

Số: 20/2019/TT-BLĐTBXH

Hà Nội, ngày 23 tháng 12 năm 2019

THÔNG TƯ

Ban hành Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng các ngành, nghề thuộc lĩnh vực kinh doanh, quản lý và pháp luật

Căn cứ Luật Giáo dục nghề nghiệp ngày 27 tháng 11 năm 2014;

Căn cứ Nghị định số 14/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 4 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Theo đề nghị của Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp,

Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Thông tư Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng các ngành, nghề thuộc lĩnh vực kinh doanh, quản lý và pháp luật.

Điều 1. Ban hành kèm theo Thông tư này Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng các ngành, nghề thuộc lĩnh vực kinh doanh, quản lý và pháp luật để áp dụng đối với các trường trung cấp, trường cao đẳng, trường đại học có đào tạo trình độ cao đẳng (sau đây gọi là các trường), gồm:

1. Ngành, nghề: Quản trị bán hàng;
2. Ngành, nghề: Hành chính logistics;
3. Ngành, nghề: Tài chính - Ngân hàng;
4. Ngành, nghề: Quản lý kho hàng;
5. Ngành, nghề: Quản lý tòa nhà;
6. Ngành, nghề: Dịch vụ pháp lý.

Điều 2. Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp ban hành hướng dẫn chi tiết khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng cho từng vị trí việc làm theo ngành, nghề đào tạo quy định tại Điều 1 của Thông tư này để các trường làm căn cứ tổ chức xây dựng, thẩm định, phê duyệt chương trình, giáo trình đào tạo áp dụng cho trường mình.

Điều 3. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 06 tháng 02 năm 2020.

Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tổ chức chính trị - xã hội, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có các trường trực thuộc; các trường có đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng đối với các ngành, nghề quy định tại Điều 1 và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- HĐND, UBND, Sở LĐTBXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Công báo, Website Chính phủ;
- Các đơn vị thuộc Bộ LĐTBXH, Website Bộ;
- Lưu: VT, TCGDNN (20 bản).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Lê Quân

QUY ĐỊNH

Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng cho các ngành, nghề thuộc lĩnh vực kinh doanh, quản lý và pháp luật

(Ban hành kèm theo Thông tư số 20/2019/TT-BLĐTBXH ngày 23 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)

1.

QUY ĐỊNH

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ BÁN HÀNG

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành/ngề

Quản trị bán hàng trình độ cao đẳng là ngành, nghề hỗ trợ, điều phối bán hàng, là cầu nối giữa người bán và người mua giúp doanh nghiệp đẩy mạnh tiêu thụ sản phẩm, đáp ứng được yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Đây là ngành, nghề có sự kết hợp của khoa học và nghệ thuật quản lý - kinh doanh nhằm hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện tốt các mục tiêu kinh doanh nói chung và hoạt động bán hàng nói riêng. Quản trị bán hàng liên quan đến hoạch định, tổ chức, lãnh đạo/điều hành và kiểm soát hoạt động bán hàng (hoạt động tiêu thụ sản phẩm), tạo điều kiện phối hợp chặt chẽ giữa các hoạt động quản trị như quản trị mua, bán và dự trữ sản phẩm. Quản trị bán hàng giúp doanh nghiệp thực hiện mục tiêu đã xác định của doanh nghiệp, góp phần nâng cao vị thế cạnh tranh và uy tín của doanh nghiệp. Ngoài ra, quản trị bán hàng còn giúp doanh nghiệp nâng cao tính chủ động trong hoạt động kinh doanh trên cơ sở xây dựng và tổ chức các phương án bán hàng cho phù hợp với từng tình huống, từng thương vụ.

Phạm vi chủ yếu của ngành/ngề Quản trị bán hàng bao gồm bán hàng, thanh toán, dịch vụ sau bán hàng và các hoạt động liên quan. Các nội dung công

việc chính gồm nghiên cứu thị trường, trưng bày sản phẩm, bán hàng, quản lý kho vận, chăm sóc khách hàng và hỗ trợ bán hàng, giám sát bán hàng. Người làm trong lĩnh vực ngành, nghề này thường có cường độ làm việc cao, chịu áp lực về thời gian, phải linh hoạt để thích nghi với nhiều thay đổi và tìm ra giải pháp thích hợp cho từng vấn đề nhằm đảm bảo sự hài lòng cho doanh nghiệp, khách hàng và đối tác.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.340 giờ (tương đương 88 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Giải thích được các khái niệm cơ bản trong lĩnh vực quản trị, marketing, bán hàng và hành chính - nhân sự;

- Xác định được kiến thức cần thiết của nghề bán hàng như: tâm lý khách hàng, chính sách liên quan đến bán hàng, quy định liên quan đến đầu thầu, hành vi khách hàng, sản phẩm, thị trường tiêu thụ, kênh phân phối, văn hóa doanh nghiệp,...;

- Xác định được các phân khúc thị trường, khách hàng mục tiêu và thị trường mục tiêu của doanh nghiệp;

- Liệt kê được nguồn cung ứng sản phẩm và các phát sinh trong quá trình bán hàng;

- Xác định được các nguyên tắc cơ bản về quản lý kho vận và các loại rủi ro trong quản lý kho vận;

- Xác định được các phương pháp, quy trình trưng bày sản phẩm;

- Xác định được tầm quan trọng của quảng cáo, tiếp thị sản phẩm trong bán hàng;

- Trình bày được quy trình tổ chức một sự kiện, nắm được trình tự và nội dung công việc trong tổ chức sự kiện;

- Xác định được các nguyên tắc đạo đức trong kinh doanh bán hàng;

- Mô tả được quy trình bán hàng: bán lẻ, đại lý, siêu thị, trực tuyến;

- Xác định được quy trình kiểm kê sản phẩm và giám sát hoạt động bán hàng;

- Cập nhật được các chính sách thuế và khai báo thuế đối với sản phẩm;

- Xác định được nội dung cơ bản về đảm bảo an toàn lao động và phòng chống cháy nổ;

- Xác định được nội dung, quy định trong kế hoạch chăm sóc khách hàng và hỗ trợ bán hàng của doanh nghiệp;

- Xác định được các phương pháp quản trị bán hàng, phương pháp xây dựng quan hệ nội bộ;

- Xác định được các yếu tố cơ bản về pháp luật của Nhà nước, chú trọng đặc biệt về Luật Giao dịch điện tử, Luật Bảo vệ người tiêu dùng, Luật Lao động

và Luật Phòng cháy chữa cháy;

- Trình bày được nguyên tắc khai thác và sử dụng thông tin, quy định về bản quyền, sở hữu trí tuệ;

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

3. Kỹ năng

- Thực hiện tốt kỹ năng giao tiếp, tư vấn và chăm sóc được khách hàng của doanh nghiệp;

- Tổ chức được các hoạt động Marketing cho doanh nghiệp;

- Thực hiện được các công việc trong tổ chức sự kiện (lập kế hoạch tổ chức, vận động tài trợ, làm việc với nhà cung cấp, lập danh sách và gửi thư mời, đón tiếp khách mời, khai mạc sự kiện, phục vụ tại sự kiện, bế mạc sự kiện, đánh giá kết quả sau sự kiện, ...);

- Thực hiện tốt kỹ năng quan sát, ghi chép sổ sách (book keeping), cập nhật dữ liệu, duy trì hồ sơ, tài liệu;

- Quản lý và sử dụng được các thiết bị, máy móc chuyên dụng trong bán hàng;

- Thực hiện được nhiệm vụ trưng bày sản phẩm, trình bày, trang trí các gian hàng, cửa hàng, các loại sản phẩm theo không gian được thiết kế tại nơi bán hàng;

- Thực hiện được các nghiệp vụ xuất và nhập hàng chính xác, đúng số lượng, đúng chủng loại;

- Sử dụng được các công cụ tìm kiếm trên Internet, khai thác thông tin, đối tác, mở rộng thị trường kinh doanh, thực hiện thành thạo các giao dịch thương mại điện tử;

- Phối hợp thực hiện được quy trình nghiệp vụ bán hàng: bán lẻ, đại lý, siêu thị, trực tuyến;

- Quản lý được các loại chứng từ, báo cáo bán hàng;

- Thực hiện được các biện pháp và quy trình bảo quản sản phẩm;

- Phối hợp thực hiện được quy trình kiểm kê sản phẩm;

- Thực hiện được công tác vệ sinh an toàn lao động và phòng chống cháy, nổ tại nơi làm việc;

- Thực hiện được quy trình phát triển và khai thác thị trường;

- Tổ chức và quản trị được đội ngũ bán hàng, xử lý tốt các quan hệ nội bộ;

- Phối hợp thực hiện được hoạt động giám sát bán hàng;

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