng Internet.

+ Hình thức giảng dạy chính của môn học: lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm và làm các bài tập tình huống.

- Đối với người học:

+ Có ý thức tự học, chuẩn bị tốt các câu hỏi, bài tập được giao.

+ Có mặt đầy đủ trên lớp, đúng giờ.

+ Vận dụng kiến thức môn học trong bài tập giải quyết tình huống.

+ Biết chia sẻ thông tin, tham gia nhiệt tình các hoạt động thảo luận nhóm.

+ Nộp bài đầy đủ, đúng thời hạn theo yêu cầu của giáo viên.

+ Học sinh phải thực hiện các bài tập một cách nghiêm túc, không được sao chép (dưới mọi hình thức).

+ Chủ động, tích cực khai thác các ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tự học ở nhà.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Một số cách thức bán hàng

- Bán hàng qua các sàn thương mại điện tử

- Bán hàng trực tuyến qua mạng xã hội

4. Tài liệu tham khảo:

- Giáo trình Nghiệp vụ bán hàng trực tuyến – Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên – Lưu hành nội bộ

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: KỸ NĂNG BÁN HÀNG

Mã môn học: MH 18

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; Kiểm tra: 03 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Kỹ năng bán hàng nằm trong nhóm môn chuyên ngành, được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn học cơ sở.
- Tính chất: Môn học Kỹ năng bán hàng chú trọng đến những vấn đề quan trọng cần thiết trong hoạt động bán hàng. Trong phần này, sinh viên sẽ được tiếp cận những nội dung cơ bản về bán hàng như quá trình bán hàng, những tiêu chuẩn cần có của nhân viên bán hàng hiệu quả. Đồng thời, nhấn mạnh vào các kỹ năng bán hàng như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng phục vụ khách hàng, kỹ năng duy trì mối quan hệ với khách hàng...
- Ý nghĩa và vai trò của Môn học: Môn kỹ năng bán hàng đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành các kỹ năng phục vụ cho việc bán hàng hiệu quả.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

- + Mô tả được vai trò và các loại hình bán hàng thường gặp trong kinh doanh
- + Nhận thức được các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của khách hàng
- + Trình bày được quy trình về bán hàng
- + Xác định được cách bán hàng hiệu quả.

- Về kỹ năng:

+ Xác định được các hoạt động bán hàng trong quy trình bán hàng.

+ Vận dụng được các kỹ năng bán hàng trong các tình huống bán hàng cụ thể tại các doanh nghiệp các cơ sở bán hàng.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

+ Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|--|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | <p>CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG VÀ KỸ NĂNG BÁN HÀNG</p> <p>1.1. Các khái niệm chung</p> <p>1.2. Quy trình bán hàng tổng quát</p> <p>1.3. Vai trò của hoạt động bán hàng cá nhân</p> <p>1.4. Đạo đức trong hoạt động bán hàng và xây dựng mối quan hệ với khách hàng</p> | 5 | 4 | 1 | |
| 2 | <p>CHƯƠNG 2: KHÂU CHUẨN BỊ CHO HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG</p> <p>2.1. Tâm lý học ứng dụng trong hoạt động bán hàng</p> <p>2.1.1. Nguyên tắc xã hội</p> <p>2.1.2. Nguyên tắc đáp trả</p> <p>2.1.3. Nguyên tắc tương phản</p> <p>2.1.4. Nguyên tắc chính thống</p> <p>2.1.5. Nguyên tắc khan hiếm</p> <p>2.2. Truyền thông ứng dụng trong hoạt động bán hàng</p> <p>2.2.1. Truyền thông xã hội</p> <p>2.2.2. Phần mềm ứng dụng</p> <p>2.3. Các kiến thức cần thiết phục vụ cho hoạt động bán hàng</p> <p>2.3.1 Khách hàng</p> <p>2.3.2 Sản phẩm</p> <p>2.3.3 Công nghệ</p> <p>2.3.4 Các yếu tố khác</p> | 10 | 5 | 5 | |
| 3 | <p>CHƯƠNG 3. TÌM KIẾM KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG</p> <p>3.1. Những khái niệm chung</p> <p>3.2. Các phương pháp tìm kiếm khách hàng tiềm năng</p> <p>3.2.1. Lập một kế hoạch</p> | 10 | 5 | 4 | 1 |

| | | | | | |
|---|--|----|---|---|---|
| | <p>3.2.2. Đứng thụ động chờ</p> <p>3.2.3. Báo chí</p> <p>3.2.4. Hội chợ, triển lãm</p> <p>3.2.5. Gửi danh thiếp</p> <p>3.2.6. Hãy cho khách hàng biết rằng bạn đang phục vụ họ</p> | | | | |
| 4 | <p>CHƯƠNG 4. LÊN KẾ HOẠCH CHO CUỘC GỌI TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG</p> <p>4.1. Kế hoạch tiếp cận tổng quát</p> <p>4.1.1 Xây dựng mối quan hệ và lòng tin tưởng</p> <p>4.1.2 Thu thập thông tin khách hàng</p> <p>4.1.3 Đề xuất hành động</p> <p>4.1.4 Có được sự gắn kết</p> <p>4.2. Quy trình tiếp cận khách hàng về mặt tâm lý</p> <p>4.2.1. Cung cấp miễn phí cho khách hàng của bạn thứ gì đó có giá trị</p> <p>4.2.2. Tặng mẫu dùng thử cho khách hàng mục tiêu.</p> <p>4.2.3. Tạo tình huống “khan hiếm nhân tạo”</p> <p>4.3. Các kỹ năng tiếp cận khách hàng tiềm năng qua điện thoại</p> <p>4.3.1. Bán hàng qua điện thoại phải biết tên khách hàng</p> <p>4.3.2. Thuộc lòng ưu điểm sản phẩm khi bán hàng qua điện thoại</p> <p>4.3.3. Bắt đầu công việc với sự lạc quan</p> <p>4.3.4. Chăm chỉ luyện tập</p> <p>4.3.5. Luôn luôn tự tin trong mỗi cuộc gọi</p> <p>4.3.6. Biết rút kinh nghiệm sau mỗi cuộc gọi thất bại</p> | 10 | 6 | 4 | |
| 5 | <p>CHƯƠNG 5. KỸ NĂNG TRÌNH BÀY TRONG HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG</p> <p>5.1. Chiến lược trình bày</p> <p>5.2. Các phương pháp trình bày</p> | 10 | 4 | 5 | 1 |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| | <p>5.2.1. Phương pháp giới thiệu trực tiếp</p> <p>5.2.2. Phương pháp kích tướng</p> <p>5.2.3. Phương pháp giới thiệu bằng hình ảnh</p> <p>5.2.4. Phương pháp lấy ví dụ minh họa</p> <p>5.2.5. Phương pháp nhờ người nổi tiếng</p> <p>5.3. Kỹ năng thương lượng và đàm phán</p> <p>5.3.1. Thu thập thông tin cơ bản về khách hàng</p> <p>5.3.2. Đặt mục tiêu có tính khả thi</p> <p>5.3.3. Chuẩn bị tốt những tài liệu cần thiết</p> <p>5.3.4. Tập dượt cách trình bày</p> <p>5.3.5. Có sự khơi mào hợp lý</p> <p>5.3.6. Xây dựng mối thiện cảm qua cách quan sát tinh tế</p> <p>5.3.7. Đặt những câu hỏi và lắng nghe</p> <p>5.3.8. Đưa ra những dẫn chứng tình huống</p> <p>5.3.9. Đưa ra những giải pháp hiệu quả</p> <p>5.4. Một số vấn đề cần lưu ý trong kỹ năng trình bày</p> <p>5.4.1. Hiểu được sự khác biệt giữa lợi ích và đặc trưng của sản phẩm mà bạn đang bán</p> <p>5.4.2. Sử dụng ngôn ngữ mạnh mẽ nhưng biết kiểm soát</p> <p>5.4.3. Tránh sử dụng những biệt ngữ (từ ngữ khó hiểu)</p> <p>5.4.4. Cố gắng truyền đạt những lợi ích của sản phẩm đến khách hàng một cách ngắn gọn</p> <p>5.4.5. Trình bày những lợi ích của sản phẩm một cách cụ thể</p> <p>5.4.6. Nhấn mạnh những điều đặc biệt của công ty bạn</p> | | | | |
| 6 | <p>CHƯƠNG 6. XỬ LÝ SỰ TỪ CHỐI CỦA KHÁCH HÀNG</p> <p>6.1. Những khái niệm chung</p> <p>6.2. Nguyên tắc xử lý sự từ chối của khách hàng</p> <p>6.3. Phân loại sự từ chối của khách hàng</p> | 5 | 2 | 3 | |

| | | | | | |
|---|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 6.4. Các kỹ thuật vượt qua sự từ chối của khách hàng | | | | |
| 7 | CHƯƠNG 7. KẾT THÚC GIAO DỊCH VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG 7.1. Những khái niệm chung 7.2. Các kỹ thuật kết thúc giao dịch 7.2.1. Lựa chọn đúng thời điểm. 7.2.2. Kỹ thuật tóm tắt 7.2.3. Giả sử làm như giao dịch đã hoàn tất 7.2.4. Mua ngay kéo hết 7.2.5. Đặt những câu hỏi mà bạn tin rằng khách hàng thích nghe nó. 7.2.6. Cung cấp thêm giá trị gia tăng cho khách hàng 7.2.7. Luôn mỉm cười 7.3. Tầm quan trọng của các dịch vụ và hoạt động sau mua 7.4. Duy trì mối quan hệ với khách hàng 7.4.1 Biết cách xây dựng mạng lưới 7.4.2 Biết cách giao tiếp với khách hàng 7.4.3 Biết cách coi trọng ý kiến của khách hàng 7.4.4 Luôn luôn tin rằng khách hàng trung thành là kênh bán hàng số 1 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| | Tổng cộng | 60 | 30 | 27 | 3 |

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG VÀ KỸ NĂNG BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Trình bày được các khái niệm về bán hàng.
- + Thực hiện đúng quy trình bán hàng.
- + Trình bày được vai trò của hoạt động bán hàng cá nhân
- + Xây dựng được mối quan hệ với khách hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 05 giờ

- 1.1. Các khái niệm chung
- 1.2. Quy trình bán hàng tổng quát
- 1.3. Vai trò của hoạt động bán hàng cá nhân
- 1.4. Đạo đức trong hoạt động bán hàng và xây dựng mối quan hệ với khách hàng

CHƯƠNG 2. KHÂU CHUẨN BỊ CHO HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

+ Trình bày được tâm lý học ứng dụng và truyền thông ứng dụng trong hoạt động bán hàng

+ Bổ sung kiến thức cần thiết phục vụ hoạt động bán hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 2.1. Tâm lý học ứng dụng trong hoạt động bán hàng
 - 2.1.1. Nguyên tắc xã hội
 - 2.1.2. Nguyên tắc đáp trả
 - 2.1.3. Nguyên tắc tương phản
 - 2.1.4. Nguyên tắc chính thống
 - 2.1.5. Nguyên tắc khan hiếm
- 2.2. Truyền thông ứng dụng trong hoạt động bán hàng
 - 2.2.1. Truyền thông xã hội
 - 2.2.2. Phần mềm ứng dụng
- 2.3. Các kiến thức cần thiết phục vụ cho hoạt động bán hàng
 - 2.3.1 Khách hàng
 - 2.3.2 Sản phẩm
 - 2.3.3 Công nghệ
 - 2.3.4 Các yếu tố khác

CHƯƠNG 3. TÌM KIẾM KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

+ Nhận thức được vai trò của khách hàng tiềm năng.

+ Trình bày được các phương pháp tìm kiếm khách hàng tiềm năng.

+ Tìm kiếm được khách hàng tiềm năng theo yêu cầu.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 3.1. Những khái niệm chung
- 3.2. Các phương pháp tìm kiếm khách hàng tiềm năng
 - 3.2.1. Lập một kế hoạch
 - 3.2.2. Đùng thụ động chờ
 - 3.2.3. Báo chí

- 3.2.4. Hội chợ, triển lãm
- 3.2.5. Gửi danh thiếp
- 3.2.6. Hãy cho khách hàng biết rằng bạn đang phục vụ họ

CHƯƠNG 4. LÊN KẾ HOẠCH CHO CUỘC GỌI TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Lập được kế hoạch tiếp cận khách hàng
- + Trình bày được quy trình tiếp cận khách hàng về mặt tâm lý.
- + Tiếp cận được khách hàng theo kế hoạch.
- + Trình bày được các kỹ năng tiếp cận khách hàng qua điện thoại.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 4.1. Kế hoạch tiếp cận tổng quát
 - 4.1.1 Xây dựng mối quan hệ và lòng tin tưởng
 - 4.1.2 Thu thập thông tin khách hàng
 - 4.1.3 Đề xuất hành động
 - 4.1.4 Có được sự gắn kết
- 4.2. Quy trình tiếp cận khách hàng về mặt tâm lý
 - 4.2.1. Cung cấp miễn phí cho khách hàng của bạn thứ gì đó có giá trị
 - 4.2.2. Tặng mẫu dùng thử cho khách hàng mục tiêu.
 - 4.2.3. Tạo tình huống “khan hiếm nhân tạo”
- 4.3. Các kỹ năng tiếp cận khách hàng tiềm năng qua điện thoại
 - 4.3.1. Bán hàng qua điện thoại phải biết tên khách hàng
 - 4.3.2. Thuộc lòng ưu điểm sản phẩm khi bán hàng qua điện thoại
 - 4.3.3. Bắt đầu công việc với sự lạc quan
 - 4.3.4. Chăm chỉ luyện tập
 - 4.3.5. Luôn luôn tự tin trong mỗi cuộc gọi
 - 4.3.6. Biết rút kinh nghiệm sau mỗi cuộc gọi thất bại

CHƯƠNG 5. KỸ NĂNG TRÌNH BÀY TRONG HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Trình bày được các chiến lược, phương pháp trình bày trong hoạt động bán hàng
- + Thực hiện được việc thương lượng và đàm phán với khách hàng.
- + Ứng dụng thực hiện trình bày việc bán hàng trong thực tế.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 5.1. Chiến lược trình bày

- 5.2. Các phương pháp trình bày
 - 5.2.1. Phương pháp giới thiệu trực tiếp
 - 5.2.2. Phương pháp khích tướng
 - 5.2.3. Phương pháp giới thiệu bằng hình ảnh
 - 5.2.4. Phương pháp lấy ví dụ minh họa
 - 5.2.5. Phương pháp nhờ người nổi tiếng
- 5.3. Kỹ năng thương lượng và đàm phán
 - 5.3.1. Thu thập thông tin cơ bản về khách hàng
 - 5.3.2. Đặt mục tiêu có tính khả thi
 - 5.3.3. Chuẩn bị tốt những tài liệu cần thiết
 - 5.3.4. Tập dượt cách trình bày
 - 5.3.5. Có sự khơi mào hợp lý
 - 5.3.6. Xây dựng mối thiện cảm qua cách quan sát tinh tế
 - 5.3.7. Đặt những câu hỏi và lắng nghe
 - 5.3.8. Đưa ra những dẫn chứng tình huống
 - 5.3.9. Đưa ra những giải pháp hiệu quả
- 5.4. Một số vấn đề cần lưu ý trong kỹ năng trình bày
 - 5.4.1. Hiểu được sự khác biệt giữa lợi ích và đặc trưng của sản phẩm mà bạn đang bán
 - 5.4.2. Sử dụng ngôn ngữ mạnh mẽ nhưng biết kiểm soát
 - 5.4.3. Tránh sử dụng những biệt ngữ (từ ngữ khó hiểu)
 - 5.4.4. Cố gắng truyền đạt những lợi ích của sản phẩm đến khách hàng một cách ngắn gọn
 - 5.4.5. Trình bày những lợi ích của sản phẩm một cách cụ thể
 - 5.4.6. Nhấn mạnh những điều đặc biệt của công ty bạn

CHƯƠNG 6. XỬ LÝ SỰ TỪ CHỐI CỦA KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Trình bày được nguyên tắc xử lý sự từ chối của khách hàng
- + Liệt kê được các loại từ chối.
- + Xử lý được sự từ chối trong thực tế.

- Nội dung chương:

Thời gian: 5 giờ

- 6.1. Những khái niệm chung
- 6.2. Nguyên tắc xử lý sự từ chối của khách hàng
- 6.3. Phân loại sự từ chối của khách hàng
- 6.4. Các kỹ thuật vượt qua sự từ chối của khách hàng

CHƯƠNG 7. KẾT THÚC GIAO DỊCH VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu:

Người học hiểu và trình bày được các nội dung sau:

- + Trình bày được các kỹ thuật kết thúc giao dịch.
- + Thực hiện kết thúc giao dịch và duy trì được mối quan hệ với khách hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

7.1. Những khái niệm chung

7.2. Các kỹ thuật kết thúc giao dịch

7.2.1. Lựa chọn đúng thời điểm.

7.2.2. Kỹ thuật tóm tắt

7.2.3. Giả sử làm như giao dịch đã hoàn tất

7.2.4. Mua ngay kéo hết

7.2.5. Đặt những câu hỏi mà bạn tin rằng khách hàng thích nghe nó.

7.2.6. Cung cấp thêm giá trị gia tăng cho khách hàng

7.2.7. Luôn mỉm cười

7.3. Tầm quan trọng của các dịch vụ và hoạt động sau mua

7.4. Duy trì mối quan hệ với khách hàng

7.4.1. Biết cách xây dựng mạng lưới

7.4.2. Biết cách giao tiếp với khách hàng

7.4.3. Biết cách coi trọng ý kiến của khách hàng

7.4.4. Luôn luôn tin rằng khách hàng trung thành là kênh bán hàng số 1

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Giáo trình, đề cương, giáo án
- Mô hình học cụ: bảng biểu, sơ đồ, đồ thị,...
- Máy tính, máy chiếu
- Nguyên vật liệu và các nguồn lực khác...
- Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm
- Bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.
- Thực hành: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài thực hành.
- Đánh giá trong quá trình học: Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm)
- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp, viết (Tự luận, trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ, giáo viên giảng các tiết lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm

- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

- Các kỹ năng bán hàng
- Ứng xử trong bán hàng
- Giao dịch và đàm phán trong quá trình bán hàng

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Giáo trình Kỹ năng bán hàng - NXB Lao động – Xã hội
- Giáo trình Giao tiếp ứng xử và kỹ năng bán hàng, NXB Thông tin và truyền thông
- TS. Lê Tấn Bửu, Giáo trình Quản trị bán hàng, NXB Lao động - Xã hội.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

Mã môn học: MĐ 19

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 23 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Thuyết trình là một hình thức của giao tiếp, ở mức độ khá phức tạp, đòi hỏi có sự chuẩn bị kỹ càng trước khi thực hiện. Thuyết trình diễn ra một cách khá thường xuyên trong môi trường học tập và công việc

- Tính chất: Giao tiếp gắn với mỗi người từ lúc sinh ra cho đến khi mất đi. Giao tiếp như mạch máu thông suốt và gắn kết mọi quan hệ phát sinh giữa người với người. Giao tiếp đóng vai trò quan trọng vì các tổ chức, các doanh nghiệp được cấu thành bởi các cá nhân. Mặc dù được gọi là “kỹ năng mềm”, nhưng giao tiếp tạo ra mối liên hệ cần thiết giữa các hoạt động chính trong các tổ chức kinh doanh. mô hình quản lý áp đặt đã bị thay thế bởi sự giao tiếp hai chiều giữa người quản lý và nhân viên, nhằm xây dựng sự tin tưởng và hiểu biết lẫn nhau; làm việc nhóm cũng được quan tâm và trở thành một phương thức làm việc tất yếu.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

+ Hiểu được tầm quan trọng của giao tiếp và thuyết trình trong cuộc sống và phát triển sự nghiệp;

+ Nắm bắt được các khái niệm cơ bản và lý thuyết của khoa học giao tiếp;

- Về kỹ năng:

+ Làm chủ được một số kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh bao gồm trình bày ý tưởng, giao tiếp viết, giao tiếp phi ngôn từ và đàm phán trong kinh doanh;

+ Thực hành các kỹ năng giao tiếp trong các tình huống kinh doanh cụ thể.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Hiểu và tôn trọng sự khác biệt văn hóa trong giao tiếp kinh doanh quốc tế.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

| Số TT | Tên chương mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|----------------|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, Thảo luận, bài tập | Kiểm tra |

| | | | | | |
|---|---|----|---|---|---|
| 1 | <p>Chương 1: Tổng quan chung về giao tiếp kinh doanh</p> <p>1.1. Khái luận về giao tiếp và giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>1.2. Tầm quan trọng của giao tiếp kinh doanh</p> <p>1.3 Mục tiêu của giao tiếp kinh doanh</p> <p>1.4. Các kiểu giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>1.5. Các rào cản giao tiếp trong kinh doanh</p> | 7 | 3 | 4 | |
| 2 | <p>Chương 2: Kỹ năng thuyết trình kinh doanh</p> <p>2.1. Chọn chủ đề và xác định mục đích bài thuyết trình</p> <p>2.2. Tìm hiểu khán thính giả</p> <p>2.3. Xây dựng nội dung bài thuyết trình</p> <p>2.4. Những điểm cần lưu ý trong thuyết trình</p> | 10 | 5 | 5 | |
| 3 | <p>Chương 3: Giao tiếp kinh doanh đa văn hóa</p> <p>3.1. Khái quát về văn hóa</p> <p>3.2. Vai trò của văn hóa trong giao tiếp kinh doanh</p> <p>3.3. Những đặc điểm văn hóa cần lưu ý khi giao tiếp giữa các quốc gia khác nhau</p> | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 4 | <p>Chương 4: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong tuyển dụng</p> <p>4.1. Phân tích bản thân và yêu cầu của công việc</p> <p>4.2. Thu thập thông tin về các cơ hội việc làm</p> <p>4.3. Chuẩn bị lý lịch</p> <p>4.4. Thư xin việc</p> <p>4.5. Phỏng vấn xin việc</p> | 10 | 5 | 5 | |
| 5 | <p>Chương 5: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong đàm phán kinh doanh</p> <p>5.1. Khái quát về đàm phán</p> | 10 | 4 | 5 | 1 |

| | | | | | |
|--|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 5.2. Các yếu tố của đàm phán 5.3. Các phương thức, phương pháp và phong cách đàm phán 5.4. Tổ chức đàm phán 5.5. Nghệ thuật đàm phán | | | | |
| | Tổng cộng | 45 | 20 | 23 | 2 |

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP KINH DOANH

- Mục tiêu:

- + Trình bày được khái niệm giao tiếp và giao tiếp kinh doanh
- + Trình bày được tầm quan trọng và mục tiêu của giao tiếp kinh doanh
- + Trình bày và hiểu được các kiểu giao tiếp trong kinh doanh và rào cản trong giao tiếp kinh doanh
- + Thực hiện được các bài tập tình huống
- + Nghiêm túc, chủ động, tích cực trong quá trình nghiên cứu, học tập

- Nội dung chương:

Thời gian 07 giờ

- 1.1. Khái luận về giao tiếp và giao tiếp trong kinh doanh
- 1.2. Tầm quan trọng của giao tiếp kinh doanh
- 1.3 Mục tiêu của giao tiếp kinh doanh
- 1.4. Các kiểu giao tiếp trong kinh doanh
- 1.5. Các rào cản giao tiếp trong kinh doanh

CHƯƠNG 2. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH KINH DOANH

- Mục tiêu:

- + Xác định mục đích bài thuyết trình, tìm hiểu thính giả, thu thập thông tin tư liệu, tổ chức bài thuyết trình
- + Xây dựng nội dung bài thuyết trình, chuẩn bị các phương tiện hỗ trợ và công tác hậu cần, chuẩn bị về tâm lý và hình thức và luyện tập
- + Nghiêm túc, chủ động trong việc học và thực hành 6 công việc chủ yếu khi tiến hành thuyết trình

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

- 2.1. Chọn chủ đề và xác định mục đích bài thuyết trình
- 2.2. Tìm hiểu khán thính giả
- 2.3. Xây dựng nội dung bài thuyết trình
- 2.4. Những điểm cần lưu ý trong thuyết trình

CHƯƠNG 3. GIAO TIẾP KINH DOANH ĐA VĂN HÓA

- Mục tiêu:

+ Hiểu và nắm bắt được về văn hóa giao tiếp kinh doanh ở Việt Nam và một số các quốc gia

+ Hiểu và cần trách có hiểu quả trong văn hóa giao tiếp kinh doanh giữa các quốc gia

+ Nghiêm túc, chủ động trong việc học và thực hành trong giao tiếp kinh doanh đa văn hóa

- Nội dung chương:

Thời gian: 08 giờ

3.1. Khái quát về văn hóa

3.2. Vai trò của văn hóa trong giao tiếp kinh doanh

3.3. Những đặc điểm văn hóa cần lưu ý khi giao tiếp giữa các quốc gia khác nhau .

CHƯƠNG 4. ỨNG DỤNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG TUYỂN DỤNG

- Mục tiêu:

+ Cung cấp đầy đủ những kiến thức và kỹ năng để tự tin trong các hoạt động giao tiếp tuyển dụng.

+ Cung cấp kiến thức về giao tiếp trong tuyển dụng mà các sinh viên cần biết để có thể tìm được một việc làm phù hợp với năng lực bản thân, có thu nhập tốt và có nhiều cơ hội phát triển.

+ Có tinh thần trách nhiệm nghiêm túc đóng vai, thực hành phỏng vấn

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

4.1. Phân tích bản thân và yêu cầu của công việc

4.2. Thu thập thông tin về các cơ hội việc làm

4.3. Chuẩn bị lý lịch

4.4. Thư xin việc

4.5. Phỏng vấn xin việc

CHƯƠNG 5. ỨNG DỤNG GIAO TIẾP TRONG ĐÀM PHÁN KINH DOANH

- Mục tiêu:

+ Xác định mục tiêu, tìm hiểu đối phương, chiến thuật, các kỹ năng trong đàm phán

+ trang bị những kinh nghiệm thực tiễn thông qua các bài thực hành trên lớp để nâng cao trình độ kỹ năng sau khi ra trường.

+ Tích cực, chủ động trong quá trình học tập, nghiên cứu

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

5.1. Khái quát về đàm phán

5.2. Các yếu tố của đàm phán

5.3. Các phương thức, phương pháp và phong cách đàm phán

5.4. Tổ chức đàm phán

5.5. Nghệ thuật đàm phán

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Giáo trình, đề cương, giáo án
- Mô hình học cụ: bảng biểu, sơ đồ, ...
- Máy tính, máy chiếu
- Nguyên vật liệu và các nguồn lực khác...
- Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm môn giao tiếp kinh doanh và thuyết trình
- Bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

+ Hiểu được tầm quan trọng của giao tiếp và thuyết trình trong cuộc sống và phát triển sự nghiệp;

+ Nắm bắt được các khái niệm cơ bản và lý thuyết của khoa học giao tiếp;

- Kỹ năng:

+ Làm chủ được một số kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh bao gồm trình bày ý tưởng, giao tiếp viết, giao tiếp phi ngôn từ và đàm phán trong kinh doanh;

+ Thực hành các kỹ năng giao tiếp trong các tình huống kinh doanh cụ thể.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Hiểu và tôn trọng sự khác biệt văn hóa trong giao tiếp kinh doanh quốc tế.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên quan với thực tiễn.

- Thực hành: kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Kiểm tra viết (tự luận và trắc nghiệm).

+ Thảo luận nhóm.

+ Đánh giá cuối môn học: kiểm tra theo hình thức: vấn đáp hoặc viết (tự luận và trắc nghiệm).

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 45 giờ, giảng viên giảng dạy giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Giảng viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học, xây dựng các bài thực hành cụ thể theo nội dung của từng bài học, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

+ Hình thức giảng dạy chính của môn học: lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm và làm các bài tập thực hành.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và đồ dùng học tập.

+ Sinh viên phải nghiên cứu tài liệu theo yêu cầu của giảng viên.

+ Tích cực nghiên cứu, tự học, làm bài tập về nhà. Trước mỗi tiết bài tập, sinh viên phải hoàn thành các bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên.

+ Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

- Giao tiếp bằng văn bản

- Thuyết trình kinh doanh

- Giao tiếp tuyển dụng

- Đàm phán kinh doanh

4. Tài liệu tham khảo:

1. PGS. TS. Dương Thị Liễu & TS. Trương Thị Nam Thắng (chủ biên) (2013), Giáo trình *Giao tiếp Kinh doanh và Thuyết trình*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

2. TS. Hà Nam Khánh Giao – Ths. Phạm Thị Trúc Ly – Ths. Nguyễn Thị Quỳnh Giang, Giáo trình giao tiếp kinh doanh, Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.

3. GS.TS Hoàng Đức Thân, Giáo trình giao dịch và đàm phán kinh doanh, Nhà xuất bản Thống kê

4. TS. Nguyễn Hữu Thân, Truyền thông Giao tiếp trong Kinh doanh để Hội nhập Toàn cầu. Nhà Xuất bản Thống Kê, 2006.

5. TS. Thái Trí Dũng. Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh. Nhà Xuất bản Thống Kê, 2003.

6. Vũ thị Phượng & Dương Quang Huy. Giao tiếp trong Kinh doanh. Nhà Xuất bản Thống kê, 1995.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG SIÊU THỊ

Mã môn học: MĐ 20

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

- Vị trí: Là môn khoa học ứng dụng trong nội dung chương trình đào tạo của nghề Nghiệp vụ bán hàng, môn học được nghiên cứu sau khi học xong đã học các môn học cơ sở và chuyên ngành khác..

- Tính chất: Nghiệp vụ bán hàng là môn học bắt buộc cho ngành nghiệp vụ bán hàng, môn học này nhằm cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng bán hàng quản lý tính tuân thủ quy trình thực hiện, năng lực điều phối, giám sát, năng lực đàm phán, xử lý tình huống, năng lực quản lý thông tin thị trường. Ngoài ra, người học còn nắm vững một số vấn đề về biện pháp tổ chức, khai thác nhằm nâng cao hiệu quả giám sát quản lý bán hàng.

II. MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC

- Về kiến thức:

+ Trình bày được các vấn đề cơ bản về nghề bán hàng, vai trò của hệ thống bán lẻ và đại lý

+ Trình bày được các hình thức bán hàng căn bản, nhận thức được các yêu cầu và kỹ năng cần thiết đối với một nhân viên bán hàng .

+ Thực hiện được các kỹ năng quan trọng trong bán hàng như: giao tiếp, thuyết phục khách hàng trong từng giai đoạn tiếp xúc khách hàng, thương lượng với nhà cung cấp, kỹ năng phát triển các mối quan hệ với khách hàng, các quy trình mua hàng của khách hàng

+ Thực hiện được việc tổ chức, quản lý, điều hành lực lượng bán hàng, đánh giá thành tích, chính sách đãi ngộ nhân viên một cách hiệu quả.

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng tốt các kiến thức đã học để thực hiện các kỹ năng và nghiệp vụ bán hàng và ứng dụng môn học vào thực tiễn.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Đạt được năng lực tự chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp;

+ Phát triển được thái độ tích cực, có năng lực tự định hướng phát triển bản thân ở mức độ cao hơn với thái độ tích cực học tập suốt đời.

III. NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên các bài trong mô đun | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|--|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | <p>Chương 1. Tổng quan về nghiệp vụ bán hàng siêu thị</p> <p>1. Một số khái niệm về bán hàng và vai trò của nghề bán hàng</p> <p>1.1. Một số khái niệm</p> <p>1.2. Vai trò của nghề bán hàng</p> <p>2. Các hình thức bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>2.1. Phân theo địa điểm bán hàng</p> <p>2.2. Phân theo quy mô bán hàng</p> <p>2.3. Phân theo sự sở hữu hàng hóa</p> <p>2.4. Phân theo đối tượng mua</p> <p>2.5. Theo hình thức cửa hàng</p> <p>2.6. Theo chức danh của công ty</p> <p>3. Những vấn đề của nghề bán hàng</p> <p>4. Các quan niệm sai lầm về nghề bán hàng</p> | 6 | 2 | 4 | |
| 2 | <p>Chương 2. Các kỹ năng cần có của nhân viên bán hàng siêu thị</p> <p>1. Người bán hàng</p> <p>1.1. Khái niệm</p> <p>1.2. Vai trò của người bán hàng đối với doanh nghiệp</p> <p>1.3. Các nguyên nhân thất bại của người bán hàng</p> <p>2. Người bán hàng chuyên nghiệp</p> <p>2.1. Yêu cầu về thể chất</p> <p>2.2. Yêu cầu về thái độ và tố chất của nhân viên bán hàng chuyên nghiệp</p> <p>2.2.1. Thái độ của người bán hàng chuyên nghiệp</p> <p>2.2.2. Các tố chất của người bán hàng chuyên nghiệp</p> <p>2.3. Yêu cầu về kiến thức</p> <p>2.3.1. Hiểu biết về khách hàng</p> <p>2.3.2. Hiểu biết về sản phẩm</p> <p>2.3.3. Hiểu biết về đối thủ cạnh tranh</p> | 9 | 3 | 6 | |

| | | | | | |
|---|---|----|---|---|---|
| | <p>2.3.4. Hiểu biết về doanh nghiệp</p> <p>2.4. Yêu cầu về các kỹ năng cần thiết</p> <p>2.4.1. Kỹ năng giao tiếp và trò chuyện</p> <p>2.4.2. Kỹ năng lắng nghe</p> <p>2.4.3. Kỹ năng đặt câu hỏi</p> <p>2.4.4. Kỹ năng lấy lòng khách hàng</p> <p>2.4.5. Kỹ năng trưng bày hàng hóa</p> <p>3. Chân dung người bán hàng chuyên nghiệp</p> <p>4. Vấn đề đạo đức trong bán hàng</p> <p>4.1. Quan hệ giữa nhân viên bán hàng và khách hàng</p> <p>4.2. Quan hệ giữa nhân viên bán hàng và công ty</p> <p>4.3. Quan hệ giữa nhân viên bán hàng và đồng nghiệp</p> | | | | |
| 3 | <p>Chương 3. Một số kỹ năng bán hàng siêu thị chuyên nghiệp</p> <p>1. Kỹ năng thăm dò</p> <p>1.1. Vai trò của thăm dò</p> <p>1.2. Mục đích và một số yêu cầu khi thăm dò</p> <p>1.3. Kỹ năng thăm dò nhu cầu</p> <p>1.3.1. Phương pháp thăm dò bằng các câu hỏi mở</p> <p>1.3.2. Phương pháp thăm dò bằng câu hỏi tìm dữ liệu</p> <p>1.3.3. Phương pháp thăm dò bằng câu hỏi phản ánh</p> <p>1.3.4. Sự tạm dừng</p> <p>1.3.5. Câu tóm tắt</p> <p>2. Kỹ năng nói câu lợi ích</p> <p>2.1. Đặc điểm và lợi ích sản phẩm</p> <p>2.1.1. Đặc điểm của sản phẩm</p> <p>2.1.2. Lợi ích của sản phẩm</p> <p>2.2. Kỹ năng nói câu lợi ích</p> <p>2.3. Một số yêu cầu khi trình bày lợi ích</p> <p>3. Kỹ năng thuyết phục</p> <p>3.1. Vai trò của thuyết phục</p> <p>3.2. Kỹ năng thuyết phục trong bán hàng</p> <p>3.2.1. Một số yêu cầu khi thuyết phục</p> <p>3.2.2. Kỹ năng thuyết phục</p> | 10 | 4 | 5 | 1 |

| | | | | | |
|---|--|----|---|---|--|
| | <p>4. Kỹ năng xử lý sự phản đối</p> <p>4.1. Phản đối là mối đe dọa và cũng là cơ hội</p> <p>4.2. Một số phương pháp và yêu cầu khi xử lý sự phản đối</p> <p>4.3. Kỹ năng xử lý sự phản đối</p> <p>5. Kỹ năng trình bày</p> <p>5.1. Vai trò của trình bày</p> <p>5.2. Nguyên tắc thuyết trình</p> <p>5.3. Chuẩn bị thuyết trình</p> <p>5.3.1. Xác nhận địa điểm của buổi thuyết trình</p> <p>5.3.2. Viết nội dung bài thuyết trình</p> <p>5.3.3. Chuẩn bị các công cụ hỗ trợ</p> <p>5.3.4. Thông tin đến thính giả tham dự</p> <p>5.3.5. Thực hiện một số yêu cầu trợ giúp khi thuyết trình</p> <p>5.4. Kỹ năng thuyết trình</p> <p>5.4.1. Kỹ thuật phân phối bài nói</p> <p>5.4.2. Phong cách thuyết trình</p> <p>5.4.3. Sử dụng công cụ hỗ trợ</p> <p>5.5. Kỹ năng trình bày trong bán hàng</p> <p>5.5.1. Chuẩn bị chu đáo</p> <p>5.5.2. Trình bày thuyết phục</p> <p>5.5.3. Phong cách trình bày chuyên nghiệp</p> | | | | |
| 4 | <p>Chương 4. Nghiệp vụ bán hàng và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp</p> <p>1. Công việc hàng ngày của nhân viên bán hàng</p> <p>1.1. Công việc hàng ngày của nhân viên bán hàng</p> <p>1.1.1. Tiếp nhận hàng hóa, sản phẩm</p> <p>1.1.2. Giữ gìn và bảo quản sản phẩm tốt nhất</p> <p>1.1.3. Thực hiện công việc về quảng bá, tư vấn sản phẩm</p> <p>1.2. Hỏi (Đi) thăm khách hàng</p> <p>2. Quy trình nghiệp vụ bán hàng: (Tiến trình bán hàng)</p> <p>2.1. Chuẩn bị</p> <p>2.2. Mở đầu</p> <p>2.3. Tìm hiểu nhu cầu khách hàng</p> <p>2.4. Giới thiệu và trình bày sản phẩm</p> | 10 | 3 | 7 | |

| | | | | | |
|---|---|----|---|---|---|
| | <p>2.5. Kết thúc bán hàng</p> <p>3. Chăm sóc khách hàng</p> <p>3.1. Chăm sóc khách hàng và những vấn đề cơ bản</p> <p>3.1.1. Khái niệm khách hàng</p> <p>3.1.2. Khái niệm về chăm sóc khách hàng</p> <p>3.1.3. Lợi ích của việc chăm sóc khách hàng</p> <p>3.2. Khách hàng mong đợi điều gì?</p> <p>3.3. Hiệu ứng lan truyền</p> <p>3.4. Các hoạt động chăm sóc khách hàng</p> <p>3.4.1. Cung cấp những dịch vụ hậu mãi</p> <p>3.4.2. Theo dõi thái độ khách hàng và giữ gìn mối quan hệ khách hàng</p> <p>3.4.3. Sáng tạo những dịch vụ chăm sóc để lôi kéo khách hàng</p> <p>4. Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng và đánh giá dịch vụ khách hàng của doanh nghiệp</p> <p>4.1. Đo lường sự hài lòng của khách hàng từ phản hồi của khách hàng</p> <p>4.2. Đánh giá dịch vụ khách hàng của doanh nghiệp từ quan sát hoạt động của nhân viên</p> | | | | |
| 5 | <p>Chương 5. Tổ chức và quản lý lực lượng bán hàng</p> <p>1. Lực lượng bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>2. Tổ chức lực lượng bán hàng</p> <p>2.1. Tổ chức theo địa lý</p> <p>2.2. Tổ chức theo sản phẩm</p> <p>2.3. Tổ chức theo khách hàng</p> <p>2.4. Tổ chức theo cơ cấu hỗn hợp</p> <p>3. Quản lý lực lượng bán hàng</p> <p>3.1. Lập kế hoạch tuyển dụng</p> <p>3.1.1. Tầm quan trọng của tuyển dụng</p> <p>3.1.2. Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân viên bán hàng</p> <p>3.1.3. Mô tả công việc</p> <p>3.1.4. Xác định yêu cầu về tố chất và kỹ năng của nhân viên bán hàng</p> <p>3.2. Tuyển dụng</p> <p>3.2.1. Xác định nguồn tuyển dụng</p> | 10 | 3 | 6 | 1 |

| | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| 3.2.2. Tiến trình tuyển dụng nhân viên bán hàng | | | | |
| 3.2.3. Hình thức tuyển dụng | | | | |
| 3.2.4. Tiêu chuẩn đánh giá ứng viên | | | | |
| 3.3. Huấn luyện (đào tạo) lực lượng bán hàng | | | | |
| 3.4. Xây dựng cơ chế khen thưởng | | | | |
| 3.5. Động viên đội ngũ bán hàng | | | | |
| 3.6. Đánh giá hiệu quả của lực lượng bán hàng | | | | |
| 3.6.1. Các nguồn thông tin | | | | |
| 3.6.2. Đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng | | | | |
| 3.7. Giám sát lực lượng bán hàng | | | | |
| TỔNG | 45 | 15 | 28 | 2 |

2. Nội dung chi tiết

Chương 1. Tổng quan về nghiệp vụ bán hàng siêu thị

Thời gian: 6 giờ (LT: 2 giờ; TH: 4 giờ)

1. Mục tiêu: Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

- *Kiến thức:*

+ Trình bày được khái niệm hoạt động bán hàng, các hình thức bán hàng.

+ Trình bày được vai trò của nghề bán hàng.

+ Trình bày được những vấn đề của nghề bán hàng và những quan niệm sai lầm về nghề bán hàng.

- *Kỹ năng:* Hiểu được tầm quan trọng của nghề bán hàng và vận dụng tốt vào thực tiễn cuộc sống.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Học tập tích cực, chủ động trong quá trình học và ý thức vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn.

2. Nội dung chương:

2.1. Một số khái niệm về bán hàng và vai trò của nghề bán hàng *1.5 giờ*

2.1.1. Một số khái niệm

2.1.2. Vai trò của nghề bán hàng

2.2. Các hình thức bán hàng của doanh nghiệp

2.2.1. Phân theo địa điểm bán hàng

2.2.2. Phân theo quy mô bán hàng

2.2.3. Phân theo sở hữu hàng hóa

2.2.4. Phân theo đối tượng mua

2.2.5. Theo hình thức cửa hàng

| | |
|---|---------|
| 2.2.6. Theo chức danh của công ty | |
| Thảo luận | 3 giờ |
| 2.3. Những vấn đề của nghề bán hàng | 0.5 giờ |
| 2.4. Các quan niệm sai lầm về nghề bán hàng | |
| Thảo luận | 1 giờ |

Chương 2. Các kỹ năng cần có của nhân viên bán hàng siêu thị

Thời gian: 9 giờ (LT: 3 giờ; TH: 6 giờ)

1. Mục tiêu:

- Kiến thức:

+ Trình bày được các vai trò của người bán hàng và các nguyên nhân thất bại của người bán hàng.

+ Trình bày được các yêu cầu và thực hiện được các kỹ năng cần thiết trong bán hàng.

+ Trình bày được cách thức làm thế nào để trở thành người bán hàng chuyên nghiệp và vấn đề đạo đức trong bán hàng.

- *Kỹ năng*: Vận dụng được các kỹ năng cần thiết trong bán hàng nhằm hoàn thành tốt công việc của một nhân viên bán hàng.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm*: Học tập tích cực, chủ động trong quá trình học và ý thức vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn.

2. Nội dung chương:

2.1. Người bán hàng 1 giờ

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Vai trò của người bán hàng đối với doanh nghiệp

2.1.3. Các nguyên nhân thất bại của người bán hàng

2.2. Người bán hàng chuyên nghiệp

2.2.1. Yêu cầu về thể chất

2.2.2. Yêu cầu về thái độ và tố chất của nhân viên bán hàng chuyên nghiệp

2.2.2.1. Thái độ của người bán hàng chuyên nghiệp

2.2.2.2. Các tố chất của người bán hàng chuyên nghiệp

 Thảo luận 1 giờ

2.2.3. Yêu cầu về kiến thức 1 giờ

2.2.3.1. Hiểu biết về khách hàng

2.2.3.2. Hiểu biết về sản phẩm

2.2.3.3. Hiểu biết về đối thủ cạnh tranh

2.2.3.4. Hiểu biết về doanh nghiệp

| | |
|---|-------|
| 2.2.4. Yêu cầu về các kỹ năng cần thiết | |
| Thảo luận | 2 giờ |
| 2.2.4.1. Kỹ năng giao tiếp và trò chuyện | |
| 2.2.4.2. Kỹ năng lắng nghe | |
| 2.2.4.3. Kỹ năng đặt câu hỏi | |
| 2.2.4.4. Kỹ năng lấy lòng khách hàng | |
| 2.2.4.5. Kỹ năng trưng bày hàng hóa | |
| Thảo luận | 1 giờ |
| 2.3. Chân dung người bán hàng chuyên nghiệp | 1 giờ |
| 2.4. Vấn đề đạo đức trong bán hàng | |
| 2.4.1. Quan hệ giữa nhân viên bán hàng và khách hàng | |
| 2.4.2. Quan hệ giữa nhân viên bán hàng và công ty | |
| 2.4.3. Quan hệ giữa nhân viên bán hàng và đồng nghiệp | |
| Thảo luận | 2 giờ |

Chương 3. Một số kỹ năng bán hàng siêu thị chuyên nghiệp

Thời gian: 10giờ (LT:4 giờ;TH: 5 giờ; KT: 1 giờ)

1. Mục tiêu:

- *Kiến thức:* Trình bày được các kỹ năng cần thiết đối với một nhân viên bán hàng chuyên nghiệp như: Kỹ năng thăm dò, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng trình bày, kỹ năng xử lý phản đối, kỹ năng hoạch định, kỹ năng quản lý thời gian,....

- *Kỹ năng:* Vận dụng một cách có hiệu quả các kỹ năng đã học vào bán hàng nhằm trở thành người bán hàng chuyên nghiệp.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Học tập tích cực, chủ động trong quá trình học và ý thức vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn.

2. Nội dung chương:

| | |
|---|-------|
| 2.1. Kỹ năng thăm dò | 1 giờ |
| 2.1.1. Vai trò của thăm dò | |
| 2.1.2. Mục đích và một số yêu cầu khi thăm dò | |
| 2.1.3. Kỹ năng thăm dò nhu cầu | |
| 2.1.3.1. Phương pháp thăm dò bằng các câu hỏi mở | |
| 2.1.3.2. Phương pháp thăm dò bằng câu hỏi tìm dữ liệu | |
| 2.1.3.3. Phương pháp thăm dò bằng câu hỏi phản ánh | |
| 2.1.3.4. Sự tạm dừng | |
| 2.1.3.5. Câu tóm tắt | |
| Thảo luận | 1 giờ |
| 2.2. Kỹ năng nói câu lợi ích | 1 giờ |

- 2.2.1. Đặc điểm và lợi ích sản phẩm
 - 2.2.1.1. Đặc điểm của sản phẩm
 - 2.2.1.2. Lợi ích của sản phẩm
- 2.2.2. Kỹ năng nói câu lợi ích
- 2.2.3. Một số yêu cầu khi trình bày lợi ích
- 2.3. Kỹ năng thuyết phục
 - 2.3.1. Vai trò của thuyết phục
 - 2.3.2. Kỹ năng thuyết phục trong bán hàng
 - 2.3.2.1. Một số yêu cầu khi thuyết phục
 - 2.3.2.2. Kỹ năng thuyết phục
- 2.4. Kỹ năng xử lý sự phản đối
 - 2.4.1. Phản đối là mối đe dọa và cũng là cơ hội
 - 2.4.2. Một số phương pháp và yêu cầu khi xử lý sự phản đối
 - 2.4.3. Kỹ năng xử lý sự phản đối
- Thảo luận *2 giờ*
- 2.5. Kỹ năng trình bày *2 giờ*
 - 2.5.1. Vai trò của trình bày
 - 2.5.2. Nguyên tắc thuyết trình
 - 2.5.3. Chuẩn bị thuyết trình
 - 2.5.3.1. Xác nhận địa điểm của buổi thuyết trình
 - 2.5.3.2. Viết nội dung bài thuyết trình
 - 2.5.3.3. Chuẩn bị các công cụ hỗ trợ
 - 2.5.3.4. Thông tin đến thính giả tham dự
 - 2.5.3.5. Thực hiện một số yêu cầu trợ giúp khi thuyết trình
 - 2.5.4. Kỹ năng thuyết trình
 - 2.5.4.1. Kỹ thuật phân phối bài nói
 - 2.5.4.2. Phong cách thuyết trình
 - 2.5.4.3. Sử dụng công cụ hỗ trợ
 - 2.5.5. Kỹ năng trình bày trong bán hàng
 - 2.5.5.1. Chuẩn bị chu đáo
 - 2.5.5.2. Trình bày thuyết phục
 - 2.5.5.3. Phong cách trình bày chuyên nghiệp
- Thảo luận *2 giờ*
- Kiểm tra định kỳ *1 giờ*

Chương 4. Nghiệp vụ bán hàng và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp

Thời gian: 10 giờ (LT:3 giờ;TH:7 giờ)

1. Mục tiêu:

- Kiến thức:

- + Trình bày được công việc cần thiết của một nhân viên bán hàng chuyên nghiệp.
- + Trình bày được quy trình bán hàng của một nhân viên bán hàng.
- + Trình bày được các hoạt động chăm sóc khách hàng trong bán hàng.
- + Nhận thức được mức độ hài lòng của khách hàng khi mua hàng.

- Kỹ năng:

- + Thực hiện được quy trình bán hàng của một nhân viên bán hàng.
- + Thực hiện được các hoạt động chăm sóc khách hàng trong bán hàng.
- + Thấu hiểu được mức độ hài lòng của khách hàng khi mua hàng.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Học tập tích cực, chủ động trong quá trình học và có ý thức vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

2. Nội dung chương:

2.1. Công việc hàng ngày của nhân viên bán hàng *1 giờ*

2.1.1. Công việc hàng ngày của nhân viên bán hàng

2.1.1.1. Tiếp nhận hàng hóa, sản phẩm

2.1.1.2. Giữ gìn và bảo quản sản phẩm tốt nhất

2.1.1.3. Thực hiện công việc về quảng bá, tư vấn sản phẩm

2.1.2. Hỏi (Đi) thăm khách hàng

Thảo luận

1 giờ

2.2. Quy trình nghiệp vụ bán hàng: (Tiến trình bán hàng)

2.2.1. Chuẩn bị

2.2.2. Mở đầu

2.2.3. Tìm hiểu nhu cầu khách hàng

2.2.4. Giới thiệu và trình bày sản phẩm

2.2.5. Kết thúc bán hàng

Thảo luận

2 giờ

2.3. Chăm sóc khách hàng *2 giờ*

2.3.1. Chăm sóc khách hàng và những vấn đề cơ bản

2.3.1.1. Khái niệm khách hàng

2.3.1.2. Khái niệm về chăm sóc khách hàng

2.3.1.3. Lợi ích của việc chăm sóc khách hàng

2.3.2. Khách hàng mong đợi điều gì?

2.3.3. Hiệu ứng lan truyền

2.3.4. Các hoạt động chăm sóc khách hàng

2.3.4.1. Cung cấp những dịch vụ hậu mãi

2.3.4.2. Theo dõi thái độ khách hàng và giữ gìn mối quan hệ khách hàng

2.3.4.3. Sáng tạo những dịch vụ chăm sóc để lôi kéo khách hàng

Thảo luận 3 giờ

2.4. Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng và đánh giá dịch vụ khách hàng của doanh nghiệp

2.4.1. Đo lường sự hài lòng của khách hàng từ phản hồi của khách hàng

2.4.2. Đánh giá dịch vụ khách hàng của doanh nghiệp từ quan sát hoạt động của nhân viên

Thảo luận 1 giờ

Chương 5. Tổ chức và quản lý lực lượng bán hàng

Thời gian: 10 giờ (LT: 3 giờ; TH: 6 giờ; KT: 1 giờ)

1. Mục tiêu:

- *Kiến thức:*

+ Trình bày được các vấn đề trong lực lượng bán hàng của doanh nghiệp.

+ Trình bày được các cách thức tổ chức, quản lý điều hành lực lượng bán hàng một cách có hiệu quả.

- *Kỹ năng:* Vận dụng và tổ chức, quản lý điều hành được lực lượng bán hàng của doanh nghiệp

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Học tập tích cực, chủ động trong quá trình học và có ý thức vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn.

2. Nội dung chương:

2.1. Lực lượng bán hàng của doanh nghiệp 1 giờ

2.2. Tổ chức lực lượng bán hàng

2.2.1. Tổ chức theo địa lý

2.2.2. Tổ chức theo sản phẩm

2.2.3. Tổ chức theo khách hàng

2.2.4. Tổ chức theo cơ cấu hỗn hợp

Thảo luận 2 giờ

2.3. Quản lý lực lượng bán hàng 2 giờ

2.3.1. Lập kế hoạch tuyển dụng

2.3.1.1. Tầm quan trọng của tuyển dụng

2.3.1.2. Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân viên bán hàng

- 2.3.1.3. Mô tả công việc
 - 2.3.1.4. Xác định yêu cầu về tố chất và kỹ năng của nhân viên bán hàng
 - 2.3.2. Tuyển dụng
 - 2.3.2.1. Xác định nguồn tuyển dụng
 - 2.3.2.2. Tiến trình tuyển dụng nhân viên bán hàng
 - 2.3.2.3. Hình thức tuyển dụng
 - 2.3.2.4. Tiêu chuẩn đánh giá ứng viên
 - 2.3.3. Huấn luyện (đào tạo) lực lượng bán hàng
 - 2.3.4. Xây dựng cơ chế khen thưởng
 - 2.3.5. Động viên đội ngũ bán hàng
 - 2.3.6. Đánh giá hiệu quả của lực lượng bán hàng
 - 2.3.6.1. Các nguồn thông tin
 - 2.3.6.2. Đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng
 - 2.3.7. Giám sát lực lượng bán hàng
- Thảo luận *4 giờ*
- Kiểm tra định kỳ** *1 giờ*

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phòng học chuyên môn hóa, phòng thực hành:
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu, internet
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình chính, bài giảng, tài liệu phát tay, hình ảnh, bảng, sản phẩm mẫu ...
4. Các điều kiện khác: Khách hàng giả định, tham quan trải nghiệm thực tế ...

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Kiến thức: Hiểu được các kiến thức cơ bản liên quan đến môn học như: Nghề bán hàng, vai trò của hệ thống bán lẻ và đại lý, giao tiếp, thuyết phục khách hàng trong từng giai đoạn tiếp xúc khách hàng, thương lượng với nhà cung cấp, kỹ năng phát triển các mối quan hệ với khách hàng, các quy trình mua hàng của khách hàng;
- Kỹ năng: Vận dụng tốt các kiến thức đã học để thực hiện các kỹ năng và nghiệp vụ bán hàng và ứng dụng môn học vào thực tiễn;
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tính chủ động trong học tập, ý thức trên lớp và làm bài tập về nhà.

2. Phương pháp:

Kiểm tra qua tình huống, bài thi kết thúc, kiểm tra giữa kỳ.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Áp dụng đối với học sinh ngành kinh tế nói chung và nghề nghiệp vụ bán hàng nói riêng.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Chuẩn bị các điều kiện cần thiết trước khi lên lớp như: bài giảng, tài liệu, các tình huống thực tế để tạo sự hứng thú cho người học, lôi kéo người học tham gia một cách tích cực.

- Đối với người học: Học sinh chủ động nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp, tham gia tích cực vào bài giảng, các tình huống do giảng viên đề ra và hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Khi triển khai giảng dạy cần tăng số giờ thực hành, tăng thời gian cho học sinh đi thực tế hoặc trải nghiệm thực tế.

4. Tài liệu tham khảo:

- Giáo trình Nghiệp vụ bán hàng siêu thị - Trường Cao đẳng Công nghiệp Hưng Yên (Lưu hành nội bộ)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: MARKETING THƯƠNG MẠI

Mã môn học: MH 21

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; Kiểm tra: 03 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Marketing thương mại thuộc nhóm các môn học kiến thức ngành của nghề kinh tế được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn cơ sở ngành.

- Tính chất: Môn học Marketing thương mại là môn học có khái quát tổng thể những chiến lược của các doanh nghiệp trong việc phát triển doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Học sinh phải trình bày được:

+ Các khái niệm thị trường, giá cả, chu kỳ sống của sản phẩm, phân phối, quảng cáo, tuyên truyền...

+ Các chiến lược marketing thương mại: Chiến lược sản phẩm; chiến lược giá cả; chiến lược phân phối; chiến lược xúc tiến

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng được các kiến thức lý thuyết marketing thương mại để nhận biết, phân tích các vấn đề thực tiễn của hoạt động marketing và đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả của hoạt động marketing trong doanh nghiệp

+ Rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thu thập, xử lý thông tin

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Nhận thức được tính phức tạp và tầm quan trọng của công tác Marketing thương mại trong doanh nghiệp từ đó có ý thức học tập nghiêm túc môn học này.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1. Tư tưởng cơ bản của marketing thương mại 1.1. Khái niệm marketing thương mại 1.2. Bản chất của marketing thương mại | 6 | 3 | 3 | |

| | | | | | |
|---|---|----|---|---|---|
| | <p>1.2.1. Vị trí của khách hàng trong hoạt động thương mại</p> <p>1.2.2. Cách thức tiếp cận và chinh phục khách hàng theo tư tưởng định hướng marketing</p> | | | | |
| 2 | <p>Chương 2. Cơ hội hấp dẫn và thị trường của doanh nghiệp</p> <p>2.1. Cơ hội và hấp dẫn trong hoạt động thương mại</p> <p>2.1.1. Khái niệm</p> <p>2.1.2. Các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến độ hấp dẫn của cơ hội</p> <p>2.1.3. Phương pháp đánh giá cơ hội</p> <p>2.2. Thị trường của doanh nghiệp</p> <p>2.2.1. Khái niệm thị trường của doanh nghiệp</p> <p>2.2.2. Các bước xác định và lựa chọn thị trường trọng điểm</p> | 10 | 4 | 6 | |
| 3 | <p>Chương 3. Nghiên cứu các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến hoạt động thương mại của doanh nghiệp</p> <p>3.1. Các yếu tố ảnh hưởng thuộc môi trường kinh doanh</p> <p>3.2. Tiềm năng của doanh nghiệp</p> | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 4 | <p>Chương 4. Nghiên cứu khách hàng và cách mua sắm</p> <p>4.1. Người tiêu dùng trung gian và đặc điểm mua sắm</p> <p>4.2. Người tiêu dùng cuối cùng và đặc điểm mua sắm</p> | 7 | 4 | 3 | |
| 5 | <p>Chương 5. Chiến lược marketing và tham số sản phẩm</p> <p>5.1 Khái niệm</p> <p>5.2. Sản phẩm mới và định hướng phát triển sản phẩm</p> <p>5.3. Triển khai sản phẩm mới và chu kỳ sống của sản phẩm</p> | 10 | 5 | 5 | |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 5.4. Phân lớp hàng hóa 5.5. Nhãn hiệu hàng hóa 5.6. Bao bì hàng hóa | | | | |
| 6 | Chương 6. Giá trong chiến lược marketing 6.1. Khái niệm giá trong kinh doanh 6.2. Các mục tiêu định giá 6.3. Các chính sách định giá 6.4. Các phương pháp tính giá | 8 | 5 | 2 | 1 |
| 7 | Chương 7. Địa điểm và phân phối hàng hóa trong chiến lược marketing 7.1. Lựa chọn địa điểm 7.2. Lựa chọn và thiết kế kênh phân phối 7.3. Tổ chức và điều khiển quá trình phân phối | 6 | 3 | 3 | |
| | Chương 8. Xúc tiến trong chiến lược marketing 8.1. Khái niệm 8.2. Vai trò của hoạt động xúc tiến đối với hoạt động kinh doanh thương mại của các doanh nghiệp 8.3. Nội dung xúc tiến | 6 | 3 | 2 | 1 |
| | Tổng cộng | 60 | 30 | 27 | 3 |

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. TƯ TƯỞNG CƠ BẢN CỦA MARKETING THƯƠNG MẠI

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Các khái niệm, bản chất về marketing thương mại và cách thức tiếp cận và chinh phục khách hàng

+ Vị trí của khách hàng trong hoạt động thương mại

- Nội dung của chương:

Thời gian: 06 giờ

1.1. Khái niệm marketing thương mại

1.2. Bản chất của marketing thương mại

1.2.1. Vị trí của khách hàng trong hoạt động thương mại

1.2.2. Cách thức tiếp cận và chinh phục khách hàng theo tư tưởng định hướng marketing

CHƯƠNG 2. CƠ HỘI HẤP DẪN VÀ THỊ TRƯỜNG CỦA DOANH NGHIỆP

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Các khái niệm và các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến độ hấp dẫn của cơ hội kinh doanh

+ Khái niệm thị trường của doanh nghiệp và các bước xác định và lựa chọn thị trường trọng điểm

- Nội dung của chương:

Thời gian: 10 giờ

2.1. Cơ hội và hấp dẫn trong hoạt động thương mại

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến độ hấp dẫn của cơ hội

2.1.3. Phương pháp đánh giá cơ hội

2.2. Thị trường của doanh nghiệp

2.2.1. Khái niệm thị trường của doanh nghiệp

2.2.2. Các bước xác định và lựa chọn thị trường trọng điểm

CHƯƠNG 3. NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ CƠ BẢN ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI CỦA DOANH NGHIỆP

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Các yếu tố ảnh hưởng thuộc môi trường kinh doanh của doanh nghiệp

+ Cơ hội, tiềm năng phát triển của các của doanh nghiệp

- Nội dung của chương:

Thời gian: 07 giờ

3.1. Các yếu tố ảnh hưởng thuộc môi trường kinh doanh

3.2. Tiềm năng của doanh nghiệp

CHƯƠNG 4. NGHIÊN CỨU KHÁCH HÀNG VÀ CÁCH MUA SẮM

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Người tiêu dùng trung gian, người tiêu dùng cuối cùng và đặc điểm mua sắm

+ Quá trình ra quyết định mua của người tiêu dùng

- Nội dung của chương:

Thời gian: 07 giờ

4.1. Người tiêu dùng trung gian và đặc điểm mua sắm

4.2. Người tiêu dùng cuối cùng và đặc điểm mua sắm

CHƯƠNG 5. CHIẾN LƯỢC MARKETING VÀ THAM SỐ SẢN PHẨM

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Khái niệm sản phẩm và quá trình triển khai phát triển sản phẩm mới của các doanh nghiệp

+ Các chiến lược marketing tại các doanh nghiệp

- Nội dung của chương:

Thời gian: 10 giờ

- 5.1 Khái niệm
- 5.2. Sản phẩm mới và định hướng phát triển sản phẩm
- 5.3. Triển khai sản phẩm mới và chu kỳ sống của sản phẩm
- 5.4. Phân lớp hàng hóa
- 5.5. Nhãn hiệu hàng hóa
- 5.6. Bao bì hàng hóa

CHƯƠNG 6. GIÁ TRONG CHIẾN LƯỢC MARKETING

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Khái niệm về giá và các chính sách, mục tiêu định giá sản phẩm của các doanh nghiệp
- + Các phương pháp tính giá

- Nội dung của chương:

Thời gian: 08 giờ

- 6.1. Khái niệm giá trong kinh doanh
- 6.2. Các mục tiêu định giá
- 6.3. Các chính sách định giá
- 6.4. Các phương pháp tính giá

CHƯƠNG 7. ĐỊA ĐIỂM VÀ PHÂN PHỐI HÀNG HÓA TRONG CHIẾN LƯỢC MARKETING

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Cách thức lựa chọn địa điểm và thiết kế kênh phân phối
- + Các hình thức tổ chức và điều khiển quá trình phân phối

- Nội dung của chương:

Thời gian: 06 giờ

- 7.1. Lựa chọn địa điểm
- 7.2. Lựa chọn và thiết kế kênh phân phối
- 7.3. Tổ chức và điều khiển quá trình phân phối

CHƯƠNG 8. XÚC TIẾN TRONG CHIẾN LƯỢC MARKETING

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Các khái niệm cơ bản như xúc tiến, quảng cáo, tuyên truyền...
- + Các hình thức và phương tiện của hoạt động xúc tiến

- Nội dung của chương:

Thời gian: 06 giờ

- 8.1. Khái niệm
- 8.2. Vai trò của hoạt động xúc tiến đối với hoạt động kinh doanh thương mại của các doanh nghiệp

8.3. Nội dung xúc tiến

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết
- Máy tính, máy chiếu
- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo
- Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Về kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.
- Về kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá về khả năng tự học tập, tích lũy kiến thức chuyên môn nghiệp vụ;

2. Phương pháp:

- Đánh giá trong quá trình học:
 - + Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm);
 - + Thảo luận nhóm
- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp hoặc viết (Tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm
- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm cần chú ý

Thị trường mục tiêu, phương pháp định giá, chiến lược phân phối và các hoạt động xúc tiến bán hàng

4. Tài liệu tham khảo

Giáo trình Marketing thương mại - trường Đại học kinh tế quốc dân năm 2007

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: QUẢN TRỊ NGUỒN CUNG ỨNG HÀNG HÓA

Mã môn học: MH 22

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

- Vị trí: Là môn khoa học ứng dụng trong nội dung chương trình đào tạo của nghề nghiệp vụ bán hàng.

- Tính chất: Quản trị chuỗi cung ứng là môn học nhằm giới thiệu cho sinh viên cái nhìn toàn diện về những nguyên tắc cơ bản và phương thức điều hành trong doanh nghiệp nhằm nâng cao năng lực của chuỗi cung ứng.

II. MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC

- Về kiến thức:

Hiểu các khái niệm, các quy trình hoạch định và thu mua, quy trình sản xuất và phân phối trong hệ thống quản lý chuỗi cung ứng để người học có được cái nhìn tổng quát trước khi đi vào các nội dung chuyên sâu.

- Về kỹ năng:

+ Lập được kế hoạch cho từng hoạt động cụ thể trong doanh nghiệp;
+ Biết tổ chức quy trình thu mua, quy trình sản xuất và phân phối;
+ Giao tiếp có hiệu quả; vận dụng thành thạo các kỹ năng mềm như làm việc nhóm, thuyết trình, kỹ năng giải quyết vấn đề ...

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Đạt được năng lực tự chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp;

+ Phát triển được thái độ tích cực, có năng lực tự định hướng phát triển bản thân ở mức độ cao hơn với thái độ tích cực.

III. NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên các bài trong mô đun | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1. GIỚI THIỆU VỀ QUẢN TRỊ CHUỖI CUNG ỨNG 1.1. Tổng quan về quản trị chuỗi cung ứng 1.2. Lịch sử phát triển của quản trị chuỗi cung ứng | 5 | 2 | 3 | |

| | | | | | |
|---|---|----|----|----|---|
| | 1.3. Hoạt động của chuỗi cung ứng 1.4. Cấu trúc của chuỗi cung ứng | | | | |
| 2 | Chương 2. LẬP KẾ HOẠCH VÀ NGUỒN CUNG CẤP TRONG CHUỖI CUNG ỨNG 2.1. Mô hình hoạt động của chuỗi cung ứng 2.2. Dự báo nhu cầu 2.3. Định giá sản phẩm 2.4. Quản lý hàng tồn kho 2.5. Tìm nguồn cung ứng | 11 | 4 | 7 | |
| 3 | Chương 3. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU HÀNH CHUỖI CUNG ỨNG 3.1. Thiết kế sản phẩm trong sản xuất 3.2. Điều độ sản xuất 3.3. Quản lý nhà máy trong sản xuất 3.4. Quản lý đơn hàng trong phân phối 3.5. Kế hoạch phân phối | 10 | 3 | 6 | 1 |
| 4 | Chương 4. QUẢN TRỊ TỒN KHO VÀ PHÂN CHIA RỦI RO 4.1. Quản trị tồn kho 4.2. Các mô hình tồn kho 4.3. Các hợp đồng cung ứng 4.4. Phân tán rủi ro | 9 | 3 | 6 | |
| | Chương 5. PHÂN PHỐI TRONG CHUỖI CUNG ỨNG 5.1. Hệ thống kéo, đẩy, đẩy kéo 5.2. Các chiến lược định hướng theo nhu cầu 5.3. Các chiến lược phân phối | 10 | 3 | 6 | 1 |
| | TỔNG | 45 | 15 | 28 | 2 |

2. Nội dung chi tiết

Chương 1. GIỚI THIỆU VỀ QUẢN TRỊ CHUỖI CUNG ỨNG

- Mục tiêu

Người học hiểu được các khái niệm cơ bản về chuỗi cung ứng, quản trị hậu cần; cấu trúc và các hoạt động cơ bản của chuỗi cung ứng.

- Nội dung chương

Thời gian: 05 giờ

1.1. Tổng quan về quản trị chuỗi cung ứng

1.1.1. Định nghĩa về chuỗi cung ứng

1.1.2. Chuỗi giá trị và chuỗi cung ứng

- 1.1.3. Quản trị hậu cần
- 1.2. Lịch sử phát triển của quản trị chuỗi cung ứng
- 1.3. Hoạt động của chuỗi cung ứng
- 1.4. Cấu trúc của chuỗi cung ứng

Chương 2. LẬP KẾ HOẠCH VÀ NGUỒN CUNG CẤP TRONG CHUỖI UNG ỨNG

- Mục tiêu

Người học hiểu được mô hình hoạt động của chuỗi cung ứng, quản lý hàng tồn kho và các nguồn cung ứng.

- Nội dung chương

Thời gian: 11 giờ

- 2.1. Mô hình hoạt động của chuỗi cung ứng
- 2.2. Dự báo nhu cầu
- 2.3. Định giá sản phẩm
- 2.4. Quản lý hàng tồn kho
- 2.5. Tìm nguồn cung ứng

Chương 3. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU HÀNH CHUỖI CUNG ỨNG

- Mục tiêu

Học xong chương này người học hiểu được công tác điều độ sản xuất trong doanh nghiệp, cách thức quản lý và xử lý đơn hàng trong phân phối; hiểu được cách xây dựng và triển khai kế hoạch phân phối.

- Nội dung chương

Thời gian 10 giờ

- 3.1. Thiết kế sản phẩm trong sản xuất
- 3.2. Điều độ sản xuất
- 3.3. Quản lý nhà máy trong sản xuất
- 3.4. Quản lý đơn hàng trong phân phối
- 3.5. Kế hoạch phân phối

Chương 4. QUẢN TRỊ TỒN KHO VÀ PHÂN CHIA RỦI RO

- Mục tiêu

Học xong chương này sinh viên hiểu được ý nghĩa của quản trị hàng tồn kho, hệ thống hàng tồn kho; phương thức làm phân tán rủi ro.

- Nội dung chương

Thời gian 9 giờ

- 4.1. Quản trị tồn kho
 - 4.1.1. Giới thiệu
 - 4.1.2. Hệ thống tồn kho
- 4.2. Các mô hình tồn kho
- 4.3. Các hợp đồng cung ứng
 - 4.3.1. Hợp đồng mua lại

- 4.3.2. Hợp đồng chia sẻ doanh thu
- 4.3.3. Hợp đồng linh hoạt về số lượng
- 4.3.4. Các hợp đồng giảm doanh số bán
- 4.4. Phân tán rủi ro

Chương 5. PHÂN PHỐI TRONG CHUỖI CUNG ỨNG

- Mục tiêu

Học xong chương này sinh viên hiểu được nội dung của hệ thống kéo, đẩy và các chuỗi cung ứng liên quan; các chiến lược phân phối.

- Nội dung chương

Thời gian 10 giờ

- 5.1. Hệ thống kéo, đẩy, đẩy kéo
 - 5.1.1. Chuỗi cung ứng đẩy
 - 5.1.2. Chuỗi cung ứng kéo
 - 5.1.3. Chuỗi cung ứng kéo-đẩy
 - 5.1.4. Xác định chiến lược chuỗi cung ứng thích hợp
- 5.2. Các chiến lược định hướng theo nhu cầu
- 5.3. Các chiến lược phân phối

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng:
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu, internet
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình chính, bài giảng, tài liệu phát tay, hình ảnh, bảng, sản phẩm mẫu ...
4. Các điều kiện khác: Khách hàng giả định, tham quan trải nghiệm thực tế ...

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Kiến thức: Hiểu được các kiến thức cơ bản liên quan đến môn học như: Phân phối, kênh phân phối và mối liên kết giữa các thành viên trong kênh phân phối.
- Kỹ năng: Biết cách triển khai lựa chọn thành viên kênh, xây dựng cấu trúc kênh phân phối;
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tính chủ động trong học tập, ý thức trên lớp và làm bài tập về nhà.

2. Phương pháp:

Kiểm tra lý thuyết thường xuyên hoặc qua các tình huống, bài thi kết thúc, kiểm tra giữa kỳ, làm bài tập theo cá nhân, nhóm.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Áp dụng đối với sinh viên ngành kinh tế nói chung và Quản trị marketing nói riêng.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Chuẩn bị các điều kiện cần thiết trước khi lên lớp như: bài giảng, tài liệu, các tình huống thực tế để tạo sự hứng thú cho người học, lôi kéo người học tham gia một cách tích cực.

- Đối với người học: Sinh viên chủ động nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp, tham gia tích cực vào bài giảng, các tình huống do giảng viên đề ra và hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Khi triển khai giảng dạy cần tăng số giờ thực hành, tăng thời gian cho sinh viên đi thực tế hoặc trải nghiệm thực tế.

4. Tài liệu tham khảo:

- Michael Hugos, *Tinh Hoa Quản Trị Chuỗi Cung Ứng* (Essentials Of Supply Chain Management), NXB Tổng hợp;

- GS.TS. Đoàn Thị Hồng Vân, *Quản trị chuỗi cung ứng*, NXB tổng hợp.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG HÓA

Mã môn học: MĐ 23

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

- Vị trí: Là môn khoa học ứng dụng trong nội dung chương trình đào tạo của nghề nghiệp vụ bán hàng.

- Tính chất: Quản trị chất lượng dịch vụ hàng hóa là môn học chuyên ngành nghiên cứu về các quy chuẩn chất lượng và áp dụng quy chuẩn, quy trình quản lý chất lượng vào lĩnh vực thương mại. Môn học này nhằm giúp cho nhà quản trị tương lai có cái nhìn tổng quan về quản trị chất lượng dịch vụ trong ngành nhằm thực hiện đúng và cải tiến những quy trình, quy chuẩn hiện tại đang thực thi, áp dụng.

II. MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC

- *Về kiến thức:*

+ Giải thích được các khái niệm chất lượng dịch vụ, ISO 9000;

+ Vận dụng được quản trị chất lượng từ quá trình hình thành đến chi phí chất lượng; hiểu được hệ thống chất lượng mục tiêu và chu trình quản lý của nó, về chất lượng dịch vụ: hiểu được thành phần cấu thành và các khía cạnh then chốt của quản lý chất lượng dịch vụ cũng như đo lường được sự thoả mãn của khách hàng.

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc áp dụng tiêu chuẩn chất lượng vào trong ngành thương mại; Biết được cách đánh giá chất lượng bằng các phương pháp đánh giá khác nhau cũng như kiểm tra được hệ thống quản lý chất lượng.

+ Xây dựng được hệ thống quản lý chất lượng an toàn thực phẩm theo hệ thống thực hành sản xuất, ISO 9000, ISO 22000.

- *Về kỹ năng:*

Sinh viên được trang bị kiến thức xuyên suốt về lý luận – thực tiễn để tiến hành xử lý và vận dụng trong những tình huống cụ thể xảy ra trên thực tế

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

Có ý thức và cảm thụ được vai trò của đạo đức trong thực tiễn nghề nghiệp.

III. NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên các bài trong mô đun | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|--------------------------|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| 1 | Chương 1. TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG HÓA 1.1. Dịch vụ hàng hóa 1.2. Chất lượng dịch vụ hàng hóa | 6 | 2 | 4 | |
| 2 | Chương 2. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG HÓA 2.1. Khái niệm, đặc điểm, chức năng của quản trị lượng dịch vụ 2.2. Nguyên tắc quản trị chất lượng dịch vụ 2.3. Quy trình và nội dung 2.4. Các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ 2.5. Đảm bảo chất lượng dịch vụ | 12 | 4 | 8 | |
| 3 | Chương 3. CÁC HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 3.1. Khái niệm 3.2. Hệ thống quản lý chất lượng 3.3. Hệ thống phân tích mối nguy và các điểm tới hạn HACCP | 13 | 4 | 8 | 1 |
| 4 | Chương 4. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG HÓA 4.1. Nội dung đánh giá chất lượng dịch vụ 4.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ 4.3. Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ | 14 | 5 | 8 | 1 |
| | TỔNG | 45 | 15 | 28 | 2 |

2. Nội dung chi tiết

Chương 1. TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG HÓA

- Mục tiêu

Người học hiểu được các khái niệm cơ bản về dịch vụ hàng hóa và chất lượng dịch vụ hàng hóa.

- Nội dung chương

Thời gian: 06 giờ

1.1. Dịch vụ hàng hóa

1.1.1. Khái niệm

1.1.2. Phân loại

1.1.3. Đặc điểm

1.2. Chất lượng dịch vụ hàng hóa

1.2.1. Khái niệm

1.2.2. Đặc điểm

1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ hàng hóa

Chương 2. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG HÓA

- Mục tiêu

Người học hiểu được nguyên tắc, quy trình và các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ hàng hóa.

- Nội dung chương

Thời gian: 12 giờ

2.1. Khái niệm, đặc điểm, chức năng của quản trị lượng dịch vụ

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Đặc điểm

2.1.3. Chức năng

2.2. Nguyên tắc quản trị chất lượng dịch vụ

2.3. Quy trình và nội dung

2.4. Các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ

2.4.1. Phương pháp quản trị chất lượng toàn diện TQM

2.4.2. Phương pháp quản trị lỗi hỏng dịch vụ

2.4.3. Các phương pháp khác

2.5. Đảm bảo chất lượng dịch vụ

2.5.1. Khái niệm

2.5.2. Nội dung

Chương 3. CÁC HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Mục tiêu

Học xong chương này người học hiểu được các khái niệm cơ bản, các nguyên tắc quản lý chất lượng và các bộ tiêu chuẩn cơ bản của ISO 9000.

- Nội dung chương

Thời gian: 13 giờ

3.1. Khái niệm

3.2. Hệ thống quản lý chất lượng

3.2.1. Giới thiệu chung về bộ tiêu chuẩn ISO 9000

3.2.2. Các nguyên tắc quản lý chất lượng

3.2.3. Trình tự xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2008

3.2.4. Các bước áp dụng ISO 9000

3.3. Hệ thống phân tích mối nguy và các điểm tới hạn HACCP

3.3.1. Giới thiệu về HACCP

3.3.2. Trình tự xây dựng kế hoạch HACCP

Chương 4. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG HÓA

- Mục tiêu

Học xong chương này học sinh hiểu được nội dung, các chỉ tiêu và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ.

- Nội dung chương

Thời gian: 14 giờ

- 4.1. Nội dung đánh giá chất lượng dịch vụ
- 4.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ
 - 4.2.1. *Mức độ tin cậy*
 - 4.2.2. *Tinh thần trách nhiệm*
 - 4.2.3. *Sự đảm bảo*
 - 4.2.4. *Sự đồng cảm*
 - 4.2.5. *Cơ sở vật chất hữu hình*
- 4.3. Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ
 - 4.3.1. *Phương pháp đánh giá trực quan*
 - 4.3.2. *Phương pháp chuyên gia*
 - 4.3.3. *Phương pháp đánh giá xã hội học*

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng:
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu, internet
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình chính, bài giảng, tài liệu phát tay, hình ảnh, bảng, sản phẩm mẫu ...
4. Các điều kiện khác: Khách hàng giả định, tham quan trải nghiệm thực tế ...

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Kiến thức: Hiểu được các kiến thức cơ bản liên quan đến môn học như: chất lượng dịch vụ, quản trị chất lượng dịch vụ; các hệ thống đánh giá chất lượng theo ISO ...
- Kỹ năng: Biết cách triển khai xây dựng hệ thống bảo đảm chất lượng dịch vụ; hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ ...
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tính chủ động trong học tập, ý thức trên lớp và làm bài tập về nhà.

2. Phương pháp:

Kiểm tra lý thuyết thường xuyên hoặc qua các tình huống, bài thi kết thúc, kiểm tra giữa kỳ, làm bài tập theo cá nhân, nhóm.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Áp dụng đối với sinh viên ngành nghiệp vụ bán hàng và marketing thương mại.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Chuẩn bị các điều kiện cần thiết trước khi lên lớp như: bài giảng, tài liệu, các tình huống thực tế để tạo sự hứng thú cho người học, lôi kéo người học tham gia một cách tích cực.

- Đối với người học: Sinh viên chủ động nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp, tham gia tích cực vào bài giảng, các tình huống do giảng viên đề ra và hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Khi triển khai giảng dạy cần tăng số giờ thực hành, tăng thời gian cho sinh viên đi thực tế hoặc trải nghiệm thực tế.

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Đình Phan, Đặng Ngọc Sự (2012). *Giáo trình Quản trị Chất lượng*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.

- Connie, M., Beverly, S., Jay, K., (2001). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*, Haworth Hospitality Press.

- Williams, C., Buswell, J. (2003). *Service quality in leisure and tourism*. Cabi Publishing.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

Mã môn học: MH24

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; thực hành: 27 giờ; Kiểm tra: 3 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Dùng cho học sinh năm thứ hai, học tại kỳ 3 hệ trung cấp nghề nghiệp vụ bán hàng.

- Tính chất: Môn học chuyên môn nghề.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Hiểu và trình bày được:

- Khái niệm, vai trò của nghề bán hàng;
- Các điều kiện trở thành người bán hàng giỏi;
- Các kỹ năng bán hàng;
- Các hoạt động chăm sóc khách hàng;
- Khả năng quản lý lực lượng bán hàng;

- Về kỹ năng:

- Xây dựng quy trình bán hàng, xử lý các tình huống khó trong bán hàng, chăm sóc khách hàng, quản lý lực lượng bán hàng.

- Làm việc theo nhóm; phân công, tổ chức thảo luận; thuyết trình.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động tiếp thu kiến thức và tự học;
- Tích cực vận dụng các lý thuyết được học vào phân tích các tình huống thực tế tại các doanh nghiệp .

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|-----------------|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |

| | | | | | |
|---|--|----|---|----|---|
| 1 | Chương 1: Tổng quan môn học nghiệp vụ bán hàng 1.1. Khái niệm, vai trò của nghề bán hàng 1.2 Lợi ích của hoạt động bán hàng | 6 | 5 | 1 | 0 |
| 2 | Chương 2. Các điều kiện để trở thành người bán hàng giỏi 2.1. Những thái độ và tố chất cần thiết của một người bán hàng giỏi 2.2. Những kiến thức cần thiết của một người bán hàng giỏi 2.3. Kỹ năng bán hàng và hình ảnh của một người bán hàng chuyên nghiệp | 14 | 7 | 6 | 1 |
| 3 | Chương 3. Các kỹ năng cơ bản 3.1. Kỹ năng lắng nghe 3.2. Kỹ năng thuyết phục 3.3. Kỹ năng đàm phán – thương lượng 3.4. Kỹ năng làm việc nhóm 3.5. Kỹ năng thuyết trình | 15 | 7 | 7 | 1 |
| 4 | Chương 4. Kỹ năng bán hàng 4.1. Tiến trình bán hàng 4.2. Kỹ năng bán lẻ tại cửa hàng 4.3. Kỹ năng bán hàng tại siêu thị 4.4. Kỹ năng bán hàng qua điện thoại 4.5. Thương mại điện tử 4.6. Thiết kế thư chào hàng 4.7. Trưng bày hàng hóa | 20 | 7 | 12 | 1 |
| 5 | Chương 5. Chăm sóc khách hàng 5.1. Các vấn đề cơ bản trong chăm sóc khách hàng 5.2. Hiệu ứng lan truyền | 15 | 6 | 8 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 5.3. Các hoạt động chăm sóc khách hàng 5.4. Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng | | | | |
| 6 | Chương 6. Quản lý lực lượng bán hàng 6.1. Tuyển dụng và tuyển chọn lực lượng bán hàng 6.2. Đào tạo lực lượng bán hàng 6.3. Chế độ đãi ngộ dành cho lực lượng bán hàng 6.4. Giám sát lực lượng bán hàng 6.5. Đánh giá lực lượng bán hàng | 20 | 8 | 11 | 1 |
| | Cộng | 90 | 40 | 45 | 5 |

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Tổng quan môn học nghiệp vụ bán hàng

- Mục tiêu:

* Kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

1. Khái niệm, vai trò của nghề bán hàng
2. Lợi ích của hoạt động bán hàng

* Kỹ năng:

Nhận biết các vấn đề cơ bản của môn học nghiệp vụ bán hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 6 giờ

- 1.1. Khái niệm, vai trò của nghề bán hàng
 - 1.1.1. Khái niệm về bán hàng
 - 1.1.2. Vai trò của nghề bán hàng
 - 1.1.3. Phân loại các ngành nghề bán hàng
 - 1.1.4. Nhiệm vụ của một người bán hàng
- 1.2. Đối tượng, phạm vi, phương pháp nghiên cứu môn học
 - 1.2.1. Đối tượng nghiên cứu môn học
 - 1.2.2. Phạm vi nghiên cứu môn học
 - 1.2.3. Phương pháp nghiên cứu môn học
- 1.3. Lợi ích của hoạt động bán hàng

- 1.3.1. Lợi ích của nghề bán hàng
- 1.3.2. Những quan niệm sai lầm về nghề bán hàng
- 1.4. Những vấn đề của nghề bán hàng thế kỷ 21
 - 1.4.1. Sự tiến hóa của những phương thức bán hàng
 - 1.4.2. Số lượng người tham gia đội ngũ bán hàng ngày càng đông đảo
 - 1.4.3. Cuộc cách mạng thông tin bùng nổ dẫn đến các hệ quả
 - 1.4.4. Trình độ dân trí ngày càng cao luật pháp bảo vệ người tiêu dùng và sức mạnh của các đoàn thể xã hội.
 - 1.4.5. Sự cạnh tranh gay gắt của thị trường cũng là sự cạnh tranh gắt gao giữa những người bán hàng
 - 1.4.6. Người bán hàng thời nay thường là thành viên của một tổ chức tiếp thị và phải tuân thủ những quy định về tổ chức đó
 - 1.4.7. Quy mô của việc buôn bán ngày càng mở rộng về cả số lượng độ phức tạp và vùng địa lý

Chương 2. Các điều kiện để trở thành người bán hàng giỏi

- Mục tiêu:

*** Kiến thức:**

Phải hiểu và trình bày được:

1. Những thái độ và tố chất cần thiết của một người bán hàng giỏi.
2. Những kiến thức cần thiết của một người bán hàng giỏi.
3. Kỹ năng bán hàng và hình ảnh của một người bán hàng chuyên nghiệp

*** Kỹ năng:**

Nhận biết các điều kiện để trở thành người bán hàng giỏi.

- Nội dung chương:

Thời gian: 14 giờ

- 2.1. Những thái độ và tố chất cần thiết của một người bán hàng giỏi
 - 2.1.1. Tố chất của một người bán hàng giỏi
 - 2.1.2. Những thái độ cần thiết của một người bán hàng giỏi
 - 2.1.3. Những kỹ năng cần thiết của một người bán hàng giỏi
 - 2.1.4. Những điều kiện về thể chất
- 2.2. Những kiến thức cần thiết của một người bán hàng giỏi
 - 2.2.1. Hiểu rõ khách hàng
 - 2.2.2. Hiểu biết về công ty hay doanh nghiệp đang phục vụ
 - 2.2.3. Hiểu biết về sản phẩm
 - 2.2.4. Hiểu rõ đối thủ cạnh tranh

- 2.2.5. Hiểu biết về thị trường
- 2.2.6. Có kiến thức tổng quát và kinh tế- xã hội, văn hóa, nghệ thuật
- 2.3. Kỹ năng bán hàng và hình ảnh của một người bán hàng chuyên nghiệp
 - 2.3.1. Kỹ năng bán hàng
 - 2.3.2. Thể hiện hình ảnh của một người bán hàng chuyên nghiệp.

Chương 3. Các kỹ năng cơ bản

- Mục tiêu:

*** Kiến thức:**

Phải hiểu và trình bày được:

1. Nội dung các kỹ năng cơ bản;
2. Kỹ thuật xử lý các tình huống.

***Kỹ năng:**

Xử lý tình huống.

- Nội dung chương:

Thời gian: 15 giờ

- 3.1. Kỹ năng lắng nghe
 - 3.1.1. Khái niệm
 - 3.1.2. Lợi ích của lắng nghe
 - 3.3.3. Các kiểu lắng nghe
 - 3.3.4. Kỹ năng lắng nghe
- 3.2. Kỹ năng thuyết phục
 - 3.2.1. Các khái niệm
 - 3.2.2. Mục tiêu gây ảnh hưởng
 - 3.2.3. Các công cụ để gây ảnh hưởng
 - 3.2.4. Sử dụng động viên để thuyết phục
- 3.3. Kỹ năng đàm phán – thương lượng
 - 3.3.1. Khái niệm về đàm phán
 - 3.3.2. Lợi ích của đàm phán, thương lượng
 - 3.3.3. Điều kiện để thiết lập cuộc đàm phán, thương lượng
 - 3.3.4. Những nguyên tắc đàm phán cơ bản
 - 3.3.5 Những kỹ năng đàm phán cần thiết để thành công
 - 3.3.6. Kết quả của đàm phán
 - 3.3.7. Quy trình đàm phán
 - 3.3.8. Bí quyết thành công trong đàm phán

- 3.4. Kỹ năng làm việc nhóm
 - 3.4.1. Nhóm làm việc là gì?
 - 3.4.2. Thuận lợi của làm việc theo nhóm
 - 3.4.3. Khó khăn của làm việc nhóm
 - 3.4.5. Kỹ năng làm việc nhóm
- 3.5. Kỹ năng thuyết trình
 - 3.5.1. Kỹ năng thuyết trình
 - 3.5.2. Chuẩn bị bài thuyết trình
 - 3.5.3. Kỹ năng thuyết trình
 - 3.5.4. Xử lý đối với khán giả khó tính

Chương 4. Kỹ năng bán hàng

- Mục tiêu:

*** Kiến thức:**

Phải hiểu và trình bày được:

1. Tiến trình bán hàng;
2. Các kỹ năng bán hàng.

*** Kỹ năng:**

Phân biệt và sử dụng thành thạo các kỹ năng bán hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 20 giờ

- 4.1. Tiến trình bán hàng
 - 4.1.1. Chuẩn bị
 - 4.1.2. Mở đầu
 - 4.1.3. Tìm hiểu nhu cầu khách hàng
 - 4.1.4. Giới thiệu và trình bày sản phẩm
 - 4.1.5. Kết thúc cuộc bán hàng
- 4.2. Kỹ năng bán lẻ tại cửa hàng
 - 4.2.1. Đặc điểm quy mô bán lẻ
 - 4.2.2. Tiến trình bán lẻ tại cửa hàng hay quầy bán hàng
- 4.3. Kỹ năng bán hàng tại siêu thị
- 4.4. Kỹ năng bán hàng cho khách hàng lớn(Bàn hàng công nghiệp)
 - 4.4.1. Điều kiện để có thể thành công khi bán hàng cho khách hàng lớn
 - 4.4.2. Lợi ích bán hàng khách hàng lớn
 - 4.4.3. Những khó khăn khi bán cho khách hàng lớn
 - 4.4.4. Kỹ năng bán hàng cho khách hàng lớn

- 4.4. Kỹ năng bán hàng qua điện thoại
- 4.5.1. Đặc điểm bán hàng qua điện thoại
- 4.5.2. Phân loại
- 4.5.3. Ưu và nhược điểm bán hàng qua điện thoại
- 4.5.4. Tiến trình bán hàng qua điện thoại
- 4.5.5. Các bộ phận hỗ trợ cho hoạt động bán hàng
- 4.6. Thương mại điện tử
- 4.6.1. Thương mại điện tử là gì?
- 4.6.2. Thị trường thương mại điện tử
- 4.6.3. Hệ thống pháp lý phục vụ hình thức thương mại điện tử
- 4.7. Thiết kế thư chào hàng
- 4.8. Các mẫu thủ tục bán hàng
- 4.8.1. Thủ tục trước lúc bán hàng
- 4.8.2. Thủ tục trong lúc bán hàng
- 4.8.3. Thủ tục sau bán hàng
- 4.9. Trưng bày hàng hóa
- 4.9.1. Năm thành phần của trưng bày hàng hóa
- 4.9.2. Yêu cầu mục tiêu đối với trưng bày hàng hóa
- 4.9.3. Phân tích hành vi mua của người tiêu dùng qua ảnh hưởng của việc trưng bày hàng hóa
- 4.9.4. Phương pháp trưng bày hàng hóa
- 4.9.5. vấn đề lắp đặt vật dụng quảng cáo
- 4.9.6. Hiệu quả của việc trưng bày đối với doanh số bán

Chương 5. Chăm sóc khách hàng

- Mục tiêu:

*** Kiến thức:**

Phải hiểu và trình bày được:

1. Các vấn đề cơ bản trong chăm sóc khách hàng;
2. Các hoạt động chăm sóc khách hàng;
3. Các chế độ tỉ giá hối đoái

*** Kỹ năng:**

Chăm sóc khách hàng và đo lường mức độ hài lòng của khách hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 15 giờ

- 5.1. Các vấn đề cơ bản trong chăm sóc khách hàng

- 5.1.1. Các quan niệm về khách hàng
- 5.1.2. Khái niệm về chăm sóc khách hàng
- 5.1.3. Chu trình bán hàng và chăm sóc khách hàng
- 5.1.4. Lợi ích của việc chăm sóc khách hàng
- 5.2. Khách hàng mong muốn điều gì?
- 5.3. Hiệu ứng lan truyền
- 5.4. Các hoạt động chăm sóc khách hàng
 - 5.4.1. Cung cấp các dịch vụ hậu mãi
 - 5.4.2. Theo dõi thái độ khách hàng và giữ gìn mối quan hệ khách hàng
 - 5.4.3. Sáng tạo những dịch vụ chăm sóc để lôi kéo khách hàng
- 5.5. Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng
 - 5.5.1. Đo lường sự hài lòng của khách hàng từ phản hồi của khách hàng
 - 5.5.2. Đánh giá dịch vụ khách hàng của doanh nghiệp từ quan sát hoạt động của nhân viên

Chương 6. Quản lý lực lượng bán hàng

- Mục tiêu:

*** Kiến thức:**

Phải hiểu và trình bày được:

1. Nội dung công tác Tuyển dụng và tuyển chọn lực lượng bán hàng;
2. Phương pháp đào tạo lực lượng bán hàng;
3. Các chế độ đãi ngộ dành cho lực lượng bán hàng.

*** Kỹ năng:**

Giám sát và đánh giá lực lượng bán hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 20 giờ

- 6.1. Tuyển dụng và tuyển chọn lực lượng bán hàng
 - 6.1.1. Tầm quan trọng của việc tuyển chọn kỹ lưỡng
 - 6.1.2. Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân viên bán hàng
 - 6.1.3. Xác định yêu cầu về tố chất và kỹ năng của nhân viên bán hàng cần tuyển
 - 6.1.4. Tiến trình tuyển chọn nhân viên bán hàng
 - 6.1.5. Hình thức tuyển chọn
 - 6.1.6. Thủ tục tuyển chọn
 - 6.1.7. Tiêu chuẩn đánh giá ứng viên
 - 6.2.8. Mô tả công việc
- 6.2. Đào tạo lực lượng bán hàng

6.3. Chế độ đãi ngộ dành cho lực lượng bán hàng

6.4. Giám sát lực lượng bán hàng

6.4.1. Các hoạt động giám sát bán hàng

6.4.2. Động viên nhân viên bán hàng

6.5. Đánh giá lực lượng bán hàng

6.5.1. Các nguồn thông tin

6.5.2. Đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết

- Máy tính, máy chiếu

- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo

- Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung

- Về kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.

- Về kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá về khả năng tự học tập, tích lũy kiến thức chuyên môn nghiệp vụ;

2. Phương pháp

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm);

+ Thảo luận nhóm

- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp hoặc viết (Tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ trung cấp nghề nghiệp vụ bán hàng. Tổng thời gian thực hiện môn học là 90 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm

- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm cần chú ý

Chương 2, 3, 4, 5, 6

4. Tài liệu tham khảo

- Sách Nghiệp vụ bán hàng - trường Đại học Công nghiệp thành phố Hồ Chí Minh

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Mã môn học: MH 25

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; Kiểm tra: 03giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Quản trị quan hệ khách hàng thuộc nhóm các môn chuyên môn của nghề nghiệp vụ bán hàng được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn chuyên môn của nghề.

- Tính chất: Quản trị quan hệ khách hàng là môn học cung cấp các kiến thức có nền tảng mang tính nguyên lý về vai trò của việc quản trị các mối quan hệ khách hàng hiệu quả trên cơ sở đó xây dựng các công cụ hỗ trợ cho các hoạt động quản trị và làm rõ những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CRM trong doanh nghiệp giúp cho nhà quản lý công ty quản lý được toàn bộ chu kỳ mua hàng của khách hàng và có thể phân đoạn khách hàng theo chỉ tiêu để xác định kênh lợi nhuận cao nhất.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Phải hiểu và trình bày được:

+ Khái niệm cơ bản và vai trò về quản trị quan hệ khách hàng trong doanh nghiệp;

+ Nội dung của các hoạt động CRM trong doanh nghiệp;

+ Các yếu tố cần phân tích trong quá trình xây dựng chiến lược CRM

+ Nắm vững được các chỉ tiêu và phương pháp đánh giá bên trong, bên ngoài doanh nghiệp

- Về kỹ năng:

+ Nêu được các yếu tố cần phân tích trong quá trình xây dựng chiến lược CRM

+ Phân tích được đặc điểm và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CRM trong doanh nghiệp

+ Làm rõ mối quan hệ giữa CRM với các chức năng quản trị của doanh nghiệp.

+ Xây dựng văn hóa dịch vụ khách hàng trong doanh nghiệp.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau; tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; có khả năng xây dựng mô hình, quy trình và biện pháp quản trị quan hệ khách hàng.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | Chương 1. Bản chất của quản trị quan hệ khách hàng 1.1 Quản trị quan hệ khách hàng là gì? 1.2. Vai trò của quản trị quan hệ khách hàng 1.3. Đặc điểm và phạm vi của CRM. 1.4. Các yếu tố chi phối đến quản trị quan hệ khách hàng | 12 | 6 | 6 | |
| 2 | Chương 2. Dịch vụ khách hàng trong quản trị quan hệ khách hàng 2.1. Bản chất và vai trò của dịch vụ khách hàng trong chiến lược và hoạt động CRM 2.2. Ba cấp độ của dịch vụ bán hàng 2.3. Lựa chọn hình thức dịch vụ khách hàng 2.4. Cam bẫy của của Dịch vụ khách hàng/Bán hàng | 12 | 6 | 5 | 1 |
| 3 | Chương 3. Chiến lược quản trị quan hệ khách hàng 3.1. Những phân tích làm cơ sở cho việc xây dựng cơ sở chiến lược CRM 3.2. Phát triển chiến lược CRM 3.3. Tổ chức xây dựng chiến lược CRM | 9 | 5 | 4 | |
| 4 | Chương 4. Quản trị và chia sẻ cơ sở dữ liệu khách hàng 4.1. Dữ liệu và thông tin 4.2. Quản trị thông tin khách hàng - Cơ sở giữa dữ liệu 4.3. Vấn đề pháp lý và đạo đức trong cơ sở dữ | 7 | 4 | 3 | |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | liệu 4.4. Công cụ thu thập thông tin khách hàng | | | | |
| 5 | Chương 5. Thương mại điện tử - Quan hệ khách hàng qua internet 5.1. Thương mại điện tử và hệ thống khách hàng trong kinh doanh hiện đại 5.2. Quản trị quan hệ khách hàng trên internet | 5 | 3 | 2 | |
| 6 | Chương 6. Quản trị xung đột và duy trì sự hài lòng của khách hàng 6.1. Tổ chức hoạt động chăm sóc khách hàng 6.2. Quản lý các xung đột với khách hàng 6.3. Xây dựng văn hóa dịch vụ khách hàng trong doanh nghiệp | 8 | 3 | 3 | 2 |
| 7 | Chương 7. Kiểm tra đánh giá và điều chỉnh hoạt động quản trị quan hệ khách hàng 7.1. Vị trí và nội dung của hoạt động đánh giá, điều chỉnh chiến lược và hệ thống CRM trong toàn bộ quy trình quản trị quan hệ khách hàng 7.2. Các giai đoạn đánh giá hoạt động CRM 7.3. Các tiêu chuẩn đánh giá hoạt động CRM 7.4. Điều chỉnh chiến lược và hoạt động CRM | 7 | 3 | 4 | |
| | Tổng cộng | 60 | 30 | 27 | 3 |

2. Nội dung chi tiết

Chương 1. BẢN CHẤT CỦA QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH

- Mục tiêu:

- Hiểu và trình bày được:
- + Trình bày được khái niệm, vai trò của quản trị khách hàng trong doanh nghiệp
 - + Làm rõ nội dung của những hoạt động CRM trong doanh nghiệp
 - + Phân tích được đặc điểm và những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CRM trong doanh nghiệp

+ Làm rõ mối quan hệ giữa CRM với các chức năng quản trị khác của doanh nghiệp như marketing, bán hàng, dịch vụ khách hàng, truyền thông...

+ Lựa chọn các phương pháp phân tích phù hợp

- Nội dung chương:

Thời gian: 12 giờ

1.1. Quản trị quan hệ khách hàng là gì?

1.1.2. Tại sao phải quản trị quan hệ khách hàng

1.1.3. Khái niệm và nội dung của quản trị quan hệ khách hàng (CRM)

1.1.4. Quy trình xây dựng và thực hiện hoạt động CRM

1.2. Vai trò của quản trị quan hệ khách hàng

1.3. Đặc điểm và phạm vi của CRM.

1.3.1. Đặc điểm của quản trị quan hệ khách hàng

1.3.2. Phạm vi các hoạt động quản trị quan hệ khách hàng

1.4. Các yếu tố chi phối đến quản trị quan hệ khách hàng

Chương 2. DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TRONG QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Bản chất của dịch vụ khách hàng và hồ sơ dịch vụ khách hàng

+ Nội dung của các cấp độ cung cấp dịch vụ khách hàng từ tạo giao dịch ban đầu đến khách hàng mua lặp lại và khách hàng trung thành

+ Nội dung của việc lựa chọn hình thức dịch vụ khách hàng/bán hàng

+ Những vấn đề cần tránh trong lựa chọn mức độ và hình thức cung cấp dịch vụ khách hàng

- Nội dung chương:

Thời gian : 12 giờ

2.1. Bản chất và vai trò của dịch vụ khách hàng trong chiến lược và hoạt động CRM

2.2. Ba cấp độ của dịch vụ bán hàng

2.2.1. Cấp độ 1- những khách hàng mua lần đầu hay những giao dịch ban đầu

2.2.2. Cấp độ 2 – các khách hàng mua lặp lại

2.2.3. Cấp độ 3 – những khách hàng trung thành

2.3. Lựa chọn hình thức dịch vụ khách hàng

2.4. Chăm bẫy của của Dịch vụ khách hàng/Bán hàng

Chương 3. CHIẾN LƯỢC QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Bản chất của chiến lược CRM và mối quan hệ giữa chiến lược CRM với các loại chiến lược khách

+ Nội dung của chiến lược CRM và các loại chiến lược CRM chủ yếu

+ Các yếu tố cần phân tích trong quá trình xây dựng chiến lược CRM

+ Các hướng dịch chuyển chiến lược CRM của doanh nghiệp

+ Các tổ chức quá trình quá trình xây dựng chiến lược CRM như thế nào?

- Nội dung chương:

Thời gian: 09 giờ

3.1. Những phân tích làm cơ sở cho việc xây dựng cơ sở chiến lược CRM

3.1.1. Phân tích chiến lược kinh doanh

3.1.2. Đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn

3.1.3. Sức ép của người mua

3.1.4. Sức ép của nhà cung ứng

3.1.5. Đe dọa của hàng hóa thay thế

3.1.6. Cạnh tranh trong nội bộ ngành

3.1.7. Sức ép từ phía môi trường kinh doanh

3.1.8. Sức ép của công nghệ thay thế

3.1.9. Cạnh tranh – hợp tác và mạng lưới

3.2. Phát triển chiến lược CRM

3.2.1. Chiến lược bán hàng lấy sản phẩm làm trọng tâm (Product-based selling)

3.2.2. Chiến lược quản lý và dịch vụ hỗ trợ

3.2.3 Marketing lấy khách hàng làm trọng tâm

3.2.4. CRM cá nhân hóa

3.3. Tổ chức xây dựng chiến lược CRM

3.3.1. Lựa chọn người tham gia

3.3.2. Chuẩn bị cho cuộc họp đầu tiên

3.3.3. Họp xây dựng chiến lược CRM

3.3.4. Xác định những chiến lược tiềm năng

3.3.5. Lựa chọn chiến lược CRM

Chương 4. QUẢN TRỊ VÀ CHIA SẼ CƠ SỞ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

+ Vai trò và thông tin dữ liệu trong quản trị khách hàng

+ Phân biệt được dữ liệu và thông tin

- + Làm thế nào để thu thập được thông tin dữ liệu
- + Thông tin được chia sẻ như nào giữa các cấp nhân viên trong tổ chức
- + Khai thác giữa liệu và vấn đề đạo đức trong sử dụng giữa liệu

- Nội dung chương:

Thời gian: 07 giờ

- 4.1. Dữ liệu và thông tin
- 4.2. Quản trị thông tin khách hàng - Cơ sở giữa liệu
 - 4.2.1. Sự hợp tác của nhân viên
 - 4.2.2. Chia sẻ cơ sở dữ liệu
 - 4.2.3. Chi tiết cơ sở dữ liệu
 - 4.2.4. Khai thác dữ liệu
- 4.3. Vấn đề pháp lý và đạo đức trong cơ sở dữ liệu
- 4.4. Công cụ thu thập thông tin khách hàng
 - 4.4.1. Nguồn thông tin và dữ liệu
 - 4.4.2. Máy tính không phải là công cụ hữu hiệu nhất
 - 4.4.3. Độ tin cậy của thông tin

Chương 5. THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ - QUAN HỆ KHÁCH HÀNG QUAN INTERNET

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Hiểu biết những quan niệm cơ bản về thương mại điện tử, và các ứng dụng chủ yếu của thương mại điện tử, hệ thống internet
- + Biết cách sử dụng các công cụ trên internet trong việc triển khai các hoạt động quản trị quan hệ khách hàng
- + Nắm vững được đặc điểm và những điều kiện vận dụng công cụ dụng cụ trên internet để quản trị quan hệ khách hàng

- Nội dung chương:

Thời gian: 05 giờ

- 1.1. Thương mại điện tử và hệ thống khách hàng trong kinh doanh hiện đại
- 2.2. Quản trị quan hệ khách hàng trên internet

Chương 6. QUẢN TRỊ XUNG ĐỘT VÀ DUY TRÌ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Khái niệm chăm sóc khách hàng;
- + Tổ chức hoạt động chăm sóc khách hàng nhằm đảm bảo sự hài lòng của khách hàng;

- + Quản trị xung đột với khách hàng;
- + Xây dựng văn hóa dịch vụ khách hàng.

- Nội dung chương:

Thời gian: 08 giờ

- 6.1. Tổ chức hoạt động chăm sóc khách hàng
 - 6.1.1. Khái niệm chăm sóc khách hàng
 - 6.1.2. Vai trò của công tác chăm sóc khách hàng
 - 6.1.3. Các nguyên tắc thiết kế chương trình chăm sóc khách hàng
 - 6.1.4. Các phương pháp chăm sóc khách hàng
 - 6.1.5. Tổ chức bộ phận chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp
- 6.2. Quản lý các xung đột với khách hàng
 - 6.2.1. Định nghĩa và vai trò của xung đột với khách hàng
 - 6.2.2. Bản chất và các đặc trưng của hành vi xung đột
 - 6.2.3. Giải quyết xung đột và khôi phục lòng trung thành của khách hàng
 - 6.2.4. Phát hiện sớm và chuẩn bị trước cho các xung đột tiềm ẩn với khách hàng
- 6.3. Xây dựng văn hóa dịch vụ khách hàng trong doanh nghiệp

Chương 7. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VÀ ĐIỀU CHỈNH HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu:

Hiểu và trình bày được:

- + Nắm vững được lý do và yêu cầu của hoạt động đánh giá và điều chỉnh chiến lược quản trị quan hệ khách hàng;
- + Nắm vững được các chỉ tiêu và phương pháp đánh giá bên trong;
- + Xác định rõ quy trình và thủ tục đánh giá CRM;
- + Biết được các khu vực và các hướng có thể điều chỉnh hoạt động CRM trong quá trình kinh doanh.

- Nội dung chương:

Thời gian: 07 giờ

- 7.1. Vị trí và nội dung của hoạt động đánh giá, điều chỉnh chiến lược và hệ thống CRM trong toàn bộ qui trình quản trị quan hệ khách hàng
- 7.2. Các giai đoạn đánh giá hoạt động CRM
 - 7.2.1. Giai đoạn 1
 - 7.2.2. Giai đoạn 2
- 7.3. Các tiêu chuẩn đánh giá hoạt động CRM
 - 7.3.1. Đánh giá hiệu quả của hệ thống CRM
 - 7.3.2. Đánh giá của CRM về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

7.3.3. Đánh giá các hệ thống CRM về mặt công nghệ

7.3.4. Dự báo về thị trường và khách hàng

7.4. Điều chỉnh chiến lược và hoạt động CRM

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết

- Máy tính, máy chiếu

- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo

- Câu hỏi, ôn tập và thảo luận

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung

- Về kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.

- Về kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các câu hỏi ôn tập và thực hành.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá về khả năng tự học tập, tích lũy kiến thức chuyên môn nghiệp vụ;

2. Phương pháp

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm);

+ Thảo luận nhóm

- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp hoặc viết (Tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các câu hỏi ôn tập và thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học, xây dựng các bài thực hành cụ thể theo nội dung của từng chương, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

+ Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm.

- Đối với người học:

- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và đồ dùng học tập.
- + Tích cực nghiên cứu, tự làm bài, nghiên cứu trước bài ở nhà.
- + Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 1,2, 3, 4, 6

4. Tài liệu tham khảo:

Giáo trình quản trị quan hệ khách hàng- trường Đại học kinh tế quốc dân

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: KẾ TOÁN BÁN HÀNG

Mã môn học: MĐ 26

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. VỊ TRÍ TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Kế toán bán hàng thuộc nhóm các môn học chuyên môn được bố trí giảng dạy sau khi học xong các môn học chung, sau môn Nguyên lý kế toán. Môn học có vị trí quan trọng trong khoa học kinh tế quản lý nói chung và khoa học kinh tế nói riêng.

- Tính chất: Môn học Kế toán bán hàng có tính chất hỗ trợ cho các môn học nghiệp vụ của nghề và vận dụng vào công tác thực tiễn của doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được phương pháp hạch toán các nghiệp vụ tiêu thụ và xác định kết quả tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa trong nước; nghiệp vụ xuất khẩu hàng hóa;

+ Phương pháp hạch toán các nghiệp vụ phản ánh doanh thu và xác định kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ;

+ Đặc điểm đơn vị xây lắp; phương pháp hạch toán kế toán bàn giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây lắp;

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng phương pháp chứng từ và phương pháp tài khoản trong công tác kế toán bán hàng ở doanh nghiệp sản xuất, thương mại, dịch vụ và doanh nghiệp xây lắp

+ Hạch toán chính xác các nghiệp vụ kinh tế phát sinh liên quan đến bán hàng trong nước, xuất khẩu, kinh doanh dịch vụ và xây lắp;

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Chấp hành nghiêm chỉnh các chuẩn mực kế toán và chế độ kế toán hiện hành.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|-----------------|-----------------|-----------|---|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| 1 | Chương 1: Kế toán tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa | 13 | 5 | 8 | |
| 2 | Chương 2: Kế toán hoạt động xuất khẩu | 12 | 4 | 7 | 1 |
| 3 | Chương 3: Kế toán doanh thu hoạt động kinh doanh dịch vụ | 10 | 3 | 7 | |
| 4 | Chương 4: Kế toán bàn giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây lắp | 10 | 3 | 6 | 1 |
| | Tổng cộng | 45 | 15 | 28 | 2 |

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Kế toán tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa

- Mục tiêu:

- + Trình bày được phương pháp hạch toán các nghiệp vụ tiêu thụ và xác định kết quả tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa trong nước;
- + Thực hiện được quy trình kế toán nghiệp vụ tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa trong nước;
- + Tuân thủ chuẩn mực, chế độ và quy định kế toán hiện hành.

- Nội dung chương:

Thời gian: 13 giờ

1. Nhiệm vụ kế toán tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa trong nước
 - 1.1. Khái niệm và đặc điểm của thành phẩm, hàng hóa
 - 1.2. Nhiệm vụ kế toán
2. Kế toán tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa
 - 2.1. Kế toán chi tiết tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa
 - 2.2. Kế toán tổng hợp tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa
 - 2.2.1. Kế toán tổng hợp tiêu thụ thành phẩm
 - 2.2.2. Kế toán tổng hợp tiêu thụ hàng hóa
3. Kế toán xác định kết quả tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa
 - 3.1. Kế toán chi phí quản lý doanh nghiệp và chi phí bán hàng
 - 3.2. Kế toán xác định kết quả tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa

Chương 2: Kế toán hoạt động xuất khẩu

- Mục tiêu:

- + Trình bày được đặc điểm, quy định và phương pháp kế toán nghiệp vụ xuất khẩu hàng hóa;
- + Thực hiện được quy trình kế toán nghiệp vụ xuất khẩu hàng hóa;
- + Tuân thủ chuẩn mực, chế độ và quy định kế toán hiện hành.

- Nội dung chương:

Thời gian: 12 giờ

1. Đặc điểm nghiệp vụ xuất khẩu hàng hóa và nhiệm vụ kế toán
 - 1.1. Đặc điểm nghiệp vụ xuất khẩu hàng hóa
 - 1.2. Yêu cầu quản lý và nhiệm vụ kế toán nghiệp vụ xuất khẩu hàng hóa
2. Quy định kế toán nghiệp vụ xuất khẩu hàng hóa
 - 2.1. Thời điểm ghi nhận doanh thu bán hàng xuất khẩu
 - 2.2. Xác định giá vốn hàng xuất khẩu
 - 2.3. Ghi nhận các giao dịch xuất khẩu liên quan đến ngoại tệ
3. Kế toán xuất khẩu hàng hoá
 - 3.1. Kế toán nghiệp vụ xuất khẩu trực tiếp
 - 3.2. Kế toán nghiệp vụ xuất khẩu ủy thác

Chương 3: Kế toán doanh thu hoạt động kinh doanh dịch vụ

- Mục tiêu:

- + Trình bày được đặc điểm, quy định và phương pháp kế toán doanh thu hoạt động kinh doanh dịch vụ;
- + Thực hiện được quy trình kế toán doanh thu hoạt động kinh doanh dịch vụ;
- + Tuân thủ chuẩn mực, chế độ và quy định kế toán hiện hành.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

1. Doanh thu dịch vụ và nhiệm vụ kế toán
 - 1.1. Khái niệm và phân loại doanh thu dịch vụ
 - 1.2. Yêu cầu quản lý và nhiệm vụ kế toán doanh thu dịch vụ
2. Quy định kế toán doanh thu dịch vụ
 - 2.1. Xác định và ghi nhận doanh thu dịch vụ
 - 2.2. Thời điểm ghi nhận doanh thu dịch vụ
 - 2.3. Xác định giá vốn dịch vụ đã cung ứng
3. Kế toán doanh thu dịch vụ
4. Kế toán xác định kết quả kinh doanh dịch vụ

Chương 4: Kế toán bàn giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây lắp

- Mục tiêu:

- + Trình bày được những vấn đề cơ bản về hoạt động xây dựng, phương pháp hạch toán bàn giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây dựng.
- + Thực hiện được quy trình kế toán bàn giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây dựng.
- + Tuân thủ chuẩn mực, chế độ và quy định kế toán hiện hành.

- Nội dung chương:

Thời gian: 10 giờ

1. Những vấn đề chung về kế toán trong các đơn vị hoạt động kinh doanh xây lắp

1.1. Đặc điểm đơn vị xây lắp

1.2. Đặc điểm kế toán giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây lắp

2. Kế toán bàn giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây lắp

2.1. Kế toán bàn giao công trình xây lắp

2.2. Kế toán xác định kết quả hoạt động xây lắp

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết

- Máy tính, máy chiếu projector

- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo

- Giáo trình, tài liệu phát tay và các tài liệu liên quan khác

- Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Phương pháp hạch toán các nghiệp vụ tiêu thụ và xác định kết quả tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa trong nước;

+ Phương pháp hạch toán các nghiệp vụ về xuất khẩu hàng hóa theo các phương thức;

+ Phương pháp hạch toán các nghiệp vụ phản ánh doanh thu và xác định kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ;

+ Đặc điểm đơn vị xây lắp; phương pháp hạch toán kế toán bàn giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây lắp;

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng phương pháp chứng từ và phương pháp tài khoản trong công tác kế toán bán hàng ở doanh nghiệp sản xuất, thương mại, dịch vụ và doanh nghiệp xây lắp.

+ Hạch toán chính xác các nghiệp vụ kinh tế phát sinh liên quan đến bán hàng trong nước, xuất khẩu, kinh doanh dịch vụ và xây lắp;

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Chấp hành nghiêm chỉnh các chuẩn mực kế toán và chế độ kế toán hiện hành.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên quan với thực tiễn

- Thực hành: kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành
- Đánh giá trong quá trình học:
 - + Kiểm tra viết (tự luận và trắc nghiệm)
 - + Thảo luận nhóm
 - + Đánh giá cuối môn học: kiểm tra theo hình thức vấn đáp hoặc viết (tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 45 giờ, giảng viên giảng các tiết lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:
 - + Giảng viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học, xây dựng các bài thực hành cụ thể theo nội dung của từng chương, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.
 - + Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm
- Đối với người học:
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và đồ dùng học tập.
 - + Tích cực nghiên cứu, tự làm bài, nghiên cứu trước bài ở nhà
 - + Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Kế toán tiêu thụ thành phẩm, hàng hóa.
- Kế toán hoạt động xuất khẩu.
- Kế toán doanh thu hoạt động kinh doanh dịch vụ.
- Kế toán bàn giao công trình và xác định kết quả hoạt động xây lắp.

4. Tài liệu tham khảo:

- Giáo trình Kế toán thương mại và xây dựng cơ bản (Trường Cao Đẳng Công nghiệp Hưng Yên).
- Giáo trình Kế toán doanh nghiệp 2 (Trường Cao Đẳng Công nghiệp Hưng Yên).
- Giáo trình Kế toán thương mại và XD/CB (Học viện Tài chính).
- Chế độ kế toán theo thông tư 200/2014 – BTC ngày 20/12/2014

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: QUẢN TRỊ BÁN HÀNG

Mã môn học: MH 27

Thời gian thực hiện môn học:

Tổng số tiết giảng dạy trên lớp: 60 giờ

- Lý thuyết: 30 giờ

- Bài tập: 27 giờ

- Kiểm tra: 3 giờ

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Quản trị bán hàng là môn học nằm trong nhóm các môn học chuyên môn nghề. Và môn học này được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn học Quản trị học, Kinh tế vi mô, Kinh tế vĩ mô, Marketing căn bản.. .

- Tính chất: Đây là môn học trang bị kiến thức giúp cho học viên có được kiến thức và kỹ năng cơ bản về quản trị bán hàng, nhận thức về người quản lý bán hàng và nhân viên bán hàng trong công ty, hiểu và vận dụng tốt các kỹ năng đối với nhà quản trị bán hàng, nắm được cách thức xây dựng và quản trị đội ngũ bán hàng, cuối cùng là nhận thức được tương lai phát triển của quản trị bán hàng.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:

Sau khi kết thúc môn học Quản trị bán hàng, người học nhận thức rõ được:

+ Lịch sử bán hàng, các khái niệm về bán hàng và quản trị bán hàng cũng như vai trò vị trí và mối quan hệ của quản trị bán hàng với các lĩnh vực khác trong hoạt động kinh doanh của mỗi tổ chức.

+ Phân tích về môi trường bán hàng, phân tích nội bộ bán hàng, sản phẩm kinh doanh, khách hàng hiện tại và tương lai, các lực lượng tham gia vào quá trình bán hàng, kênh phân phối để từ đó thiết lập các chiến lược bán hàng tối ưu cho doanh nghiệp.

+ Thực hiện kế hoạch bán hàng như: lập kế hoạch bán hàng, tổ chức và triển khai kế hoạch này vào thực tiễn doanh nghiệp.

+ Động viên lực lượng bán hàng, hoàn thiện các kỹ năng trong bán hàng và thiết lập các kênh phân phối phù hợp cho tổ chức.

+ Hoạt động kiểm tra trong bán hàng, những nội dung cần được kiểm tra và các hoạt động điều chỉnh sau kiểm tra.

+ Bán hàng là giai đoạn quyết định đến hiệu quả hoạt động của một tổ chức kinh doanh. Do đó, người học sẽ hiểu rõ vai trò, vị trí của bán hàng và quản trị bán hàng trong tổng thể hoạt động của tổ chức và mối quan hệ của chúng với nhau.

- Về kỹ năng:

+ Làm thế nào để chuyển hàng hóa từ nơi sản xuất hoặc phân phối đến tay người tiêu dùng một cách hiệu quả và tối ưu nhất cho doanh nghiệp? Làm sao để trang bị kiến thức, kỹ năng và động viên lực lượng bán hàng hoàn thành mục tiêu kinh doanh của tổ chức và duy trì lực lượng này ổn định hơn, chuyên nghiệp hơn trong một môi trường kinh doanh đầy biến động và áp lực cạnh tranh ngày một gay gắt như hiện nay.

+ Người học phân tích môi trường bán hàng, sản phẩm trong hoạt động bán hàng, khách hàng, phân tích và xây dựng kênh phân phối, phân tích và xây dựng lực lượng bán hàng, thiết lập chiến lược và kế hoạch bán hàng, triển khai bán hàng và kiểm tra đánh giá trong công tác bán hàng nhằm đạt được 2 mục tiêu chính: Đạt được mục tiêu kinh doanh của tổ chức và xây dựng bộ máy bán hàng hiệu quả phù hợp với sự phát triển, vận động của xu thế kinh tế trong thời kỳ hội nhập.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Hình thành được các phẩm chất đạo đức và năng lực nghề nghiệp;

+ Người học hiểu và yêu thích môn học, qua đó có thái độ tích cực đối với chuyên ngành học của mình.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

| Số TT | Tên chương, mục | Thời gian (giờ) | | | |
|-------|---|-----------------|-----------|-------------------------------|----------|
| | | Tổng số | Lý thuyết | Thực hành, thảo luận, bài tập | Kiểm tra |
| 1 | <p>Chương 1. Khái quát về quản trị bán hàng</p> <p>1.1. Khái quát về quản trị bán hàng</p> <p>1.2. Mục tiêu của hoạt động quản trị bán hàng</p> <p>1.2.1. Mục tiêu về nhân sự</p> <p>1.2.2. Mục tiêu về doanh số, lợi nhuận</p> <p>1.3. Chiến lược tổng thể và quản trị bán hàng</p> | 10 | 4 | 6 | |

| | | | | | |
|---|---|----|---|---|---|
| | <p>1.3.1. Cấu trúc của công ty</p> <p>1.3.2. Chiến lược tổng thể và quản trị bán hàng</p> <p>1.4. Thiết kế mô hình lực lượng bán hàng</p> <p>1.4.1. Phân loại lực lượng bán hàng</p> <p>1.4.2. Những sơ đồ tổ chức lực lượng bán hàng</p> <p>1.5. Quản trị bán hàng</p> | | | | |
| 2 | <p>Chương 2. Bản chất của nghề bán hàng</p> <p>2.1. Khái niệm</p> <p>2.2. Vai trò của hoạt động bán hàng</p> <p>2.3. Lịch sử của nghề bán hàng</p> <p>2.4. Phân loại các nghề bán hàng chủ yếu</p> <p>2.5. Chức năng nhiệm vụ của người bán hàng</p> <p>2.6. Những điều kiện về thể chất, tâm lý, kiến thức và phẩm chất của người bán hàng</p> <p>2.7. Những cơ hội, khó khăn và các vấn đề về đạo đức:</p> <p>2.7.1. Những cơ hội</p> <p>2.7.2. Những khó khăn</p> <p>2.7.3. Các vấn đề đạo đức</p> <p>2.8. Những vấn đề của người bán hàng trong giai đoạn hiện nay</p> | 12 | 7 | 4 | 1 |
| 3 | <p>Chương 3. Quản lý năng suất của khu vực bán hàng</p> <p>3.1. Năng suất của lực lượng bán hàng</p> <p>3.1.1. Tăng thời gian hữu ích</p> <p>3.1.2. Tạo ra những nỗ lực hiệu quả hơn</p> <p>3.2. Tăng năng suất thông qua phân chia khu vực</p> <p>3.2.1. Phân chia khu vực</p> <p>3.2.2. Phân chia lại tất cả khu vực</p> | 10 | 5 | 5 | |
| 4 | <p>Chương 4. Quá trình xây dựng đội ngũ bán hàng</p> <p>4.1. Các nguồn tuyển dụng</p> | 15 | 8 | 6 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 4.1.1. Công ty 4.1.2. Các tổ chức trường học 4.1.3. Các nguồn từ nền công nghiệp 4.1.4. Các nguồn khác 4.2. Lựa chọn 4.2.1. Bản tóm tắt và hình thức xin việc 4.2.2. Phỏng vấn 4.3.3. Quyết định lựa chọn 4.3. Yêu cầu huấn luyện 4.3.1. Đối với lực lượng bán hàng hiện tại 4.3.2. Đối với lực lượng bán hàng hiện tại 4.4. Thực hiện một chương trình đào tạo bán hàng 4.4.1. Đánh giá nhu cầu 4.4.2. Các mục tiêu của chương trình 4.4.3. Đánh giá nguồn 4.4.4. Nội dung chương trình 4.4.5. Thực hiện chương trình 4.4.6. Đánh giá chương trình 4.5. Chương trình huấn luyện kỹ năng bán hàng 4.6. Tiến trình bán hàng căn bản | | | | |
| 5 | Chương 5. Quản trị đội ngũ bán hàng 5.1. Quản trị đội ngũ bán hàng 5.2. Chương trình lương thưởng 5.2.1. Tầm quan trọng của kế hoạch lương thưởng 5.2.2. Các kế hoạch lương thưởng 5.3. Động viên lực lượng bán hàng 5.4. Động viên và giai đoạn sự nghiệp của nhân viên bán hàng 5.5. Đánh giá thực hiện | 13 | 6 | 6 | 1 |
| | Tổng cộng | 60 | 30 | 27 | 3 |

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. KHÁI QUÁT VỀ QUẢN TRỊ BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

- Sau khi nghiên cứu xong chương này, người học có thể:
- + Xác định chính xác ý nghĩa của thuật ngữ quản trị bán hàng.
 - + Hiểu được mục tiêu chính của hoạt động quản trị bán hàng.
 - + Có một cách nhìn toàn diện về môn học để từ đó xác định phương pháp học tập và ứng dụng hiệu quả nhất.
 - + Hiểu được vai trò của các đơn vị kinh doanh chiến lược trong chiến lược tổng thể của công ty.
 - + Xác định được nội dung của chiến lược thị phần và chính sách về lực lượng bán hàng.
 - + Nắm vững được các cách thức thiết kế mô hình tổ chức lực lượng bán hàng và ứng dụng vào thực tế một cách phù hợp.

2. Nội dung chương

Thời gian: 10 giờ

- 1.1. Khái quát về quản trị bán hàng
- 1.2. Mục tiêu của hoạt động quản trị bán hàng
 - 1.2.1. Mục tiêu về nhân sự
 - 1.2.2. Mục tiêu về doanh số, lợi nhuận
- 1.3. Chiến lược tổng thể và quản trị bán hàng
 - 1.3.1. Cấu trúc của công ty
 - 1.3.2. Chiến lược tổng thể và quản trị bán hàng
- 1.4. Thiết kế mô hình lực lượng bán hàng
 - 1.4.1. Phân loại lực lượng bán hàng
 - 1.4.2. Những sơ đồ tổ chức lực lượng bán hàng
- 1.5. Quản trị bán hàng

CHƯƠNG 2. BẢN CHẤT CỦA NGHỀ BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

- Sau khi nghiên cứu xong chương này, người học có thể:
- + Hiểu được thế nào là nghề bán hàng và lịch sử của nghề này
 - + Nắm vững được trách nhiệm, công việc và những phẩm chất cần có của người bán hàng.
 - + Có khả năng nhận biết và giải thích sự khác biệt cơ bản giữa các loại ngành bán hàng
 - + Hiểu được những khía cạnh đạo đức mà người bán hàng gặp phải trong nghề nghiệp.

- Nội dung chương

Thời gian: 12 giờ

- 2.1. Khái niệm
- 2.2. Vai trò của hoạt động bán hàng
- 2.3. Lịch sử của nghề bán hàng
- 2.4. Phân loại các nghề bán hàng chủ yếu
- 2.5. Chức năng nhiệm vụ của người bán hàng
- 2.6. Những điều kiện về thể chất, tâm lý, kiến thức và phẩm chất của người bán hàng
- 2.7. Những cơ hội, khó khăn và các vấn đề về đạo đức:
 - 2.7.1. Những cơ hội
 - 2.7.2. Những khó khăn
 - 2.7.3. Các vấn đề đạo đức
- 2.8. Những vấn đề của người bán hàng trong giai đoạn hiện nay

CHƯƠNG 3. QUẢN LÝ NĂNG SUẤT CỦA KHU VỰC BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

Chương này nhằm cung cấp cho người học kiến thức về:

- + Năng suất bán hàng của lực lượng bán hàng.
- + Các phương pháp nâng cao năng suất bán hàng.
- + Thiết kế các khu vực bán hàng hiệu quả.
- + Yêu cầu của huấn luyện bán hàng.
- + Các bước cơ bản trong tiến trình huấn luyện bán hàng.
- + Thực hiện và triển khai một chương trình huấn luyện bán hàng cụ thể.

- Nội dung chương

Thời gian: 10 giờ

- 3.1. Năng suất của lực lượng bán hàng
 - 3.1.1. Tăng thời gian hữu ích
 - 3.1.2. Tạo ra những nỗ lực hiệu quả hơn
- 3.2. Tăng năng suất thông qua phân chia khu vực
 - 3.2.1. Phân chia khu vực
 - 3.2.2. Phân chia lại tất cả khu vực

CHƯƠNG 4. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG ĐỘI NGŨ BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

Bài này sẽ giúp cho người học nắm vững những vấn đề như sau:

- + Các nguồn tuyển dụng.
- + Các yêu cầu khi tuyển dụng.
- + Các phương pháp tuyển dụng.

- + Quá trình lựa chọn.
- + Các tiêu chuẩn, phương pháp được sử dụng trong quá trình tuyển chọn.
- + Yêu cầu của huấn luyện bán hàng.
- + Các bước cơ bản trong tiến trình huấn luyện bán hàng.
- + Thực hiện và triển khai một chương trình huấn luyện bán hàng cụ thể.

- Nội dung chương

Thời gian: 15 giờ

- 4.1. Các nguồn tuyển dụng
 - 4.1.1. Công ty
 - 4.1.2. Các tổ chức trường học
 - 4.1.3. Các nguồn từ nền công nghiệp
 - 4.1.4. Các nguồn khác
- 4.2. Lựa chọn
 - 4.2.1. Bản tóm tắt và hình thức xin việc
 - 4.2.2. Phỏng vấn
 - 4.2.3. Quyết định lựa chọn
- 4.3. Yêu cầu huấn luyện
 - 4.3.1. Đối với lực lượng bán hàng hiện tại
 - 4.3.2. Đối với lực lượng bán hàng hiện tại
- 4.4. Thực hiện một chương trình đào tạo bán hàng
 - 4.4.1. Đánh giá nhu cầu
 - 4.4.2. Các mục tiêu của chương trình
 - 4.4.3. Đánh giá nguồn
 - 4.4.4. Nội dung chương trình
 - 4.4.5. Thực hiện chương trình
 - 4.4.6. Đánh giá chương trình
- 4.5. Chương trình huấn luyện kỹ năng bán hàng
- 4.6. Tiến trình bán hàng căn bản

CHƯƠNG 5. QUẢN TRỊ ĐỘI NGŨ BÁN HÀNG

- Mục tiêu:

- Chương này nhằm cung cấp cho người học những kiến thức về:
- + Các hoạt động quản trị lực lượng bán hàng.
 - + Chương trình tính lương, thưởng cho nhân viên bán hàng.
 - + Các lý thuyết động viên lực lượng bán hàng.
 - + Quy trình đánh giá thực hiện của nhân viên bán hàng.

- Nội dung chương

Thời gian: 13 giờ

- 5.1. Quản trị đội ngũ bán hàng
- 5.2. Chương trình lương thưởng
 - 5.2.1. Tầm quan trọng của kế hoạch lương thưởng
 - 5.2.2. Các kế hoạch lương thưởng
- 5.3. Động viên lực lượng bán hàng
- 5.4. Động viên và giai đoạn sự nghiệp của nhân viên bán hàng
- 5.5. Đánh giá thực hiện

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

- Phòng học lý thuyết
- Máy tính, máy chiếu
- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo
- Câu hỏi, bài tập thực hành

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung:

- Về kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn tại các cơ sở kinh doanh.

+ Phân tích về môi trường bán hàng, phân tích nội bộ bán hàng, sản phẩm kinh doanh, khách hàng hiện tại và tương lai, các lực lượng tham gia vào quá trình bán hàng, kênh phân phối để từ đó thiết lập các chiến lược bán hàng tối ưu cho doanh nghiệp.

+ Thực hiện kế hoạch bán hàng như: lập kế hoạch bán hàng, tổ chức và triển khai kế hoạch này vào thực tiễn doanh nghiệp.

+ Động viên lực lượng bán hàng, hoàn thiện các kỹ năng trong bán hàng và thiết lập các kênh phân phối phù hợp cho tổ chức.

- Về kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

2. Phương pháp:

- Đánh giá trong quá trình học:
- Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm);
- Thảo luận nhóm
- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp hoặc viết (Tự luận và trắc nghiệm)

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ, giáo viên giảng các giờ lý thuyết kết hợp với các bài tập thực hành đan xen.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm
- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 2, 3, 4,5

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Khánh Trung & Võ Thị Ngọc Thúy (2015), *Quản trị bán hàng*, NXB Đại học Quốc gia Tp.HCM.
- James M.comer, *Quản trị bán hàng*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh
- Robert & Jcavin, *nghệ thuật quản trị bán hàng*, NXB thống kê, năm 2004
- Philip Kotler, *những nguyên lý tiếp thị*, NXB thống kê, năm 2000

5. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu, đồ dùng học tập;
- Sinh viên phải nghiên cứu tài liệu theo yêu cầu của giáo viên;
- Tích cực nghiên cứu, tự học, làm bài tập về nhà. Trước mỗi tiết bài tập, sinh viên phải hoàn thành các bài tập ở nhà theo yêu cầu của giáo viên;
- Tích cực tham gia xây dựng bài trên lớp

ĐỀ CƯƠNG THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP NGHỀ NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

- 1. Tên học phần** : Khóa luận tốt nghiệp (Viết đề tài thực tập)
- 2. Số tín chỉ** : 5
- 3. Mã học phần** : MĐ27
- 4. Trình độ** : Trung cấp nghề nghiệp vụ bán hàng năm thứ 2
- 5. Phân phối thời gian** : 10 tuần (từ ngày đến)
- 6. Điều kiện tiên quyết** : Đã học xong học phần cơ sở của khối nghề và cơ sở nghề, chuyên nghề theo chương trình đào tạo.
- 7. Mục đích học phần**

Thực tập tốt nghiệp là một quy định bắt buộc trong chương trình đào tạo nghề nghiệp vụ bán hàng. Mục đích của giai đoạn này là:

- Củng cố ôn luyện và tổng hợp những kiến thức đã học trong suốt thời gian học tập tại trường;
- Tạo điều kiện cho học sinh biết cách ứng dụng những kiến thức đã học vào hoàn cảnh thực tế trong kinh doanh;
- Tập phân tích, nghiên cứu, đánh giá và giải quyết những vấn đề cụ thể về nghề bán hàng;
- Tập tính độc lập nghiên cứu có hệ thống và trình bày một cách khoa học những kết quả thu được.

8. Yêu cầu với học sinh

- Thực hiện tốt các yêu cầu về kế hoạch, nội dung chương trình thực tập do các giáo viên khoa Quản trị kinh doanh hướng dẫn và phổ biến.
- Mỗi học sinh thực tập phải có sổ nhật ký thực tập ghi chép tất cả các tài liệu và kiến thức thu thập được trong đợt thực tập. Sổ này phải nộp cùng với Báo cáo chuyên đề thực tập.
- Chấp hành đúng các quy định về thời gian theo kế hoạch thực tập.
- Chấp hành nghiêm chỉnh các chính sách và pháp luật của Nhà nước, nội quy, kỷ luật lao động và các quy định khác của Trường và cơ sở thực tập.
- Hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp đúng thời gian quy định.
- Chấp hành nghiêm chỉnh mọi nội quy, quy định của cơ quan nơi thực tập, rèn luyện tác phong làm việc khoa học, nghiêm túc.

9. Tài liệu tham khảo phục vụ thực tập tốt nghiệp:

- Hệ thống giáo trình bài giảng phục vụ học tập và giảng dạy khối nghề Nghiệp vụ bán hàng và các tài liệu tham khảo khác.

- Báo cáo thực tập tốt nghiệp của các khóa trước lưu trên thư viện.

- Hệ thống tài liệu, báo cáo của đơn vị thực tập...

10. Kiểm tra đánh giá thực tập tốt nghiệp: Căn cứ theo quy chế Đào tạo của Tổng cục dạy nghề. Cụ thể:

Thời gian thực tập và viết báo cáo trong 10 tuần, kế hoạch thực hiện và kiểm tra tương ứng như sau:

| Thời gian | Nội dung | Kế hoạch kiểm tra của GVHD |
|----------------------|--|---|
| Tuần 1 + 2 | - Học sinh gặp giáo viên hướng dẫn, GV hướng dẫn sinh viên làm đề cương sơ bộ và kế hoạch thực tập - Học sinh xuống điểm thực tập để trình diện, làm quen và nghiên cứu lý thuyết về đề tài | - Kiểm tra đề cương sơ bộ - Kiểm tra đề cương và hướng cơ sở lý thuyết cho học sinh |
| Tuần 3 + 4 | - Học sinh đi thực tập, thu thập số liệu, tư liệu và những tài liệu cần thiết để làm đề cương chi tiết (lời mở đầu và chương 1) | - Kiểm tra nội dung đề cương chi tiết (có cả chương 1 về cơ sở lý thuyết của bài báo cáo) |
| Tuần 5 +6+7+8 | - Học sinh vừa thực tập vừa viết báo cáo (Chương 2) | - Sau 2 tuần kiểm tra nội dung chương 2 (thực trạng), hướng dẫn học sinh chỉnh sửa |
| Tuần 9 + 10 | - Học sinh viết và hoàn chỉnh báo cáo (sửa chương 2 và viết chương 3) - Học sinh nộp báo cáo | - Kiểm tra kết quả viết 2 chương, gợi ý chương 3 |

- **Hoạt động kiểm tra thực tập tốt nghiệp của học sinh tại các cơ sở thực tập:** Được Khoa Quản trị kinh doanh cử giáo viên tiến hành kiểm tra theo định kỳ và đột xuất.

+ Định kỳ kiểm tra được tiến hành vào 2 đợt: đợt 1 vào tuần thứ 5 và đợt 2 vào cuối kỳ thực tập tốt nghiệp.

+ Kiểm tra đột xuất khi có những phản hồi của các cơ sở thực tập hoặc giáo viên hướng dẫn thực tập tốt nghiệp.

- **Hoạt động đánh giá kết quả thực tập của sinh viên:**

Kết thúc đợt thực tập sinh viên phải tiến hành bảo vệ báo cáo thực tập hoặc trả lời được những vấn đề mà giáo viên hướng dẫn đặt câu hỏi. Những căn cứ để cho điểm là: Báo cáo chuyên đề của học sinh; trả lời các câu hỏi của giáo viên hướng dẫn khi vấn đáp; ý kiến nhận xét của đơn vị thực tập và sổ nhật ký thực tập của học sinh.

11. Thang điểm: Điểm thực tập tốt nghiệp được đánh giá theo thang điểm 10.

12. Nội dung thực tập tốt nghiệp

Nội dung thực tập và viết báo cáo thực tập nhằm vào việc thực hành và giải quyết có hệ thống một vấn đề cụ thể trong lĩnh vực của nghiệp vụ bán hàng. Để thực hiện mục tiêu này học sinh cần từng bước nghiên cứu có hệ thống những vấn đề lý luận có liên quan, xác định những vấn đề thực tiễn cụ thể cần tìm hiểu, xây dựng chương trình nghiên cứu trên cơ sở chọn một trong các chuyên đề liên quan về quản trị doanh nghiệp như:

- 1/ Nhóm đề tài về Quản trị bán hàng
- 2/ Nhóm đề tài về Kỹ năng bán hàng
- 3/ Nhóm đề tài về Marketing
- 4/ Nhóm đề tài về quản trị kênh phân phối.....

*** Một số dạng đề tài gợi ý như sau :**

1/ Một số giải pháp nâng cao hiệu quả của quá trình ra quyết định (nói chung hoặc cụ thể trong từng lĩnh vực chất lượng, bán hàng, marketing vv) ở một doanh nghiệp cụ thể.

2/ Một số vấn đề cơ bản về việc xây dựng chiến lược và kế hoạch kinh doanh (nói chung hay cụ thể trong từng lĩnh vực như chất lượng, bán hàng, cạnh tranh ...) ở một doanh nghiệp.

3/ Phương pháp nâng cao hiệu quả của quá trình hoạch định (nói chung hoặc cụ thể trong từng lĩnh vực kinh doanh) ở một doanh nghiệp.

4/ Nghiên cứu về lãnh đạo và những phương hướng chủ yếu nâng cao hiệu quả của công tác lãnh đạo (về từng lĩnh vực cụ thể hoặc nói chung) ở một doanh nghiệp.

5/ Phân tích ảnh hưởng của môi trường tới quá trình quản trị ở một doanh nghiệp cụ thể.

6/ Khảo sát (về nhu cầu, về sự hài lòng ...) của một nhóm người tại một doanh nghiệp cụ thể.

Tên đề tài phải xác định rõ ràng mục tiêu nghiên cứu tại một doanh nghiệp cụ thể, ví dụ: **“PHÂN TÍCH CÔNG TÁC BÁN HÀNG VÀ ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN BÁN HÀNG TẠI CÔNG TY ABC”**.

13. Các vấn đề chú ý

a. Trách nhiệm của học sinh

- Sau khi có danh sách phân công giáo viên hướng dẫn, học sinh phải liên hệ với giáo viên hướng dẫn để thống nhất quy trình và các chỉ dẫn cần thiết (qua điện thoại hoặc các hình thức khác). Học sinh phải thực hiện đề tài do giáo viên hướng dẫn đã thống nhất. Đề cương báo cáo tốt nghiệp phải được giáo viên hướng dẫn phê duyệt. Học sinh phải thường xuyên thông báo tiến độ thực hiện đề tài (02 tuần/lần) với giáo viên hướng dẫn và thực hiện nghiêm túc theo quy định của Khoa.

- Mỗi học sinh phải làm đề tài khác nhau. Nếu học sinh vi phạm các quy định này sẽ không được công nhận kết quả thực tập tốt nghiệp.

- Học sinh phải thông qua đề cương với GVHD theo quy định.

- *Những sinh viên bị phát hiện sử dụng báo cáo thực tập tốt nghiệp của người khác sẽ chịu hình thức kỷ luật theo quy định.*

b. Đơn vị thực tập

Học sinh có thể thực tập ở các doanh nghiệp thuộc mọi hình thức sở hữu như tập đoàn, tổng công ty, công ty liên doanh, công ty cổ phần, doanh nghiệp nhà nước, công ty TNHH, công ty tư nhân, cơ sở kinh doanh... mọi loại hình kinh doanh như doanh nghiệp sản xuất kinh doanh thương mại, ngân hàng...

Học sinh phải xuất trình giấy giới thiệu cho lãnh đạo doanh nghiệp; đề xuất nội dung và thời gian làm việc. Sau khi được chấp thuận phải nghiêm túc chấp hành nội quy cơ quan và lịch làm việc. Học sinh viên không sử dụng kết quả thực tập làm phương hại đến lợi ích và uy tín của doanh nghiệp.

c. Giáo viên hướng dẫn

Giáo viên hướng dẫn phải trực tiếp thống nhất đề tài với học sinh và nộp một bản đề cương chi tiết của học sinh về Khoa ***chậm nhất là 10 ngày sau thời gian chính thức thực tập***; hướng dẫn học sinh cách thức liên hệ và thông báo cho Khoa biết tình hình thực hiện đề tài của học sinh nhất là khi có những tình huống bất thường; đôn đốc học sinh thực hiện đúng các yêu cầu về tiến độ cũng như chất lượng bài báo cáo; nộp bản chính bài báo cáo tốt nghiệp và bảng điểm về Văn phòng khoa.

d. Bộ cộ của báo cáo thực tập tốt nghiệp

Trang bìa ngoài (giấy cứng), trang bìa lót (giấy thường) (*về hình thức của các trang bìa: xem phụ lục dưới đây*);

- ***Thứ tự trình bày các phần:*** Trang bìa, lời cảm ơn, nhận xét của cơ quan thực tập, nhận xét của giáo viên hướng dẫn, mục lục, lời nói đầu, chương I, chương II,

chương III, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục (nếu có).

- **Mục lục:** Nêu các phần chính và số trang (chỉ viết các mục có 3 chữ số)

- **Bảng viết tắt:** Nêu các chữ viết tắt, ký hiệu được sử dụng trong báo cáo.

- **Lời nói đầu:** Nêu lý do lựa chọn đề tài, nội dung đề tài, ý nghĩa, giới hạn, bố cục của đề tài, phương pháp nghiên cứu (từ 1–2 trang);

- **Chương 1:** Nêu cơ sở lý luận của đề tài, chỉ viết về phần nội dung có liên quan trực tiếp đến đề tài và là cơ sở để phân tích xem xét các vấn đề thực tiễn mà đề tài nghiên cứu (từ 8-15 trang);

- **Chương 2:** Khảo sát thực trạng của doanh nghiệp về lĩnh vực mà đề tài quan tâm giải quyết. Giới thiệu tóm tắt về doanh nghiệp, quá trình hình thành và phát triển, quy mô, lĩnh vực, ngành nghề sản xuất kinh doanh,... Tìm hiểu sâu các vấn đề, có các số liệu trong khoảng thời gian ít nhất là 3 năm gần nhất (khoảng từ 15 - 25 trang);

- **Chương 3:** Các giải pháp và kiến nghị, trên cơ sở thực tiễn, kết hợp lý thuyết sẽ nêu ra phương hướng giải pháp hoàn thiện, kiến nghị đề xuất thực hiện tại doanh nghiệp. Chú ý đi đúng trọng tâm đề tài (khoảng từ 8-15 trang);

- **Kết luận:** Tóm tắt và đánh giá kết quả nghiên cứu của đề tài và về doanh nghiệp (khoảng 1–2 trang);

- **Tài liệu tham khảo:** Trình bày danh mục tài liệu tham khảo;

- **Phụ lục:** các bảng biểu, đồ thị, hình ảnh,... (nếu có).

e. Về hình thức trình bày

* **Soan thảo văn bản**

Báo cáo thực tập tốt nghiệp sử dụng font chữ **Times New Roman** (thuộc bộ font Unicode), cỡ chữ 13 (các bảng số liệu có thể sử dụng cỡ chữ nhỏ hơn); mật độ chữ bình thường, không được nén hoặc kéo giãn khoảng cách giữa các chữ; dẫn dòng đặt ở chế độ 1,5 lines; lề trái 3cm, lề phải 2cm, lề trên 2 cm, lề dưới 2 cm; số trang được đánh ở giữa, phía trên đầu mỗi trang giấy (bắt đầu đánh số trang từ **Lời mở đầu**). Nếu có bảng biểu, hình vẽ trình bày theo chiều ngang khổ giấy thì đầu bảng là lề trái của trang (nên hạn chế cách trình bày này); không sử dụng Header và Footer.

Chuyên đề thực tập tốt nghiệp được in trên giấy trắng khổ A4 (210x297^{mm}) (in một mặt); bìa ngoài của báo cáo tốt nghiệp là bìa cứng.

* **Tiêu mục**

Các tiêu mục của chuyên đề/khoá luận tốt nghiệp được đánh số thành nhóm chữ số, nhiều nhất gồm 03 chữ số với số thứ nhất chỉ số thứ tự của phần (xem minh hoạ dưới đây):

LỜI MỞ ĐẦU

Chương 1: Cơ sở lý luận về quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1.1.....

1.2.....

1.2.1.....

1.2.2.....

Chương 2: Thực trạng công tác quản trị nguồn nhân lực tại công ty ABC

2.1.....

2.2.....

2.2.1.....

2.2.2.....

Chương 3: Một số giải pháp, kiến nghị...

3.1.....

3.1.1.....

3.1.2.....

3.2.....

3.2.1.....

3.2.2.....

KẾT LUẬN

(Tại mỗi nhóm tiêu mục phải có ít nhất 2 tiêu mục, tức là không thể có tiêu mục 2.1.1 mà không có tiêu mục 2.1.2 tiếp theo).

***Tài liệu tham khảo**

Tài liệu tham khảo xếp theo thứ tự ABC họ tên tác giả theo thứ tự:

Tên tác giả hoặc cơ quan ban hành.

- Năm xuất bản (đặt trong dấu ngoặc đơn, dấu phẩy sau ngoặc đơn).

- Tên sách, tên tài liệu hoặc báo cáo, (in nghiêng, dấu phẩy cuối tên).

- Nhà xuất bản hoặc nơi xuất bản (dấu chấm kết thúc tài liệu tham khảo).

*** Phuluc**

Phần này bao gồm những nội dung cần thiết nhằm minh họa hoặc bổ trợ cho nội dung chuyên đề thực tập như số liệu, mẫu biểu, tranh ảnh,...

Nếu chuyên đề tốt nghiệp sử dụng những câu trả lời cho một bản câu hỏi thì bản câu hỏi mẫu này phải được đưa vào phần phụ lục ở dạng nguyên bản đã dùng để điều tra, thăm dò ý kiến, không được tóm tắt hoặc sửa đổi. Các tính toán mẫu trình bày tóm tắt trong các bảng biểu cũng cần nêu trong phụ lục của luận văn.

Phụ lục không được dày hơn phần chính của báo cáo tốt nghiệp.

f. Nhận xét

- Nhận xét của đơn vị thực tập:

Học sinh cần đề nghị Ban Giám đốc đơn vị thực tập nhận xét về các nội dung sau:

- Thái độ chấp hành kỷ luật tại nơi thực tập
- Nội dung của chuyên đề thực tập tốt nghiệp về mặt khoa học và thực tiễn những kết quả của báo cáo thực tập tốt nghiệp có khả năng ứng dụng vào quản lý tại đơn vị.

Thẩm quyền ký xác nhận báo cáo thực tập tốt nghiệp: Ban Giám đốc của đơn vị (lãnh đạo đơn vị ký tên và đóng dấu xác nhận).

- Nhận xét của giáo viên: Do GVHD nhận xét sau khi nhận được bản báo cáo tốt nghiệp hoàn chỉnh của học sinh.

Những báo cáo thực tập tốt nghiệp không có nhận xét đầy đủ các yêu cầu trên xem như không hợp lệ. Toàn thể GVHD và học sinh thực tập phải nghiêm chỉnh thực hiện các quy định của Khoa, đúng tiến độ và chất lượng.

Phụ lục 4:
SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC, MÔ ĐUN
TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Kèm theo thông tư số: 03/2017/TT-BLĐTBXH ngày 01/03/2017
 Của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội)*

Tên ngành, nghề: Nghiệp vụ bán hàng
Mã ngành, nghề: 5340119

