

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG HÀ NỘI



HNCC
Hanoi Community College

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành đào tạo:	Quản trị kinh doanh
Mã ngành:	6340114
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Hình thức đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2,5 năm

HÀ NỘI, NĂM 2021

MỤC LỤC

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO.....	3
1. Mục tiêu đào tạo.....	3
2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học.....	5
3. Nội dung chương trình.....	6
4. Sơ đồ mối liên hệ và tiến trình đào tạo các môn học trong chương trình đào tạo	8
5. Kế hoạch giảng dạy dự kiến.....	9
6. Hướng dẫn sử dụng chương trình	10
CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	14
MH.01. Giáo dục chính trị	14
MH.02. Tiếng Anh 1	25
MH.03. Tiếng Anh 2	36
MH.04. Tin học	46
MH.05. Pháp luật	59
MH.06. Giáo dục thể chất 1: Thể dục - Điền kinh.....	67
MH.07. Giáo dục thể chất 2: Bóng bàn	72
MH.08. Giáo dục quốc phòng và an ninh	76
MH.09. Marketing căn bản	91
MH.10. Quản trị học	97
MH.11. Tâm lý khách hàng	106
MĐ.12. Giao tiếp trong kinh doanh.....	112
MĐ.13. Thuyết trình	119
MH.14. Văn hóa kinh doanh.....	125
MĐ.15. Khởi sự kinh doanh	133
MH.16. Đàm phán trong kinh doanh	140
MH.17. Quản trị doanh nghiệp	148
MĐ.18. Quản trị Marketing	155
MĐ.19. Quản trị nhân lực	163
MĐ.20. Quản trị bán hàng	173
MĐ.21. Chăm sóc khách hàng.....	180
MĐ.22. Quản trị hành chính văn phòng	187
MĐ.23. Tổ chức sự kiện	197
MĐ.24. Phần mềm quản trị bán hàng	205
MĐ.25. Kỹ năng làm việc cá nhân	213
MĐ.26. Nghiệp vụ truyền thông	223
MH.27. Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ	230
MH.28. Tiếng Anh chuyên ngành QTKD	237
MH.29. Thực tập nghề nghiệp	248
MH.30. Thực tập cuối khóa	254
MH.31. Chiến lược kinh doanh	293
MH.32. Thương mại điện tử	298
MH.33. Quản trị dự án kinh doanh	307
MH.34. Quản trị thương hiệu.....	315

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Kèm theo Quyết định số: 111/QĐ-CDCHN ngày 04 tháng 6 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội)*

Tên ngành, nghề:	QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã ngành, nghề:	6340114
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Hình thức đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp THPT và tương đương
Thời gian đào tạo:	2,5 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

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

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.2.1. Kiến thức

- Mô tả được phương pháp nghiên cứu thị trường, tâm lý người tiêu dùng và nội dung 4 chính sách marketing trong doanh nghiệp;
- Xác định được 4 chức năng cơ bản của công tác quản trị trong doanh nghiệp bao gồm chức năng lập kế hoạch, chức năng tổ chức, chức năng lãnh đạo và chức năng kiểm soát;
- Diễn giải được nội dung của triết lý kinh doanh, đạo đức kinh doanh, văn hóa trong hoạt động kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp;
- Trình bày được nội dung và phương pháp lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra giám sát của một số hoạt động quản trị cơ bản như marketing, bán hàng, nhân lực, hành chính văn phòng, tổ chức sự kiện, truyền thông... trong doanh nghiệp;
- Phân biệt được các phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng hàng hóa và dịch vụ;
- Trình bày được nội dung và phương pháp rèn luyện một số kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đàm phán, kỹ năng làm việc cá nhân, kỹ năng chăm sóc khách hàng, kỹ năng lập và thực hiện kế hoạch... phục vụ cho các hoạt động nghề nghiệp.

- 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.

1.2.2. Kỹ năng

- Lập được ma trận SWOT của doanh nghiệp;
- Thu thập, phân tích, tổng hợp được thông tin, dự báo và tìm kiếm được các cơ hội kinh doanh, thực hiện được một số công việc trong công tác quản trị dự án kinh doanh và phát triển thị trường;
- Xây dựng và thực hiện được kế hoạch marketing và bán hàng phù hợp với sản phẩm kinh doanh của doanh nghiệp;
- Thực hiện được một số công việc quản trị nhân sự cơ bản trong doanh nghiệp;
- Giải quyết được một số tình huống về quản trị xung đột, quản trị rủi ro, quản trị sự thay đổi... trong quá trình kinh doanh của doanh nghiệp;
- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách hàng, thực hiện được các hoạt động chăm sóc khách hàng cơ bản;
- Triển khai được một số sự kiện như hội nghị khách hàng, giới thiệu sản phẩm mới... của doanh nghiệp;
- Thực hiện được các công việc hành chính văn phòng cơ bản như sắp xếp lịch trình làm việc, công tác lễ tân, soạn thảo văn bản, lưu trữ tài liệu;
- Truyền đạt hiệu quả các thông tin, ý tưởng, giải pháp tới người khác tại nơi làm việc;
- Lựa chọn được các phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng phù hợp với từng loại hàng hóa và dịch vụ;
- Lập kế hoạch, xây dựng chương trình và thực hiện được công tác truyền thông trong doanh nghiệp;
- Sử dụng được phần mềm quản trị bán hàng trong hoạt động nghề nghiệp.
- Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 theo khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;
- Thành thạo một số phần mềm tin học văn phòng như word, excel, powerpoint.

1.2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Thực hiện đúng các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Tuân thủ đúng các quy định, quy chế, nội quy của doanh nghiệp;
- Có khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;
- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;
- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;
- Phong cách làm việc dân chủ, quyết đoán, khoa học, chuyên nghiệp, năng động, sáng tạo, thân thiện, nhiệt tình, cầu tiến;

- Có ý thức tự học hỏi, bồi dưỡng để nâng cao khả năng chuyên môn, hoàn thiện kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đàm phán, kỹ năng làm việc cá nhân, kỹ năng chăm sóc khách hàng, kỹ năng lập và thực hiện kế hoạch.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi học xong người học có thể làm việc tại nhiều vị trí công tác khác nhau trong doanh nghiệp như:

- Bộ phận lễ tân, văn phòng;
- Bộ phận truyền thông/tổ chức sự kiện;
- Bộ phận chăm sóc khách hàng;
- Bộ phận nhân sự;
- Bộ phận kinh doanh, marketing...

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

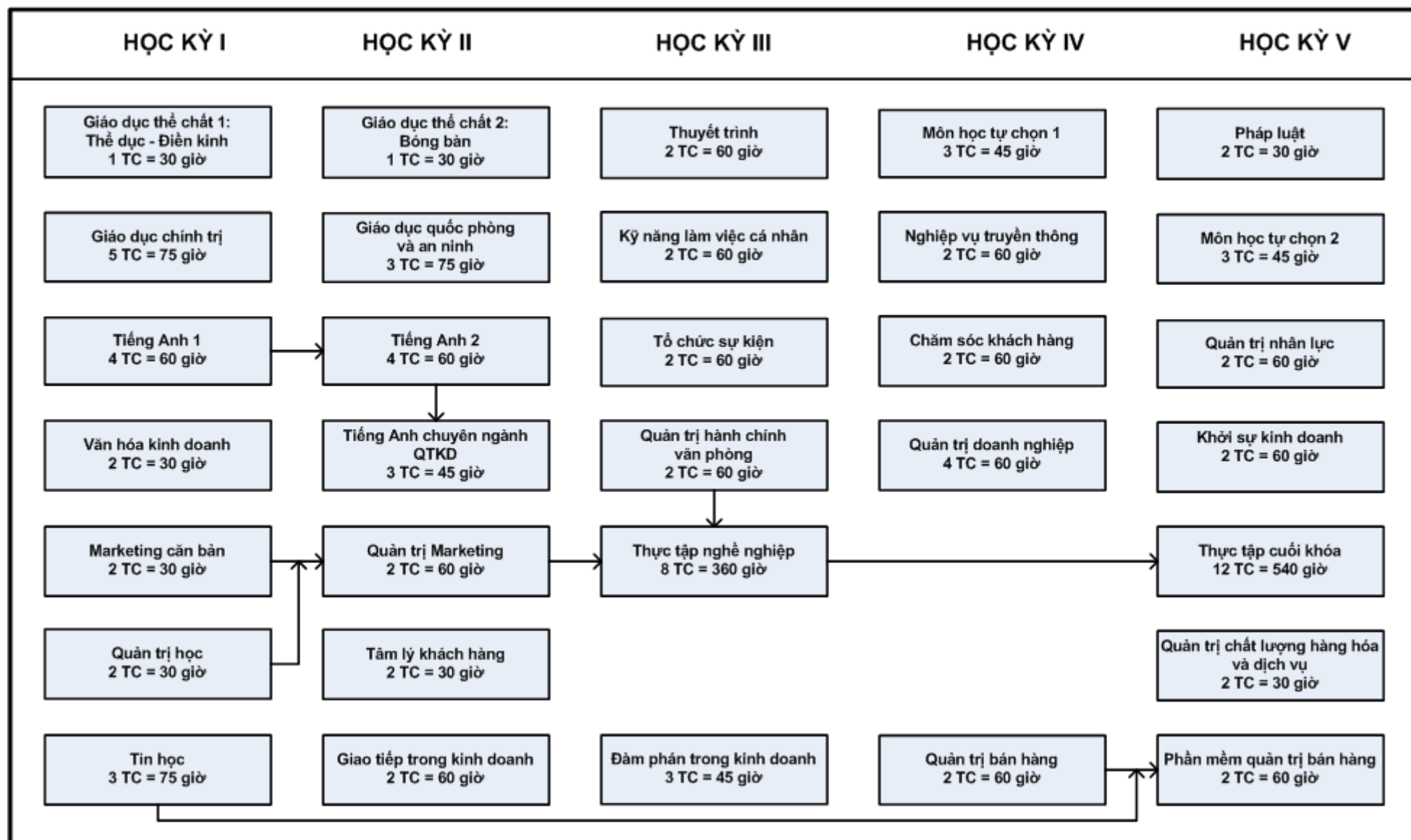
- Số lượng môn học, mô đun: 32 môn học/ mô đun
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 93 tín chỉ (2.445 giờ)
- Khối lượng các môn học chung/ đại cương: 23 tín chỉ (435 giờ)
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 70 tín chỉ (2.010 giờ)
- Khối lượng giờ lý thuyết: 578 giờ;
- Khối lượng giờ thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1.795 giờ
- Khối lượng giờ kiểm tra: 72 giờ
- Số môn học chung, môn học lý thuyết: 18 môn học (49 tín chỉ = 825 giờ)
- Số mô đun: 12 mô đun (24 tín chỉ = 720 giờ)
- Số môn thực tập: 2 môn (20 tín chỉ = 900 giờ)

3. Nội dung chương trình

MÃ MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TÍN CHỈ	THỜI GIAN HỌC TẬP (GIỜ)					MÃ MÔN HỌC/ MÔ ĐUN TIỀN QUYẾT
			Tổng số	Trong đó			Kiểm tra	
				Lý thuyết	TH,TT, TN, BT, TL			
					TL, BT	TH, TN,TT		
I	CÁC MÔN HỌC CHUNG	23	435	163	10	242	20	
MH.01	Giáo dục chính trị	5	75	41		29	5	
MH.02	Tiếng Anh 1	4	60	23		36	1	
MH.03	Tiếng Anh 2	4	60	23		36	1	MH.02
MH.04	Tin học	3	75	15		58	2	
MH.05	Pháp luật	2	30	18	10		2	
MH.06	Giáo dục thể chất 1: Thể dục – Điền kinh	1	30	3		25	2	
MH.07	Giáo dục thể chất 2: Bóng bàn	1	30	2		26	2	
MH.08	Giáo dục quốc phòng và an ninh	3	75	38		32	5	
II	CÁC MÔN HỌC, MÔ ĐUN CHUYÊN MÔN	70	2010	415	149	1394	52	
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	12	240	110	36	84	10	
MH.09	Marketing căn bản	2	30	20	9		1	
MH.10	Quản trị học	2	30	20	9		1	
MH.11	Tâm lý khách hàng	2	30	20	9		1	
MĐ.12	Giao tiếp trong kinh doanh	2	60	15		42	3	
MĐ.13	Thuyết trình	2	60	15		42	3	
MH.14	Văn hóa kinh doanh	2	30	20	9		1	
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	52	1680	255	77	1310	38	
MĐ.15	Khởi sự kinh doanh	2	60	15		42	3	
MH.16	Đàm phán trong kinh doanh	3	45	25	18		2	

MÃ MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TIN CHỈ	THỜI GIAN HỌC TẬP (GIỜ)					MÃ MÔN HỌC/ MÔ ĐUN TIỀN QUYẾT
			Tổng số	Trong đó			Kiểm tra	
				Lý thuyết	TH,TT, TN, BT, TL			
					TL, BT	TH, TN,TT		
MH.17	Quản trị doanh nghiệp	4	60	35	22		3	
MĐ.18	Quản trị Marketing	2	60	15		42	3	
MĐ.19	Quản trị nhân lực	2	60	20		37	3	
MĐ.20	Quản trị bán hàng	2	60	15		42	3	
MĐ.21	Chăm sóc khách hàng	2	60	15		42	3	
MĐ.22	Quản trị hành chính văn phòng	2	60	20		37	3	
MĐ.23	Tổ chức sự kiện	2	60	15		42	3	
MĐ.24	Phần mềm quản trị bán hàng	2	60	15		42	3	MH.04
MĐ.25	Kỹ năng làm việc cá nhân	2	60	15		42	3	
MĐ.26	Nghiệp vụ truyền thông	2	60	15		42	3	
MH.27	Quản trị chất lượng hàng hóa và dịch vụ	2	30	20	9		1	
MH.28	Tiếng Anh chuyên ngành QTKD	3	45	15	28		2	MH.03
MH.29	Thực tập nghề nghiệp	8	360			360		MĐ.18, MĐ.22
MH.30	Thực tập cuối khóa	12	540			540		MH.29
II.3	Môn học tự chọn (chọn 2 trong 4 môn)	6	90	50	36	0	4	
MH.31	Chiến lược kinh doanh	3	45	25	18		2	
MH.32	Thương mại điện tử	3	45	25	18		2	MH.04, MH.09
MH.33	Quản trị dự án kinh doanh	3	45	25	18		2	
MH.34	Quản trị thương hiệu	3	45	25	18		2	
	TỔNG CỘNG	93	2445	578	159	1636	72	

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



5. Kế hoạch giảng dạy dự kiến

Thời gian đào tạo được chia làm 5 học kỳ:

+ Học kỳ 1, 2: (các môn học chung, môn học cơ sở và môn học chuyên môn).

+ Học kỳ 3, 4, 5: (các môn học chung, môn học cơ sở, môn học chuyên môn và môn học tự chọn và thực tập cuối khóa).

Cụ thể dự kiến phân học kỳ như sau:

HỌC KỲ I

TT	LOẠI MÔN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TC	SỐ GIỜ
1	MC	Giáo dục Chính trị	5	75
2	MC	Tiếng Anh 1	4	60
3	MC	Giáo dục thể chất 1: Thể dục - Điền kinh	1	30
4	MC	Tin học	3	75
5	LT	Marketing căn bản	2	30
6	LT	Văn hóa kinh doanh	2	30
7	LT	Quản trị học	2	30
		TỔNG	19	330

HỌC KỲ II

TT	LOẠI MÔN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TC	SỐ GIỜ
1	MC	Giáo dục quốc phòng và an ninh	3	75
2	MC	Tiếng Anh 2	4	60
3	LT	Tâm lý khách hàng	2	30
4	MĐ	Giao tiếp trong kinh doanh	2	60
5	MC	Giáo dục thể chất 2: Bóng bàn	1	30
6	MĐ	Quản trị Marketing	2	60
7	LT	Tiếng Anh chuyên ngành QTKD	3	45
		TỔNG	17	360

HỌC KỲ III

TT	LOẠI MÔN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TC	SỐ GIỜ
1	MĐ	Thuyết trình	2	60
2	MĐ	Quản trị hành chính văn phòng	2	60
3	TT	Thực tập nghề nghiệp	8	360
4	MĐ	Tổ chức sự kiện	2	60
5	MĐ	Kỹ năng làm việc cá nhân	2	60
6	LT	Đàm phán trong kinh doanh	3	45
		TỔNG	19	645

HỌC KỲ IV

TT	LOẠI MÔN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TC	SỐ GIỜ
1	MĐ	Nghệ vụ truyền thông	2	60
2	MĐ	Chăm sóc khách hàng	2	60
3	LT	Môn học tự chọn 1: Chiến lược kinh doanh	3	45
4	LT	Quản trị doanh nghiệp	4	60
5	MĐ	Quản trị bán hàng	2	60
		TỔNG	13	285

HỌC KỲ V

TT	LOẠI MÔN	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TC	SỐ GIỜ
1	MC	Pháp luật	2	30
2	MĐ	Quản trị nhân lực	2	60
3	MĐ	Khởi sự kinh doanh	2	60
4	LT	Quản trị chất lượng hàng hóa và dịch vụ	2	30
5	MĐ	Phần mềm quản trị bán hàng	2	60
6	LT	Môn học tự chọn 2: Quản trị thương hiệu	3	45
7	TT	Thực tập cuối khóa	12	540
		TỔNG	25	825

6. Hướng dẫn sử dụng chương trình

6.1. Các môn học chung

Thực hiện theo đúng các chương trình môn học hiện hành do Bộ Lao động - Thương binh và xã hội ban hành.

6.2. Các môn học tự chọn

Chương trình có 4 môn học tự chọn. Người học phải chọn tối thiểu 2 trong 4 môn học, tương đương với thời lượng là 6 tín chỉ (90 giờ).

6.3. Cách thức tổ chức đào tạo

Chương trình đào tạo có thể tổ chức đào tạo theo niên chế hoặc tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ do Hiệu trưởng quyết định cho từng lớp học, từng khóa học hoặc từng ngành học căn cứ tình hình cụ thể của từng năm học.

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

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

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

- Quản lý, giáo dục sinh viên ngoài giờ;

- Tổ chức cho sinh viên tới thăm quan, tìm hiểu tại một số doanh nghiệp liên quan phù hợp với nghề đào tạo;

- Tổ chức cho sinh viên tham gia các hoạt động Đoàn; các hoạt động văn hoá văn nghệ, thể dục thể thao, cầu lông, bóng đá, bóng chuyền,... các câu lạc bộ ngoại ngữ; các phong trào thi đua nhân dịp kỷ niệm các ngày lễ lớn: ngày quốc khánh 2/9, ngày giải phóng thủ đô 10/10, ngày nhà giáo Việt Nam 20/11, ngày thành lập Đảng 03/2, ngày thành lập Đoàn 26/3, ngày chiến thắng 30/04 và quốc tế lao động 1/5, ngày sinh nhật Bác 19/5.

- Mặt khác có thể tổ chức cho sinh viên tham gia các hoạt động xã hội như: hiến máu nhân đạo, đền ơn đáp nghĩa, ủng hộ đồng bào bị thiên tai - lũ lụt, thanh niên tình nguyện, mùa hè xanh hoặc tuyên truyền phòng chống ma túy và các tệ nạn xã hội, tổ chức giao lưu kết nghĩa giữa nhà trường với địa phương, ...

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

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

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

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

+ Tự luận / Vấn đáp / Thực hành

+ Tự luận + Thực hành

+ Tự luận + Trắc nghiệm

+ Vấn đáp + Thực hành

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

- Thời gian làm bài:

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

+ Thực hành: từ 2 - 4 giờ

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

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

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

- Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2 (là điểm của các bài kiểm tra được quy định trong chương trình môn học) và được tính trung bình các bài kiểm tra để lấy 1 đầu điểm.
- Điểm QT = $(TX + 2 \cdot ĐK) / 3$

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

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

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

6.6.1. Đối với đào tạo theo niên chế

- Người học phải học hết chương trình đào tạo và có đủ điều kiện thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

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

- Hình thức và thời gian thi:

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

- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp của người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp và cấp bằng cao đẳng cử nhân thực hành ngành, nghề Quản trị kinh doanh cho người học tốt nghiệp.

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

- Người học phải học hết chương trình đào tạo và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp và cấp bằng tốt nghiệp cao đẳng cử nhân thực hành ngành, nghề Quản trị kinh doanh cho người học.

6.6. Các chú ý khác

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

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

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

- Kết quả của các môn học Giáo dục quốc phòng – an ninh và Giáo dục thể chất không tính vào điểm trung bình chung của học kỳ, năm học, trung bình chung tích lũy và xếp loại tốt nghiệp của sinh viên, nhưng là một trong những điều kiện để xét dự thi tốt nghiệp và xét tốt nghiệp.

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

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

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC/ MÔ ĐUN

MH.01. Giáo dục chính trị

- Mã môn học: MH.01
- Số tín chỉ: 5
- Thời gian thực hiện môn học:
 - + Tổng số: 75 giờ
 - + Lý thuyết: 41 giờ
 - + Thảo luận: 29 giờ
 - + Kiểm tra: 5 giờ
- Môn học tiên quyết: Không
- Bộ môn và khoa quản lý: Bộ môn Lý luận chính trị - Khoa Khoa học Cơ bản

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí: Môn học Giáo dục chính trị là môn học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng.

1.2. Tính chất: Môn học Giáo dục chính trị là môn học bắt buộc, bao gồm khái quát về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam; hình thành thế giới quan, nhân sinh quan khoa học và cách mạng cho thế hệ trẻ Việt Nam; góp phần đào tạo 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

2.1. Kiến thức:

Trình bày được một số nội dung cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, đường lối của Đảng Cộng sản Việt Nam và những nhiệm vụ chính trị của đất nước hiện nay; nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

2.2. Kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức chung được học về quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước vào giải quyết các vấn đề của cá nhân, xã hội và các vấn đề khác trong quá trình học tập, lao động, hoạt động hàng ngày và tham gia xây dựng, bảo vệ Tổ quốc.

2.3. 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

3.1. 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
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài mở đầu	2	2					
2	Bài 1: Khái quát về chủ nghĩa Mác - Lênin	13	9		4			
3	Bài 2: Khái quát về tư tưởng Hồ Chí Minh	13	9		4			
4	Kiểm tra	2						2
5	Bài 3: Những thành tựu của cách mạng Việt Nam dưới sự lãnh đạo của Đảng	5	3		2			
6	Bài 4: Đặc trưng và phương hướng xây dựng xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam	5	3		2			
7	Bài 5: Phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa, con người ở Việt Nam	10	5		5			
8	Kiểm tra	2						2
9	Bài 6: Tăng cường quốc phòng an ninh, mở rộng quan hệ đối ngoại và hội nhập quốc tế ở nước ta hiện nay	6	3		3			
10	Bài 7: Xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam	7	3		4			
11	Kiểm tra	1						1
12	Bài 8: Phát huy sức mạnh của khối đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng, bảo vệ Tổ quốc	6	3		3			
13	Bài 9: Tu dưỡng, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt	3	1		2			
	CỘNG	75	41		29			5

3.2. Nội dung chi tiết

BÀI MỞ ĐẦU

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

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

2. Nội dung

- 0.1. Vị trí, tính chất môn học
- 0.2. Mục tiêu của môn học
- 0.3. Nội dung chính
- 0.4. Phương pháp dạy học và đánh giá môn học

Bài 1: KHÁI QUÁT VỀ CHỦ NGHĨA MÁC – LÊNIN Thời gian: 13 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, nội dung cơ bản, vai trò của chủ nghĩa Mác - Lênin trong nhận thức và thực tiễn đời sống xã hội;
- Bước đầu vận dụng được thế giới quan và phương pháp luận của chủ nghĩa Mác - Lênin vào giải quyết các vấn đề của cá nhân và xã hội.

2. Nội dung

- 1.1. Khái niệm chủ nghĩa Mác - Lênin
- 1.2. Một số nội dung cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin
 - 1.2.1. Triết học Mác - Lênin
 - 1.2.2. Kinh tế chính trị Mác - Lênin
 - 1.2.3. Chủ nghĩa xã hội khoa học
- 1.3. Vai trò nền tảng tư tưởng, lý luận của chủ nghĩa Mác - Lênin

Bài 2: KHÁI QUÁT VỀ TƯ TƯỞNG HỒ CHÍ MINH Thời gian: 13 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được một số điểm cơ bản về nguồn gốc, quá trình hình thành, nội dung cơ bản, giá trị của tư tưởng Hồ Chí Minh; sự cần thiết, nội dung học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh;
- Có nhận thức đúng đắn, vận dụng tốt các kiến thức đã học vào việc tu dưỡng, rèn luyện đạo đức và phong cách của cá nhân.

2. Nội dung

- 2.1. Khái niệm, nguồn gốc và quá trình hình thành tư tưởng Hồ Chí Minh
 - 2.1.1. Khái niệm
 - 2.1.2. Nguồn gốc
 - 2.1.3. Quá trình hình thành
- 2.2. Một số nội dung cơ bản của tư tưởng Hồ Chí Minh

2.2.1. 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

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

2.2.3. Tư tưởng về đại đoàn kết toàn dân

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

2.2.5. Tư tưởng về đạo đức cách mạng, cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư

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

2.3. Vai trò của tư tưởng Hồ Chí Minh đối với cách mạng Việt Nam

2.4. Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trong giai đoạn hiện nay

2.4.1. Sự cần thiết phải học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh

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

Kiểm tra

Thời gian: 2 giờ

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

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được quá trình ra đời và những thành tựu của cách mạng Việt Nam do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo;

- Khẳng định, tin tưởng và tự hào về sự lãnh đạo đúng đắn của Đảng đối với sự nghiệp cách mạng ở nước ta.

2. Nội dung

3.1. Sự ra đời và lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam đối với cách mạng Việt Nam

3.1.1. Sự ra đời của Đảng Cộng sản Việt Nam

3.1.2. Vai trò lãnh đạo của Đảng trong các giai đoạn cách mạng

3.2. Những thành tựu của cách mạng Việt Nam dưới sự lãnh đạo của Đảng

3.2.1. Thắng lợi của đấu tranh giành và bảo vệ nền độc lập dân tộc

3.2.2. Thắng lợi của công cuộc đổi mới

Bài 4: ĐẶC TRƯNG VÀ PHƯƠNG HƯỚNG XÂY DỰNG XÃ HỘI CHỦ NGHĨA Ở VIỆT NAM

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được đặc trưng và phương hướng xây dựng xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam;
- Có nhận thức đúng đắn và niềm tin vào việc xây dựng xã hội chủ nghĩa ở nước ta hiện nay.

2. Nội dung

- 4.1. Đặc trưng của xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam
 - 4.1.1. Dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh
 - 4.1.2. Do nhân dân làm chủ
 - 4.1.3. Có nền kinh tế phát triển cao dựa trên lực lượng sản xuất hiện đại và quan hệ sản xuất tiến bộ, phù hợp
 - 4.1.4. Có nền văn hóa tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc
 - 4.1.5. Con người có cuộc sống ấm no, tự do, hạnh phúc, có điều kiện phát triển toàn diện
 - 4.1.6. Các dân tộc trong cộng đồng Việt Nam bình đẳng, đoàn kết, tôn trọng và giúp nhau cùng phát triển
 - 4.1.7. Có Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân do Đảng Cộng sản lãnh đạo
 - 4.1.8. Có quan hệ hữu nghị và hợp tác với các nước trên thế giới
- 4.2. Phương hướng xây dựng xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam
 - 4.2.1. Đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước gắn với phát triển kinh tế tri thức, bảo vệ tài nguyên, môi trường
 - 4.2.2. Phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa
 - 4.2.3. Xây dựng nền văn hóa tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc; xây dựng con người, nâng cao đời sống nhân dân, thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội
 - 4.2.4. Đảm bảo vững chắc quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội
 - 4.2.5. Thực hiện đường lối đối ngoại độc lập, tự chủ, hòa bình, hữu nghị, hợp tác và phát triển; chủ động và tích cực hội nhập quốc tế
 - 4.2.6. Xây dựng nền dân chủ xã hội chủ nghĩa, thực hiện đại đoàn kết dân tộc, tăng cường và mở rộng mặt trận dân tộc thống nhất
 - 4.2.7. Xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân
 - 4.2.8. Xây dựng Đảng trong sạch, vững mạnh

Bài 5: PHÁT TRIỂN KINH TẾ, XÃ HỘI, VĂN HÓA, CON NGƯỜI Ở VIỆT NAM

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được một số quan điểm và giải pháp xây dựng và phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa, con người ở Việt Nam hiện nay;

- 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

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

5.2. Giải pháp phát triển kinh tế, xã hội, văn hóa, con người ở Việt Nam hiện nay

5.2.1. Nội dung phát triển kinh tế, xã hội

5.2.2. Nội dung phát triển văn hóa, con người

Kiểm tra

Thời gian: 2 giờ

Bài 6: TĂNG CƯỜNG QUỐC PHÒNG AN NINH, MỞ RỘNG QUAN HỆ ĐỐI NGOẠI VÀ HỘI NHẬP QUỐC TẾ Ở NƯỚC TA HIỆN NAY

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được những quan điểm cơ bản về đường lối quốc phòng, an ninh và đối ngoại của Đảng ta hiện nay;

- Tin tưởng và tích cực thực hiện tốt đường lối quốc phòng, an ninh và đối ngoại hiện nay.

2. Nội dung

6.1. Bối cảnh Việt Nam và quốc tế

6.2. Quan điểm và những nhiệm vụ chủ yếu của đường lối quốc phòng, an ninh

6.2.1. Quan điểm của Đảng về đường lối quốc phòng, an ninh

6.2.2. Những nhiệm vụ chủ yếu của đường lối quốc phòng, an ninh

6.3. Quan điểm và những nhiệm vụ chủ yếu của đường lối đối ngoại

6.3.1. Quan điểm của Đảng về đường lối đối ngoại

6.3.2. Những nhiệm vụ chủ yếu của đường lối đối ngoại

Bài 7: XÂY DỰNG VÀ HOÀN THIỆN NHÀ NƯỚC PHÁP QUYỀN XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được bản chất, đặc trưng, phương hướng và nhiệm vụ xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

- Khẳng định được tính ưu việt của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam so với các kiểu nhà nước khác và xác định được nhiệm vụ của bản thân trong việc xây dựng và bảo vệ Nhà nước Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

2. Nội dung

7.1. Bản chất và đặc trưng của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam

7.1.1. Bản chất của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam

7.1.2. Đặc trưng của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam

7.2. Phương hướng, nhiệm vụ xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam

7.2.1. Phương hướng xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam

7.2.2. Nhiệm vụ và giải pháp xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 8: PHÁT HUY SỨC MẠNH CỦA KHỐI ĐẠI ĐOÀN KẾT TOÀN DÂN TỘC TRONG XÂY DỰNG, BẢO VỆ TỔ QUỐC

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được tầm quan trọng và nội dung phát huy sức mạnh của khối đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng, bảo vệ Tổ quốc;

- Khẳng định được tầm quan trọng và thực hiện tốt vai trò của cá nhân trong xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

2. Nội dung

8.1. Tầm quan trọng của đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc

8.1.1. Cơ sở lý luận của đường lối, chính sách đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc

8.1.2. Cơ sở thực tiễn của đường lối, chính sách đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc

8.2. Quan điểm và phương hướng của Đảng về phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc

8.2.1. Quan điểm của Đảng về đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc

8.2.2. Phương hướng và giải pháp phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc

Bài 9:
TU DƯỠNG, RÈN LUYỆN ĐỂ TRỞ THÀNH
NGƯỜI CÔNG DÂN TỐT, NGƯỜI LAO ĐỘNG TỐT

Thời gian: 3 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được quan niệm, nội dung tu dưỡng và rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt;
- Tích cực học tập và rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

2. Nội dung

- 9.1. Quan niệm về người công dân tốt, người lao động tốt
 - 9.1.1. Người công dân tốt
 - 9.1.2. Người lao động tốt
- 9.2. Nội dung tu dưỡng và rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt
 - 9.2.1. Phát huy truyền thống yêu nước, trung thành với sự nghiệp cách mạng của nhân dân Việt Nam
 - 9.2.2. Phần đấu học tập nâng cao năng lực và rèn luyện phẩm chất cá nhân

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

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

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

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình, Đề cương, Giáo án;
- Phấn, Bảng, Giấy A3, A4, Bút dạ.

4.4. Các điều kiện khác:

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học:

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết, thảo luận và thực hiện đầy đủ các bài kiểm tra;
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10;

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn:

Sinh viên cần tự nghiên cứu các nội dung bài học theo quy định của chương trình môn học trước và sau khi lên lớp.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:

+ Khái niệm chính trị, môn học Chính trị, đối tượng học tập, phương pháp học tập, ý nghĩa học tập;

+ Cơ sở khách quan và sự hình thành chủ nghĩa Mác - Lênin;

+ Những kiến thức cơ bản về vật chất, ý thức, mối quan hệ giữa vật chất và ý thức theo quan điểm duy vật biện chứng;

+ Nội dung hai nguyên lý, ba quy luật cơ bản của phép biện chứng duy vật;

+ Nội dung cơ bản về lý luận nhận thức, mối quan hệ biện chứng giữa nhận thức và thực tiễn;

+ Vai trò và sứ mệnh lịch sử của giai cấp công nhân Việt Nam;

+ Tư tưởng Hồ Chí Minh về đạo đức và học tập làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh

+ Đường lối phát triển kinh tế của Đảng;

+ Đường lối xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

+ Đường lối xây dựng, phát triển văn hóa và giải quyết các vấn đề xã hội;

+ Đường lối quốc phòng, an ninh và đối ngoại của Đảng;

+ Quan điểm của Đảng về đoàn kết dân tộc và tôn giáo;

+ Giai cấp công nhân và công đoàn Việt Nam;

- Kỹ năng:

+ Phân tích những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác- Lênin;

+ Phân tích được những nội dung cơ bản về đạo đức của tư tưởng Hồ Chí Minh;

+ Phân tích được những đường lối đổi mới toàn diện của Đảng Cộng sản Việt Nam;

+ Phân tích được thực trạng và vai trò của giai cấp công nhân Việt Nam

+ Bước đầu hình thành nhân sinh quan, thế giới quan và phương pháp luận chủ nghĩa Mác -Lênin, vận dụng vào học tập, rèn luyện và công tác sau này;

+ Hình thành bản lĩnh chính trị và phẩm chất đạo đức, phấn đấu trở thành người học sinh tốt, người công dân tốt.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* hoàn thành các bài tập trên lớp và bài tập về nhà, tinh thần và trách nhiệm thảo luận nhóm.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh thường xuyên, kiểm tra việc hoàn thành bài tập giảng viên giao.

- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Bài kiểm tra tự luận

- Thi kết thúc học phần (T): Bài thi tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số 1 có 2 đầu điểm (điểm chuyên cần và chấm bài tập về nhà) và được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2 có 3 đầu điểm (3 bài kiểm tra viết được quy định trong đề cương môn học) và được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm

+ Điểm QT = $(TX + 2 \cdot ĐK) / 3$

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

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

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho sinh viên hệ cao đẳng các ngành đào tạo trong trường.

6.2. Miễn trừ, bảo lưu kết quả học tập

Sinh viên được miễn học, miễn thi kết thúc môn học Chính trị trong trường hợp đã tốt nghiệp chương trình từ trình độ cao đẳng trở lên hoặc có văn bằng, chứng chỉ tốt nghiệp chương trình trung cấp, cao cấp lý luận chính trị hoặc tương đương.

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

- Đối với nhà giáo: Sử dụng linh hoạt các phương pháp dạy học cho phù hợp với đối tượng và nội dung môn học.

- Đối với người học:

+ Tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập; sắp xếp thời gian biểu hợp lý; thực hiện đúng quy chế học tập theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội.

+ Có giáo trình môn học và tài liệu liên quan đến môn học.

6.4. Những trọng tâm cần chú ý

- Nội dung cơ bản của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử

- Nội dung học thuyết kinh tế của chủ nghĩa Mác - Lênin

- Lý luận về chủ nghĩa xã hội của chủ nghĩa Mác - Lênin

- Cơ sở, quá trình hình thành và phát triển; những nội dung cơ bản của tư tưởng Hồ Chí Minh;

- Đường lối của Đảng trong các thời kỳ trước đổi mới năm 1986, từ 1986 đến nay

- Đường lối đổi mới của Đảng trên các lĩnh vực: kinh tế, hệ thống chính trị, văn hóa, các vấn đề xã hội, ngoại giao.

- Tu dưỡng và rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt

6.5. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

Tổng Cục giáo dục nghề nghiệp (2020), *Tài liệu dạy học môn học Giáo dục chính trị*.

- *Tài liệu tham khảo*

[1]. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Giáo trình Những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội

[2]. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Giáo trình Đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

[3]. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Giáo trình Tư Tưởng Hồ Chí Minh, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

[4]. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội

[5]. Đảng Cộng sản Việt Nam (2016), Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XII, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội

[6]. www.dangcongsan.cpv.vn (Website của Đảng cộng sản Việt Nam)

[7]. nlv.gov.vn (Website Thư viện Quốc gia).

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.02. Tiếng Anh 1

- **Tên môn học:** Tiếng Anh 1
- **Mã môn học:** MH.02
- **Số tín chỉ:** 4
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 23 giờ
 - + Bài tập: 36 giờ
 - + Kiểm tra: 1 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Bộ môn Ngoại Ngữ - Khoa KHCB

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí:

Môn học Tiếng Anh 1 là môn học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng.

1.2. Tính chất:

Chương trình môn học Tiếng Anh 1 là môn học bắt buộc 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 cao đẳng, người học đạt được trình độ năng lực ngoại ngữ Bậc 2 (A2.1) theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam, cụ thể:

2.1. Kiến thức:

- Liệt kê được từ vựng về những chủ đề quen thuộc như giới thiệu bản thân và gia đình, thời gian rảnh rỗi, thực phẩm và đồ uống, các sự kiện đặc biệt, kỳ nghỉ, tính từ miêu tả ngoại hình/cảm xúc.

- Trình bày được mẫu câu và cách sử dụng thì hiện tại đơn, cách sử dụng thì hiện tại tiếp diễn và thì quá khứ đơn, cấu trúc can/can't, there is/are, câu hỏi How often, How much/many, should/ shouldn't, would like; phân loại danh từ đếm được và không đếm được, đại từ và đại từ chỉ định, tính từ sở hữu, giới từ, trạng từ tần suất, cụm từ thời gian.

2.2. Kỹ năng:

a) Kỹ năng nghe: Nghe và hiểu được những cụm từ và cách diễn đạt liên quan tới nhu cầu thiết yếu hằng ngày khi được diễn đạt chậm và rõ ràng về các chủ đề liên quan đến các thành viên gia đình, các hoạt động giải trí trong thời gian rảnh rỗi, vị trí đồ đạc trong nhà,

các loại thức ăn và đồ uống phổ biến, các hoạt động trong các dịp lễ hoặc sự kiện đặc biệt; hiểu được ý chính trong các giao dịch quen thuộc hằng ngày khi được diễn đạt chậm và rõ ràng.

b) Kỹ năng nói: Giao tiếp một cách đơn giản và trực tiếp về các chủ đề quen thuộc hằng ngày liên quan tới tự giới thiệu bản thân, gia đình, nghề nghiệp, sở thích; chỉ đường đến những địa điểm thông thường; đặt được câu hỏi về số lượng; giới thiệu được những ngày lễ, sự kiện đặc biệt; truyền đạt quan điểm, nhận định của mình trong các tình huống xã giao đơn giản, ngắn gọn.

c) Kỹ năng đọc: Đọc và phân tích được các đoạn văn bản ngắn và đơn giản về các vấn đề quen thuộc và cụ thể; đọc hiểu đại ý và thông tin chi tiết thông qua các bài đọc có liên quan đến giới thiệu bạn bè, các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, nơi chốn, các thức ăn và đồ uống phổ biến, các ngày lễ đặc biệt và kỳ nghỉ.

d) Kỹ năng viết: Viết được các mệnh đề, câu đơn giản và kết nối với nhau bằng các liên từ cơ bản; viết đoạn văn ngắn về các chủ đề có liên quan đến bản thân, 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.

2.3. 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

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Gia đình và bạn bè (Family and friends)	10	4	6				
2	Bài 2: Thời gian rảnh rỗi (Leisure time)	10	4	6				
3	Bài 3: Địa điểm (Places)	10	4	6				
4	Bài 4: Các loại thực phẩm và đồ uống (Food and drink)	10	4	6				
5	Bài 5: Các sự kiện đặc biệt (Special occasions)	10	4	6				
	Kiểm tra (Listening test)	1						1
6	Bài 6: Kỳ nghỉ (Vacation)	9	3	6				
	CỘNG	60	23	36				1

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1. GIA ĐÌNH VÀ BẠN BÈ (FAMILY AND FRIENDS) Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được các động từ thông dụng và từ vựng về gia đình;
- Trình bày được cách chia động từ 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

1.1. Từ vựng (Vocabulary)

- 1.1.1. Gia đình;
- 1.1.2. Nghề nghiệp;
- 1.1.3. Các động từ thông dụng và các hoạt động.

1.2. Ngữ pháp (Grammar)

- 1.2.1. Động từ “to be”;
- 1.2.2. Tính từ sở hữu;
- 1.2.3. Đại từ và đại từ chỉ định;
- 1.2.4. Thì hiện tại đơn.

1.3. Kỹ năng nghe (Listening)

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

1.4. Kỹ năng nói (Speaking)

- 1.4.1. Giới thiệu bản thân và gia đình;
- 1.4.2. Hỏi và trả lời.

1.5. Kỹ năng đọc (Reading)

- 1.5.1. Bài đọc: My friend Minh;
- 1.5.2. Bài tập trắc nghiệm;
- 1.5.3. Bài tập True/False.

1.6. Kỹ năng viết (Writing)

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

Bài 2. THỜI GIAN Rảnh Rỗi (LEISURE TIME)

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được các trạng từ chỉ tần suất (Adverbs of frequency), từ vựng về sở thích, thể thao và hoạt động lúc rảnh rỗi;
- Trình bày được mẫu câu với động từ khiếm khuyết can/can't và câu hỏi với How often...?;
- 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)

- 2.1.1. Các môn thể thao;
- 2.1.2. Các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi.

2.2. Ngữ pháp (Grammar)

- 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)

- 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)

- 2.4.1. 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)

- 2.5.1. 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)

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

Bài 3. ĐỊA ĐIỂM (PLACES)

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được 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;

- Trình bày được mẫu câu There is/there are, câu hỏi 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

3.1. Từ vựng (Vocabulary)

3.1.1. Các địa điểm trong thành phố;

3.1.2. Các tính từ thông dụng;

3.1.3. Các đồ vật trong nhà;

3.2. Ngữ pháp (Grammar)

3.2.1. Cấu trúc There is/ There are;

3.2.2. Giới từ chỉ nơi chốn.

3.3. Kỹ năng nghe (Listening)

3.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về vị trí các vật dụng trong nhà;

3.3.2. Bài tập nghe và chọn đáp án chính xác.

3.4. Kỹ năng nói (Speaking)

3.4.1. Mô tả vị trí các đồ vật và nơi chốn trong hình ảnh;

3.4.2. Bài tập điền hoàn chỉnh bảng câu hỏi.

3.5. Kỹ năng đọc (Reading)

3.5.1. Bài đọc: Da Nang City - a worth-living city in Viet Nam;

3.5.2. Bài tập đọc và trả lời câu hỏi.

3.6. Kỹ năng viết (Writing)

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: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được danh từ đếm được và không đếm được (Countable and uncountable nouns), từ vựng về các loại thức ăn và đồ uống;

- Trình bày được cấu trúc How much/how many, động từ khiếm khuyết Should / shouldn't, cấu trúc Would like

- 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

4.1. Từ vựng (Vocabulary)

Các loại thực phẩm và đồ uống.

4.2. Ngữ pháp (Grammar)

4.2.1. Danh từ đếm được và không đếm được;

4.2.2. Cấu trúc How much/ How many;

4.2.3. Cấu trúc Should/ Shouldn't;

4.2.4. Cấu trúc Would like.

4.3. Kỹ năng nghe (Listening)

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

4.3.2. Bài tập True/False;

4.3.3. Bài tập trắc nghiệm.

4.4. Kỹ năng nói (Speaking)

4.4.1. Hỏi về số lượng trong mua sắm;

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

4.4.3. Bài tập lựa chọn đáp án đúng;

4.4.4. Bài tập sửa lỗi câu.

4.5. Kỹ năng đọc (Reading)

4.5.1. Bài đọc: A restaurant menu;

4.5.2. Bài tập phân loại từ vựng;

4.5.3. Bài tập True/False.

4.6. Kỹ năng viết (Writing)

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: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được các từ vựng về quần áo, màu sắc, lễ hội và sự kiện đặc biệt và tính từ mô tả ngoại hình;
- Trình bày được mẫu câu và cách sử dụng thì Present simple và Present continuous, giới từ chỉ thời gian (prepositions of time)
- 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

5.1. Từ vựng (Vocabulary)

- 5.1.1. Các ngày lễ quan trọng;
- 5.1.2. Từ vựng mô tả ngoại hình;
- 5.1.3. Quần áo và màu sắc.

5.2. Ngữ pháp (Grammar)

- 5.2.1. Thì hiện tại đơn;
- 5.2.2. Thì hiện tại tiếp diễn;
- 5.2.3. Giới từ chỉ thời gian.

5.3. Kỹ năng nghe (Listening)

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

5.4. Kỹ năng nói (Speaking)

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

5.5. Kỹ năng đọc (Reading)

- 5.5.1. Bài đọc: Tet holiday;
- 5.5.2. Bài tập đọc và trả lời câu hỏi;
- 5.5.3. Thảo luận.

5.6. Kỹ năng viết (Writing)

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

Kiểm tra (Listening test) Thời gian: 1 giờ

Bài 6. KỠ NGHỈ (VACATION) Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được các từ vựng về kỳ nghỉ; các vật dụng và hoạt động liên quan đến kỳ nghỉ, tính từ mô tả nơi chốn và cảm xúc;
- Trình bày được mẫu câu và cách sử dụng thì quá khứ đơn (Past simple), các cụm từ chỉ thời gian;
- 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

6.1. Từ vựng (Vocabulary)

- 6.1.1. Các hoạt động liên quan đến kỳ nghỉ;
- 6.1.2. Các vật dụng liên quan đến kỳ nghỉ;
- 6.1.3. Các tính từ mô tả nơi chốn và cảm xúc.

6.2. Ngữ pháp (Grammar)

- 6.2.1. Thì quá khứ đơn;
- 6.2.2. Dạng quá khứ của động từ To be;
- 6.2.3. Dạng quá khứ của động từ Can;
- 6.2.4. Động từ hợp quy tắc.

6.3. Kỹ năng nghe (Listening)

- 6.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về kỳ nghỉ;
- 6.3.2. Bài tập nghe và lựa chọn đáp án đúng;
- 6.3.3. Bài tập nghe và kết hợp.

6.4. Kỹ năng nói (Speaking)

- 6.4.1. Thực hành đặt câu hỏi có liên quan đến kỳ nghỉ;
- 6.4.2. Bài tập sắp xếp câu theo trật tự phù hợp;
- 6.4.3. Thực hành với bạn trong lớp.

6.5. Kỹ năng đọc (Reading)

- 6.5.1. Bài đọc: My first trip to Hanoi;
- 6.5.2. Bài tập đọc và trả lời câu hỏi;
- 6.5.3. Bài tập True/False.

6.6. Kỹ năng viết (Writing)

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

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết, Phòng thực hành ngoại ngữ.

4.2. Trang thiết bị máy móc

Máy vi tính, Máy chiếu Projector, Phông chiếu, Loa, Đài đĩa CD, CDs.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Bộ giáo trình; Đĩa CD, CD-Rom, phần, bảng, đề cương bài giảng, giáo án, giáo trình tài liệu, handout, tranh ảnh.

4.4. Các điều kiện khác:

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và làm đầy đủ các bài tập, các bài kiểm tra;
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10;

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn:

- SV có đầy đủ tài liệu học tập, workbook, CD
- Hoàn thành tất cả bài tập giảng viên,
- Tích cực thực hành giao tiếp Tiếng Anh trong giờ.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung:

- Kiến thức:

+ Từ vựng về những chủ đề quen thuộc như giới thiệu bản thân và gia đình, thời gian rảnh rỗi, thực phẩm và đồ uống, các sự kiện đặc biệt, kỳ nghỉ, tính từ miêu tả ngoại hình/cảm xúc.

+ Mẫu câu và cách sử dụng thì hiện tại đơn, cách sử dụng thì hiện tại tiếp diễn và thì quá khứ đơn, cấu trúc can/can't, there is/are, câu hỏi How often, How much/many, should/shouldn't, would like; phân loại danh từ đếm được và không đếm được, đại từ và đại từ chỉ định, tính từ sở hữu, giới từ, trạng từ tần suất, cụm từ thời gian.

- Kỹ năng:

Giao tiếp, trao đổi thông tin trong những tình huống giao tiếp xã hội thông thường; Khả năng diễn đạt để thực hiện các chức năng ngôn ngữ ở các tình huống hội thoại kinh doanh như gọi điện, sắp xếp các cuộc hẹn gặp, đặt phòng, v.v...;

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Tham gia đầy đủ các bài kiểm tra và các bài thực hành; Ý thức học tập, ý thức tự rèn luyện, tinh thần làm việc nhóm/ tập thể.

5.2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: Điểm danh, chấm điểm bài tập về nhà, vấn đáp.
- Kiểm tra định kỳ: Trắc nghiệm + Tự luận (Nghe)
- Hình thức thi kết thúc môn học: Trắc nghiệm + Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số 1 có 1 đầu điểm.
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2 có 1 đầu điểm.
- + Điểm QT = $(TX + 2 \cdot ĐK) / 3$

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

- Điểm tổng kết môn học (ĐTK) = $0.4 \cdot QT + 0.6 \cdot T$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học:

Môn học Tiếng Anh 1 được sử dụng để giảng dạy cho sinh viên các ngành trình độ Cao đẳng.

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

a) Miễn học, miễn thi kết thúc môn học Tiếng Anh 1

Người học được miễn học, miễn thi kết thúc môn học Tiếng Anh 1 trong các trường hợp sau:

- Có chứng chỉ Tiếng Anh Bậc 2 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam;

- Có chứng chỉ Tiếng Anh tương đương cấp độ A2 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

Người học được bảo lưu điểm, công nhận kết quả học tập môn học Tiếng Anh 1 đạt yêu cầu từ chương trình đào tạo của trường, của trường nơi chuyển đi trong trường hợp chuyển trường, của một trong hai trường thực hiện liên kết đào tạo trong trường hợp học cùng lúc hai chương trình;

Thời gian được bảo lưu kết quả học tập không quá 5 năm.

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.

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

- Đối với nhà giáo: 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; lấy 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, thực hành theo hướng dẫn của nhà giáo và làm bài tập về nhà.

6.4. Những trọng tâm cần chú ý:

Vận dụng các kiến thức ngôn ngữ để phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc viết

6.5. Tài liệu học tập:

- *Tài liệu bắt buộc*

[1]. Nguyễn Thị Hồng Thơ - Nguyễn Thanh Xuân, *Tài liệu giảng dạy và học tập môn tiếng Anh 1* – Tài liệu lưu hành nội bộ, 2020.

- *Tài liệu tham khảo*

[1]. Tổng cục giáo dục nghề dục, *Tài liệu dạy học môn Tiếng Anh*.

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

[3]. Miles Craven, *Breakthrough Plus 1*, MacMillan Education, 2013.

- [4]. Herbert Puchta and Jeff Stranks, *More! 1*, Cambridge University Press, 2008.
- [5]. Jack C. Richards, *Tactics for Listening* (02nd edition), Oxford University Press, 2015.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.03. Tiếng Anh 2

- **Tên môn học:** Tiếng Anh 2
- **Mã môn học:** MH.03
- **Số tín chỉ:** 4
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 23 giờ
 - + Bài tập: 36 giờ
 - + Kiểm tra: 1 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Tiếng Anh 1
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Bộ môn Ngoại Ngữ - Khoa KHCB

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí:

Môn học Tiếng Anh 2 là môn học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng.

1.2. Tính chất:

Chương trình môn học Tiếng Anh 2 là môn học bắt buộc 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 cao đẳng, người học đạt được trình độ năng lực ngoại ngữ Bậc 2 (A2.2) theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam, cụ thể:

2.1. Kiến thức:

- Liệt kê được từ vựng về những chủ đề quen thuộc như các hoạt động hàng ngày, sở thích, lễ hội, các môn thể thao, các sự kiện đặc biệt, kỳ nghỉ, các kế hoạch trong tương lai, ngoại hình và tính cách, sự phát triển của công nghệ và thói quen mua sắm;
- Trình bày được các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, phân biệt sự khác nhau trong cách sử dụng thì hiện tại đơn với thì hiện tại tiếp diễn và hiện tại hoàn thành, thì quá khứ đơn với quá khứ tiếp diễn, thì tương lai will với going to, hiện tại hoàn thành với quá khứ đơn; so sánh hơn, so sánh hơn nhất;

2.2. Kỹ năng:

a) Kỹ năng nghe: Nghe và hiểu được những cụm từ và cách diễn đạt liên quan tới nhu cầu thiết yếu hàng ngày khi được diễn đạt chậm và rõ ràng về các chủ đề liên quan đến các thành viên gia đình, các hoạt động giải trí trong thời gian rảnh rỗi, vị trí đồ đạc 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, sở thích, kế hoạch trong tương lai, ngoại hình, tính cách và mua sắm; hiểu được ý chính trong các giao dịch quen thuộc hằng ngày khi được diễn đạt chậm và rõ ràng.

b) Kỹ năng nói: Giao tiếp một cách đơn giản và trực tiếp về các chủ đề quen thuộc hằng ngày liên quan tới tự giới thiệu bản thân, gia đình, nghề nghiệp, sở thích; chỉ đường đến những địa điểm thông thường; đặt được câu hỏi về số lượng; giới thiệu được những ngày lễ, sự kiện đặc biệt, hoạt động du lịch, các kế hoạch cho các ngày lễ và sự kiện đặc biệt; mô tả tính cách và ngoại hình của bản thân và người khác; giới thiệu các sản phẩm công nghệ và công dụng; mô tả thói quen mua sắm; truyền đạt quan điểm, nhận định của mình trong các tình huống xã giao đơn giản, ngắn gọn.

c) Kỹ năng đọc: Đọc và phân tích được các đoạn văn bản ngắn và đơn giản về các vấn đề quen thuộc và cụ thể; đọc hiểu đại ý và thông tin chi tiết thông qua các bài đọc có liên quan đến giới thiệu bạn bè, các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, nơi chốn, các thức ăn và đồ uống phổ biến, các ngày lễ đặc biệt và kỳ nghỉ, các hoạt động hàng ngày và các sở thích, cách chào đón năm mới ở các quốc gia, sự phát triển của công nghệ và thói quen mua sắm.

d) Kỹ năng viết: Viết được các mệnh đề, câu đơn giản và kết nối với nhau bằng các liên từ cơ bản; viết đoạn văn ngắn về các chủ đề có liên quan đến bản thân, 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, kế hoạch và dự định cho việc chào đón năm mới, thiết bị công nghệ và thói quen mua sắm.

2.3. 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

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

T T	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Bài 7: Các hoạt động hàng ngày (Activities)	10	4	6				
9	Bài 8: Sở thích (Hobbies and interests)	10	4	6				
10	Bài 9: Các kế hoạch trong tương lai (Future plans)	10	4	6				

T T	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Bài 10: Ngoại hình và tính cách (Appearance and personality)	10	4	6				
13	Bài 11: Công nghệ (Technology)	10	4	6				
15	Kiểm tra (Listening test)	1						1
14	Bài 12: Mua sắm (Shopping)	9	3	6				
	CỘNG	60	23	36				1

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 7. CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY (ACTIVITIES) Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được từ vựng về các hoạt động hàng ngày; các tính từ chỉ tính cách;
- Trình bày được mẫu câu sử dụng kết hợp thì hiện tại đơn và thì hiện tại tiếp diễn; to infinitive và gerund
- 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

7.1. Từ vựng (Vocabulary)

7.1.1. Các hoạt động hàng ngày;

7.1.2. Tính từ chỉ tính cách.

7.2. Ngữ pháp (Grammar)

7.2.1. Kết hợp thì hiện tại đơn và thì hiện tại tiếp diễn;

7.2.2. To infinitive and Gerund.

7.3. Kỹ năng nghe (Listening)

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

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

7.3.3. Bài tập nghe và trả lời câu hỏi.

7.4. Kỹ năng nói (Speaking)

7.4.1. Nói về các hoạt động hàng ngày;

7.4.2. Thực hành nghe và lặp lại;

7.4.3. Thực hành theo cặp đôi.

7.5. Kỹ năng đọc (Reading)

7.5.1. Bài đọc: A letter;

7.5.2. Bài tập đọc và lựa chọn đáp án đúng.

7.6. Kỹ năng viết (Writing)

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: 10 giờ

1. Mục tiêu

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

8.1. Từ vựng (Vocabulary)

8.1.1. Sở thích;

8.1.2. Cấu trúc Play/go/do+ sport.

8.2. Ngữ pháp (Grammar)

8.2.1. Thì quá khứ đơn;

8.2.2. Thì quá khứ tiếp diễn;

8.2.3. Kết hợp thì quá khứ đơn và thì quá khứ tiếp diễn.

8.3. Kỹ năng nghe (Listening)

8.3.1. Nghe các cá nhân nói về sở thích và trả lời câu hỏi;

8.3.2. Bài tập nghe và lựa chọn đáp án đúng.

8.4. Kỹ năng nói (Speaking)

8.4.1. Nói về sở thích trong quá khứ và hiện tại;

8.4.2. Thực hành nghe và lặp lại.

8.5. Kỹ năng đọc (Reading)

8.5.1. Bài đọc: What is a hobby?;

8.5.2. Bài tập True/False/Not given.

8.6. Kỹ năng viết (Writing)

Viết đoạn văn ngắn mô tả các sở thích của bản thân (tối thiểu 80 từ).

Bài 9. CÁC KẾ HOẠCH TRONG TƯƠNG LAI (FUTURE PLANS)

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được từ vựng về các hoạt động trong lễ hội và sự kiện đặc biệt; các tính từ mô tả địa điểm;
- Trình bày được cách sử dụng cấu trúc Will và going to; các từ định lượng a little, a few, many, much và a lot of ;
- Nghe và trả lời câu hỏi về nơi sinh sống;
- Nói về các dự định và kế hoạch cho một lễ hội và sự kiện đặc biệt;
- Đọc hiểu bài đọc về các cách chào đón năm mới ở một số quốc gia và trả lời câu hỏi;
- Viết đoạn văn ngắn mô tả các dự định và kế hoạch chào đón năm mới.

2. Nội dung

9.1. Từ vựng (Vocabulary)

9.1.1. Lễ hội;

9.1.2. Tính từ mô tả địa điểm.

9.2. Ngữ pháp (Grammar)

9.2.1. Cấu trúc Will và going to;

9.2.2. Từ định lượng a little, a few, many, much và a lot of.

9.3. Kỹ năng nghe (Listening)

9.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về nơi sinh sống;

9.3.2. Bài tập nghe và lựa chọn đáp án đúng.

9.4. Kỹ năng nói (Speaking)

9.4.1. Nói về các dự định và kế hoạch cho một lễ hội và sự kiện đặc biệt;

9.4.2. Thực hành nghe và lặp lại;

9.4.3. Thực hành theo cặp đôi.

9.5. Kỹ năng đọc (Reading)

9.5.1. Bài đọc: New Year Celebrations;

9.5.2. Bài tập True/False/Not given.

9.6. Kỹ năng viết (Writing)

Viết đoạn văn ngắn mô tả các dự định và kế hoạch chào đón năm mới (tối thiểu 80 từ).

Bài 10. NGOẠI HÌNH VÀ TÍNH CÁCH (APPEARANCE AND PERSONALITY)

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được các tính từ mô tả ngoại hình và tính cách;

- Trình bày được cách sử dụng cấu trúc so sánh hơn (comparative), so sánh nhất (superlative);
- Nghe và trả lời câu hỏi về tuổi, ghi các tính từ mô tả hình dáng và tính cách một người;
- Mô tả ngoại hình và tính cách các thành viên trong lớp học;
- Đọc hiểu bài đọc về đề tài du lịch và trả lời câu hỏi;
- Viết đoạn văn ngắn mô tả một người bạn thân.

2. Nội dung

10.1. Từ vựng (Vocabulary)

10.1.1. Tính từ mô tả ngoại hình;

10.1.2. Tính từ mô tả tính cách.

10.2. Ngữ pháp (Grammar)

10.2.1. So sánh hơn (Comparative);

10.2.2. So sánh nhất (Superlative).

10.3. Kỹ năng nghe (Listening)

10.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về tuổi, ghi các tính từ mô tả hình dáng và tính cách một người;

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

10.3.3. Bài tập nghe và điền hoàn chỉnh.

10.4. Kỹ năng nói (Speaking)

10.4.1. Mô tả ngoại hình và tính cách các thành viên trong lớp học;

10.4.2. Thực hành nghe và lặp lại;

10.4.3. Thực hành theo cặp đôi.

10.5. Kỹ năng đọc (Reading)

10.5.1. Bài đọc: My travel page;

10.5.2. Bài tập True/False/Not given.

10.6. Kỹ năng viết (Writing)

Viết đoạn văn ngắn mô tả về một người bạn thân (tối thiểu 80 từ).

Bài 11. CÔNG NGHỆ (TECHNOLOGY) Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được từ vựng về các thiết bị công nghệ và ứng dụng;
- Trình bày được cách sử dụng thì hiện tại hoàn thành (Present perfect); cấu trúc How long...?, for và since
- Nghe và trả lời câu hỏi về đặc tính các loại thiết bị phổ biến trong gia đình;
- Thực hành nói về các thiết bị công nghệ;

- Đọc hiểu và trả lời câu hỏi về sự phát triển của công nghệ kỹ thuật số;
- Viết đoạn văn ngắn mô tả thiết bị công nghệ mà bạn yêu thích.

2. Nội dung

11.1. Từ vựng (Vocabulary)

- 11.1.1. Các thiết bị công nghệ;
- 11.1.2. Công nghệ.

11.2. Ngữ pháp (Grammar)

- 11.2.1. Thì hiện tại hoàn thành;
- 11.2.2. Cấu trúc How long...?;
- 11.2.3. Giới từ For và since.

11.3. Kỹ năng nghe (Listening)

- 11.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về đặc tính các loại thiết bị phổ biến trong gia đình;
- 11.3.2. Bài tập True/False.

11.4. Kỹ năng nói (Speaking)

- 11.4.1. Thực hành nói về các thiết bị công nghệ;
- 11.4.2. Thực hành nghe và lặp lại;
- 11.4.3. Thực hành theo cặp đôi.

11.5. Kỹ năng đọc (Reading)

- 11.5.1. Bài đọc: The Rise of Digital Media;
- 11.5.2. Bài tập True/False/Not given.

11.6. Kỹ năng viết (Writing)

Viết đoạn văn ngắn mô tả thiết bị công nghệ mà bạn yêu thích (tối thiểu 80 từ).

Kiểm tra (Listening Test) Thời gian: 1 giờ

Bài 12. MUA SẮM (SHOPPING)

Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được từ vựng về các loại thực phẩm;
- Trình bày được cách sử dụng thì hiện tại hoàn thành (Present perfect) và thì quá khứ đơn (Past simple);
- Nghe và trả lời câu hỏi về mua sắm;
- Thực hành nói về kế hoạch mua sắm;
- Đọc hiểu và trả lời câu hỏi thói quen mua sắm;
- Viết đoạn văn ngắn kể về việc mua sắm tại chợ/siêu thị tuần trước và hiện tại.

2. Nội dung

12.1. Từ vựng (Vocabulary)

Các từ vựng liên quan đến mua sắm.

12.2. Ngữ pháp (Grammar)

12.2.1. Thì hiện tại hoàn thành;

12.2.2. Thì quá khứ đơn;

12.2.3. Kết hợp thì hiện tại hoàn thành và thì quá khứ đơn.

12.3. Kỹ năng nghe (Listening)

12.3.1. Nghe và trả lời câu hỏi về mua sắm;

12.3.2. Bài tập nghe và lựa chọn đáp án đúng.

12.4. Kỹ năng nói (Speaking)

12.4.1. Thực hành nói về kế hoạch mua sắm;

12.4.2. Thực hành nghe và lặp lại;

12.4.3. Thực hành theo cặp đôi.

12.5. Kỹ năng đọc (Reading)

12.5.1. Bài đọc: My Shopping Day;

12.5.2. Bài tập True/False/Not given.

12.6. Kỹ năng viết (Writing)

Viết đoạn văn ngắn kể về việc mua sắm tại chợ/siêu thị tuần trước và hiện tại (tối thiểu 80 từ).

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết, Phòng thực hành ngoại ngữ.

4.2. Trang thiết bị máy móc

Máy vi tính, Máy chiếu Projector, Phong chiếu, Loa, Đài đĩa CD, CDs.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Bộ giáo trình; Đĩa CD, CD-Rom, phần, bảng, đề cương bài giảng, giáo án, giáo trình tài liệu, handout, tranh ảnh.

4.4. Các điều kiện khác:

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và làm đầy đủ các bài tập, bài kiểm tra;
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10;

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn:

- SV có đầy đủ tài liệu học tập, workbook, CD;
- Hoàn thành tất cả bài tập giảng viên;

- Tích cực thực hành giao tiếp Tiếng Anh trong giờ.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung:

- Kiến thức:

+ Từ vựng về những chủ đề quen thuộc như các hoạt động hàng ngày, sở thích, lễ hội, các môn thể thao, các sự kiện đặc biệt, kỳ nghỉ, các kế hoạch trong tương lai, ngoại hình và tính cách, sự phát triển của công nghệ và thói quen mua sắm.

+ Cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, phân biệt sự khác nhau trong cách sử dụng thì hiện tại đơn với thì hiện tại tiếp diễn và hiện tại hoàn thành, thì quá khứ đơn với quá khứ tiếp diễn, thì tương lai will với going to, hiện tại hoàn thành với quá khứ đơn; so sánh hơn, so sánh hơn nhất.

- *Kỹ năng:* Giao tiếp, trao đổi thông tin trong những tình huống giao tiếp xã hội thông thường; Khả năng diễn đạt để thực hiện các chức năng ngôn ngữ ở các tình huống hội thoại kinh doanh như gọi điện, sắp xếp các cuộc hẹn gặp, đặt phòng, v.v...;

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Tham gia đầy đủ các bài kiểm tra và các bài thực hành; Ý thức học tập, ý thức tự rèn luyện, tinh thần làm việc nhóm/ tập thể.

5.2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: Điểm danh, chấm điểm bài tập về nhà, vấn đáp.
- Kiểm tra định kỳ: Trắc nghiệm + Tự luận (nghe)
- Hình thức thi kết thúc môn học: Trắc nghiệm + Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số 1 có 1 đầu điểm.
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2 có 1 đầu điểm.
- + Điểm QT = $(TX + 2 * ĐK) / 3$

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

- Điểm tổng kết môn học (ĐTK) = $0.4 * QT + 0.6 * T$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học:

Môn học Tiếng Anh 2 được sử dụng để giảng dạy cho sinh viên các ngành trình độ Cao đẳng.

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

a) Miễn học, miễn thi kết thúc môn học Tiếng Anh 2

Người học được miễn học, miễn thi kết thúc môn học Tiếng Anh 1 trong các trường hợp sau:

- Có chứng chỉ Tiếng Anh Bậc 2 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam;

- Có chứng chỉ Tiếng Anh tương đương cấp độ A2 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

Người học được bảo lưu điểm, công nhận kết quả học tập môn học Tiếng Anh 2 đạt yêu cầu từ chương trình đào tạo của trường, của trường nơi chuyển đi trong trường hợp chuyển trường, của một trong hai trường thực hiện liên kết đào tạo trong trường hợp học cùng lúc hai chương trình;

Thời gian được bảo lưu kết quả học tập không quá 5 năm.

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.

6.3. 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; lấy 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.

6.4. Những trọng tâm cần chú ý:

Vận dụng các kiến thức ngôn ngữ để phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc viết

6.5. Tài liệu học tập:

- *Tài liệu bắt buộc*

[1]. Nguyễn Phương Nga – Tạ Thị Ngọc Hà, *Tài liệu giảng dạy và học tập môn tiếng Anh 2* – Tài liệu lưu hành nội bộ, 2020.

- *Tài liệu tham khảo*

[1]. Tổng cục giáo dục nghề dục, *Tài liệu dạy học môn Tiếng Anh*.

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

[3]. Miles Craven, *Breakthrough Plus 1*, MacMillan Education, 2013.

[4]. Herbert Puchta and Jeff Stranks, *More! 1*, Cambridge University Press, 2008.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.04. Tin học

- Mã môn học: MH.04
- Tên môn học: Tin học
- Số tín chỉ: 03
- Thời lượng môn học:
 - + Tổng số: 75 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 58 giờ
 - + Kiểm tra: 02 giờ
- Môn học tiên quyết: Không
- Bộ môn và khoa quản lý: Khoa CNTT – Điện, Điện tử

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí:

Môn học tin học đại cương thuộc khối kiến thức chung trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng của tất các ngành, nghề đào tạo.

1.2. Tính chất:

Môn học Tin học đại cương là môn học bắt buộc. Môn học Tin học đại cương cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về tin học và máy tính điện tử; hướng dẫn sử dụng hệ điều hành Windows. Giới thiệu về mạng máy tính và Internet kết nối vạn vật; hướng dẫn sử dụng các dịch vụ chia sẻ dữ liệu trên mạng cục bộ và một số dịch vụ Internet phổ biến như: Web, E-Mail, tìm kiếm thông tin và mạng xã hội. Môn học này còn cung cấp cho người học những kiến thức và kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn phòng bằng các công cụ phần mềm: hệ soạn thảo văn bản Microsoft Word, bảng tính điện tử Microsoft Excel, hệ trình diễn Microsoft Powerpoint để sinh viên có thể vận dụng vào học tập và việc làm thực tế sau khi tốt nghiệp.

II. MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Trình bày được một số khái niệm cơ bản về tin học và máy tính điện tử như: biểu diễn thông tin, quá trình xử lý thông tin trên máy tính, đơn vị đo thông tin, biết cách chuyển đổi các hệ số đếm; nêu được cấu trúc của máy tính điện tử và cách thức tổ chức thông tin trên máy tính;

- Trình bày được chức năng của hệ điều hành; biết cách sử dụng hệ điều hành Windows để quản lý dữ liệu và các phần mềm ứng dụng chạy trên máy tính;

- Nêu được khái niệm mạng máy tính, biết cách phân loại mạng máy tính và nêu được các dịch vụ phổ biến của mạng cục bộ và mạng Internet; biết cách sử dụng các dịch vụ này để khai thác thông tin trên hệ thống mạng máy tính;

- Trình bày được chức năng và phạm vi ứng dụng của các phần mềm soạn thảo văn bản Microsoft Word, bảng tính Microsoft Excel và phần mềm trình diễn Microsoft Powerpoint.

2.2. Kỹ năng

- Nhận biết được các thiết bị cơ bản của máy tính, mạng máy tính; phân loại phần mềm; lập trình; phần mềm thương mại và phần mềm nguồn mở;

- 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 hành chính theo đúng quy định về kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính;

- Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính các bài toán thực tế;

- Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu được các nội dung cần thiết;

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

- 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;

- Thực hiện đúng các quy định về an toàn bảo mật thông tin; an toàn lao động và bảo vệ môi trường trong việc sử dụng máy tính và ứng dụng công nghệ thông tin.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được vị trí và vai trò của Công nghệ thông tin và truyền thông đối với đời sống kinh tế, xã hội hiện nay của con người.

- Luôn ý thức được những hành vi sử dụng mạng máy tính phổ biến mà pháp luật nhà nước ta không cho phép; chịu trách nhiệm về bản thân trước pháp luật về hành vi sử dụng và chia sẻ thông tin trên mạng của mình.

- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng 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

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Chương 1: Hiểu biết về công nghệ thông tin cơ bản	5	3			2		
	1.1. Kiến thức cơ bản về máy tính	1	0.5			0.5		
	1.2. Phần mềm							
	1.3. Biểu diễn thông tin trong máy tính	1	1					
	1.4. Mạng cơ bản	1	0.5			0.5		
	1.5. Các ứng dụng của công nghệ thông tin – truyền thông	1				1		
	1.6. An toàn lao động và bảo vệ môi trường trong sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông	1	1					
	1.7. Các vấn đề an toàn thông tin cơ bản khi làm việc với máy tính							
	1.8. Một số vấn đề cơ bản liên quan đến pháp luật trong sử dụng công nghệ thông tin							
2	Chương 2: Sử dụng máy tính cơ bản	10	2			8		
	2.1. Làm việc với hệ điều hành	5	1			4		
	2.2. Quản lý thư mục và tập tin							
	2.3. Sử dụng Control Panel							
	2.4. Một số phần mềm tiện ích	5	1			4		
	2.5. Sử dụng tiếng Việt							
	2.6. Chuyển đổi định dạng tập tin							
	2.7. Đa phương tiện							
	2.8. Sử dụng máy in							
3	Chương 3: Sử dụng Internet cơ bản	5	2			3		
	3.1. Kiến thức cơ bản về Internet	4	1			3		
	3.2. Khai thác và sử dụng Internet							
	3.3. Một số dạng truyền thông số thông dụng	1	1					
	3.4. Kiến thức cơ bản về an toàn và bảo mật thông tin trên mạng							
4	Chương 4: Xử lý văn bản cơ bản	14	2			12		
	4.1. Khái niệm văn bản và xử lý văn bản	1	1					
	4.2. Sử dụng Microsoft Word	13	1			12		

TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Kiểm tra	1						1
6	Chương 5: Sử dụng trình chiếu cơ bản	10	2			8		
	5.1. Kiến thức cơ bản về bài thuyết trình và trình chiếu	1	1					
	5.2. Sử dụng phần mềm Microsoft PowerPoint	9	1			8		
6	Chương 6: Sử dụng bảng tính cơ bản	30	4			25		1
	6.1. Kiến thức cơ bản về bảng tính	10	1			9		
	6.2. Sử dụng Microsoft Excel							
	6.3. Các thao tác cơ bản							
	6.4. Làm việc với trang tính (Worksheet)							
	6.5. Định dạng ô, dãy ô							
	6.6. Biểu thức và hàm	14	2			12		
	6.7. Kiểm tra	1						1
	6.8. Biểu đồ	5	1			4		
	6.9. In bảng tính							
	Cộng	75	15			58		2

2. Nội dung chi tiết như sau

Chương 1: HIỂU BIẾT VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CƠ BẢN

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các khái niệm liên quan đến thông tin, xử lý thông tin, phần cứng, phần mềm, phân biệt được các thiết bị nhập/xuất, phân biệt được các loại phần mềm;
- Trình bày được các kiến thức cơ bản về biểu diễn thông tin trên máy tính, đơn vị đo thông tin, khái niệm về mạng máy tính, vai trò máy khách/máy chủ (client/server), truyền dữ liệu, tốc độ truyền, số đo, băng thông.
- Trình bày và giải thích được khái niệm Internet, Intranet, Extranet, Download, Upload.
- Nhận biết được các thiết bị phần cứng chủ yếu, hệ điều hành, phần mềm ứng dụng.

2. Nội dung

1.1. Kiến thức cơ bản về máy tính

- 1.1.1. Thông tin và xử lý thông tin
 - 1.1.1.1. Thông tin
 - 1.1.1.2. Dữ liệu
 - 1.1.1.3. Xử lý thông tin
- 1.1.2. Phần cứng
 - 1.1.2.1. Đơn vị xử lý trung tâm
 - 1.1.2.2. Thiết bị nhập
 - 1.1.2.3. Thiết bị xuất
 - 1.1.2.4. Bộ nhớ và thiết bị lưu trữ

1.2. Phần mềm

- 1.2.1. Phần mềm hệ thống
- 1.2.2. Phần mềm ứng dụng
- 1.2.3. Một số phần mềm ứng dụng thông dụng
- 1.2.4. Phần mềm nguồn mở

1.3. Biểu diễn thông tin trong máy tính

- 1.3.1. Biểu diễn thông tin trong máy tính
- 1.3.2. Đơn vị thông tin và dung lượng bộ nhớ

1.4. Mạng cơ bản

- 1.4.1. Những khái niệm cơ bản
- 1.4.2. Internet, Intranet, Extranet
- 1.4.3. Truyền dữ liệu trên mạng
 - 1.4.3.1. Truyền dữ liệu trên mạng
 - 1.4.3.2. Tốc độ truyền
 - 1.4.3.3. Các số đo (bps, Kbps, Mbps, Gbps...)
- 1.4.4. Phương tiện truyền thông
 - 1.4.4.1. Giới thiệu về phương tiện truyền thông
 - 1.4.4.2. Bảng thông
 - 1.4.4.3. Phân biệt các phương tiện truyền dẫn có dây
- 1.4.5. Download, Upload

1.5. Các ứng dụng của công nghệ thông tin – truyền thông

- 1.5.1. Một số ứng dụng công nghệ thông tin và ứng dụng trong kinh doanh
- 1.5.2. Một số ứng dụng phổ biến để liên lạc, truyền thông

1.6. An toàn lao động và bảo vệ môi trường trong sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông

- 1.6.1. An toàn lao động
- 1.6.2. Bảo vệ môi trường

1.7. Các vấn đề an toàn thông tin cơ bản khi làm việc với máy tính

- 1.7.1. Kiểm soát truy nhập, bảo đảm an toàn cho dữ liệu
- 1.7.2. Phần mềm độc hại (malware)

1.8. Một số vấn đề cơ bản liên quan đến pháp luật trong sử dụng công nghệ thông tin

- 1.8.1. Bản quyền/ Sở hữu trí tuệ
- 1.8.2. Bảo vệ dữ liệu

1. Mục tiêu

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về hệ điều hành Windows, một số phần mềm tiện ích như phần mềm nén thư mục, tập tin, phần mềm diệt virus.

- Tổ chức quản lý các thư mục, tập tin, thực hiện được các thao tác chọn bảng mã và nhập tiếng Việt có dấu, các phần mềm diệt virus thông dụng.

2. Nội dung**2.1. Làm việc với hệ điều hành**

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

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. Sử dụng Control Panel

2.3.1. Khởi động Control Panel

2.3.2. Region and Language

2.3.3. Devices and Printers

2.3.4. Programs and Features

2.4. Một số phần mềm tiện ích

2.4.1. Phần mềm nén, giải nén tập tin

2.4.2. Phần mềm diệt virus

2.5. Sử dụng tiếng Việt

2.5.1. Các bộ mã tiếng Việt

2.5.2. Cách thức nhập tiếng Việt

2.5.3. Chọn phần mềm nhập tiếng Việt

2.6. Chuyển đổi định dạng tập tin**2.7. Đa phương tiện****2.8. Sử dụng máy in**

2.8.1. Lựa chọn máy in

Chương 3: SỬ DỤNG INTERNET CƠ BẢN

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về Internet, WWW, các thao tác với thư điện tử.
- Sử dụng các thao tác xử lý cơ bản trên Internet, thư điện tử.
- 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

3.1. Kiến thức cơ bản về Internet

- 3.1.1. Tổng quan về Internet
- 3.1.2. Dịch vụ WWW (World Wide Web)
- 3.1.3. Bảo mật khi làm việc với Internet

3.2. Khai thác và sử dụng Internet

- 3.2.1. Sử dụng trình duyệt Web
 - 3.2.1.1. Thao tác duyệt web cơ bản
 - 3.2.1.2. Thiết đặt (setting)
 - 3.2.1.3. Chuyển hướng từ nguồn nội dung Internet này qua nguồn khác
 - 3.2.1.4. Đánh dấu
- 3.2.2. Sử dụng Web
 - 3.2.2.1. Biểu mẫu và sử dụng một số dịch vụ công
 - 3.2.2.2. Tìm kiếm, bộ tìm kiếm (máy tìm kiếm)
 - 3.2.2.3. Lưu nội dung
 - 3.2.2.4. In
- 3.2.3. Thư điện tử (Email)
 - 3.2.3.1. Khái niệm thư điện tử
 - 3.2.3.2. Viết và gửi thư điện tử
 - 3.2.3.3. Nhận và trả lời thư điện tử
 - 3.2.3.4. Quản lý và nâng cao hiệu quả sử dụng thư điện tử

3.3. Một số dạng truyền thông số thông dụng

- 3.3.1. Dịch vụ nhắn tin tức thời
- 3.3.2. Cộng đồng trực tuyến
- 3.3.3. Thương mại điện tử và ngân hàng điện tử

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

- 3.4.1. Nguồn gốc các nguy cơ đối với việc đảm bảo an toàn dữ liệu và thông tin
- 3.4.2. Tác dụng và hạn chế chung của phần mềm diệt virus, phần mềm an ninh mạng
- 3.4.3. An toàn thông tin khi sử dụng các loại thiết bị di động và máy tính trên internet
- 3.4.4. An toàn khi sử dụng mạng xã hội

1. Mục tiêu

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về văn bản, soạn thảo và xử lý văn bản, sử dụng phần mềm Microsoft Word trong soạn thảo văn bản, kết xuất và phân phối văn bản;
- Soạn thảo được văn bản bảo đảm đúng các yêu cầu về kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính; in ấn và phân phối văn bản bảo đảm đúng quy định.

2. Nội dung**4.1. Các thao tác soạn thảo, xử lý văn bản****4.1.1. Kiến thức cơ bản về văn bản, soạn thảo và xử lý văn bản.****4.1.1.1. Khái niệm văn bản.****4.1.1.2. Các bước soạn thảo và xử lý văn bản.****4.2. Sử dụng Microsoft Word****4.2.1. Mở, đóng Microsoft Word, giao diện****4.2.2. Thao tác với tập tin Microsoft Word****4.2.2.1. Mở một tập tin mới****4.2.2.2. Lưu tập tin****4.2.2.3. Đóng tập tin****4.2.3. Biên tập nội dung văn bản****4.2.4. Định dạng văn bản****4.2.4.1. Định dạng văn bản (Text)****4.2.4.2. Định dạng đoạn văn****4.2.4.2.1. Định dạng đoạn (Paragraph)****4.2.4.2.2. Định dạng Bullets, Numbering****4.2.4.2.3. Thiết lập điểm dừng (Tab)****4.2.4.2.4. Định dạng khung và nền (Borders and Shading)****4.2.4.3. Kiểu dáng (Style)****4.2.4.4. Nhúng (embed) các đối tượng khác nhau vào văn bản****4.2.4.4.1. Bảng (Table)****4.2.4.4.2. Chèn hình ảnh (Picture)****4.2.4.4.3. Chèn chữ nghệ thuật (WordArt)****4.2.4.4.4. Chèn ký tự đặc biệt****4.2.4.4.5. Chèn đối tượng Shapes****4.2.4.5. Hộp văn bản (Textbox)****4.2.4.6. Tham chiếu (Reference)****4.2.4.7. Tạo tiêu đề trang (Header&Footer)****4.2.5. In văn bản**

- 4.2.6. Soạn thông báo, thư mời
- 4.2.7. Xử lý văn bản hành chính mẫu

3. Kiểm tra

1 giờ

Chương 5: SỬ DỤNG TRÌNH CHIẾU CƠ BẢN

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Thực hiện soạn thảo, hiệu chỉnh, định dạng, chèn đối tượng trong Microsoft PowerPoint;
- Trình bày được các thao tác tạo hiệu ứng cho các thành phần trên giao diện Microsoft PowerPoint;
- Thực hiện tạo hiệu ứng cho các đối tượng trong Microsoft PowerPoint, trình diễn.

2. Nội dung

5.1. Kiến thức cơ bản về bài thuyết trình và trình chiếu

5.1.1. Khái niệm bài thuyết trình

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

5.2. Sử dụng phần mềm Microsoft PowerPoint

5.2.1. Các thao tác tạo trình chiếu cơ bản

5.2.1.1. Giới thiệu Microsoft PowerPoint

5.2.1.2. Tạo một bài thuyết trình cơ bản

5.2.1.3. Các thao tác trên slide

5.2.1.4. Quản lý tập tin

5.2.1.5. Chèn Picture

5.2.1.6. Chèn Clipart

5.2.1.7. Chèn Shape, WordArt và Textbox

5.2.1.8. Chèn Table, Chart, SmartArt

5.2.1.9. Chèn audio, video

5.2.2. Hiệu ứng và trình chiếu

5.2.2.1. Tạo các hiệu ứng hoạt hình cho đối tượng

5.2.2.2. Tạo các hiệu ứng chuyển slide

5.2.2.3. Cách thực hiện một trình diễn

5.2.2.4. Lặp lại trình diễn

5.2.2.5. In bài thuyết trình

Chương 6: SỬ DỤNG BẢNG TÍNH CƠ BẢN

Thời gian: 30 giờ

1. Mục tiêu

- Thực hiện được các xử lý cơ bản: nhập dữ liệu, hiệu chỉnh dữ liệu, các thao tác trên tập tin Excel;
- Sử dụng các thao tác Worksheet để tạo, xử lý các số liệu gồm nhiều bảng biểu trong thực tế;
- Sử dụng các thao tác xử lý cơ bản để tạo, xử lý các bảng biểu thực tế;
- Trình bày được cú pháp, ý nghĩa, công dụng các hàm cơ bản;
- Sử dụng các hàm cơ bản để giải quyết bài toán thực tế.

2. Nội dung

6.1. Kiến thức cơ bản về bảng tính

6.2.1. Khái niệm bảng tính

6.2.2. Các bước xây dựng bảng tính thông thường

6.2. Sử dụng Microsoft Excel

6.2.1. Làm việc với phần mềm Microsoft Excel

6.2.1.1. Mở, đóng phần mềm

6.2.1.2. Giao diện Excel

6.2.2. Thao tác trên tập tin bảng tính

6.2.2.1. Mở tập tin bảng tính

6.2.2.2. Lưu bảng tính

6.2.2.3. Đóng file

6.2.3. Làm việc với bảng tính

6.2.3.1. Cấu trúc của một (Worksheet, Workbook)

6.2.3.2. Các thao tác trên Worksheet

6.2.4. Thao tác với ô

6.2.4.1. Các kiểu dữ liệu

6.2.4.2. Cách nhập dữ liệu

6.2.4.3. Chỉnh sửa dữ liệu

6.2.4.3.1. Xóa dữ liệu

6.2.4.3.2. Khôi phục dữ liệu

6.2.5. Các loại địa chỉ sử dụng trong Excel

6.2.6. Thao tác trên Worksheet

6.2.6.1. Thêm dòng và cột

6.2.6.2. Xóa dòng và cột

6.2.6.3. Hiệu chỉnh kích thước ô, dòng, cột

6.2.6.4. Sao chép/di chuyển dữ liệu

6.2.6.5. Sao chép đặc biệt

6.2.6.6. Di chuyển, sao chép các trang bảng tính

6.2.6.7. Thay đổi tên Worksheet

6.2.6.8. Mở nhiều bảng tính

6.2.6.9. Tính toán trên nhiều bảng tính

6.3. Các thao tác cơ bản

6.3.1. Tự động đánh số thứ tự

6.3.2. Sử dụng Fills

6.3.3. Định dạng văn bản trong ô

6.3.4. Định dạng số trong ô

6.3.5. Căn lề văn bản trong ô

6.3.6. Kẻ khung, tô nền

6.3.7. Tìm kiếm và thay thế

6.3.8. Chọn đối tượng (ô, khối, dòng, cột)

6.3.9. Địa chỉ ô tính

6.3.10. Sao chép, di chuyển dữ liệu số.

6.3.11. Các ký hiệu và kí tự đặc biệt

6.3.12. Sắp xếp thứ tự

6.3.13. Tạo tiêu đề trang in

6.4. Biểu thức và hàm

6.4.1. Khái niệm biểu thức

6.4.2. Khái niệm hàm, cú pháp hàm, cách nhập hàm

6.4.3. Các lỗi thường gặp

6.4.4. Đặt tên vùng (Range), chọn vùng, sử dụng tên vùng, xoá vùng

6.4.5. Các hàm cơ bản (INT, MOD, ROUND, SQRT, SUM, AVERAGE, COUNT, COUNTA, MAX, MIN, RANK)

6.4.6. Các hàm có điều kiện (COUNTIF, SUMIF)

6.4.7. Hàm điều kiện IF

6.4.8. Hàm logic AND, OR

6.4.9. Các hàm chuỗi (LEFT, RIGHT, MID, LEN, UPPER, PROPER, LOWER, VALUE)

6.4.10. Hàm ngày (Day, Month, Year, Now)

6.4.11. Hàm tìm kiếm (VLOOKUP, HLOOKUP)

6.5. Biểu đồ

6.5.1. Tạo biểu đồ

6.5.2. Chỉnh sửa, cắt dán, di chuyển, xóa biểu đồ

6.6. In bảng tính

6.7. Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành máy tính

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính giảng dạy và thực hành chạy hệ điều hành Microsoft Windows 7 trở lên và cài đặt bộ phần mềm Microsoft Office 2007 trở lên. Máy chiếu đa năng và màn chiếu.

- Các máy tính của phòng học được kết nối mạng cục bộ và Internet

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Phần mềm quản lý các máy tính của lớp học Netop School.

- Chương trình môn học và bài tập thực hành.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học thực hành, bài kiểm tra.

- Điểm trung bình các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn:

Trong các giờ học thực hành mỗi sinh viên được trang bị một máy tính sử dụng ổn định có cài đặt phần mềm Office 2007 trở lên.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Sử dụng máy tính để tìm kiếm và lấy thông tin trên mạng;
- Tạo lập và gửi nhận thư điện tử;
- Soạn thảo, định dạng văn bản trên Microsoft Word;
- Tạo lập được bảng tính và thống kê được dữ liệu trên Microsoft Excel;
- Tạo được bản trình diễn và đặt được hiệu ứng phù hợp trên môi trường Powerpoint.

5.2. Phương pháp

TT	Hình thức đánh giá	Phương pháp đánh giá
1	Thường xuyên	Điểm danh hàng ngày Kiểm tra phát vấn, thực hành
2	Định kỳ	Thực hành
3	Thi kết thúc môn học, mô đun	Thực hành

5.3. Cách tính điểm môn học

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: có hai đầu điểm được tính trung bình để lấy 1 đầu điểm:

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: được tính 3 bài kiểm tra để lấy 1 đầu điểm.

- Điểm QT = $(TX + 2 \cdot ĐK) / 3$

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

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

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Tin học được sử dụng giảng dạy cho sinh viên trình độ cao đẳng của tất cả các ngành/ nghề đào tạo của Nhà trường.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: giảng dạy bằng phương pháp tích hợp lý thuyết kết hợp thực hành trên máy tính.

- Đối với người học: Nghe giảng và thực hành trực tiếp trên máy tính với sự hướng dẫn trực tiếp của giáo viên. Tích cực, chủ động tìm hiểu bài học qua tài liệu, các video clip hướng dẫn mà giáo viên cung cấp và tự luyện tập cá nhân.

6.2. Những trọng tâm cần chú ý

- Hệ điều hành Windows trong việc quản lý dữ liệu và các phần mềm ứng dụng;

- Các dịch vụ phổ biến của mạng cục bộ và Internet;

- Ứng dụng các phần mềm Microsoft Word trong soạn thảo văn bản, Microsoft Excel để tạo lập bảng tính và phần mềm Microsoft Powerpoint để thiết kế bản trình diễn.

6.3. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1] Tổng cục giáo dục nghề nghiệp, *Tài liệu dạy học môn Tin học*.

- *Tài liệu tham khảo*

[1] Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Giáo trình Tin học đại cương*.

[2]. Bùi Thế Tâm (2007), *Tin học đại cương*, NXB GTVT;

[3]. GS.TSKH Hoàn Kiếm (2003), *Tin học đại cương AI*, NXB ĐHQG TP.HCM;

[4]. Nguyễn Sơn Hải, (2005), *Giáo trình Microsoft Word, Excel, Powerpoint*, Trung tâm tin học Bộ GD&ĐT;

[5]. Trần Văn Minh, (2005), *Hướng dẫn sử dụng Word, Excel 2003*, NXB Thống kê;

[6]. Bùi Thế Tâm, (2003), *Tin học Văn phòng*, NXB Thống kê;

[7]. Phạm Thị Anh Lê (2010), *Giáo trình tin học đại cương*, NXB ĐHSP Hà Nội.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.05. Pháp luật

- **Tên môn học:** Pháp luật

- **Mã môn học:** MH.05

- **Số tín chỉ:** 02

- **Thời gian thực hiện môn học:**

+ Tổng số: 30 giờ

+ Lý thuyết: 18 giờ

+ Thảo luận: 10 giờ

+ Kiểm tra: 02 giờ

- **Môn học tiên quyết:** Không

- **Bộ môn và khoa quản lý:** Bộ môn Lý luận chính trị - Khoa Khoa học cơ bản

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí: Môn học Pháp luật là môn học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng.

1.2. Tính chất: Môn học Pháp luật là môn học bắt buộc, 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.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

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

2.1. 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; pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2. 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 và vận dụng được các kiến thức được học về pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào việc xử lý các vấn đề liên quan trong các hoạt động hàng ngày.

2.3. 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 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.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Một số vấn đề chung về Nhà nước và Pháp luật.	2	1		1			
	1.1. Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam	1	0,5		0,5			
	1.2. Hệ thống pháp luật Việt Nam	1	0,5		0,5			
2	Bài 2: Hiến pháp	2	1		1			
	2.1.Hiến pháp trong hệ thống pháp luật Việt Nam	1	0,5		0,5			
	2.2.Một số nội dung cơ bản của Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2013	1	0,5		0,5			
3	Bài 3. Luật dân sự	5	3		2			
	3.1.Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật dân sự	1	1					
	3.2.Các nguyên tắc cơ bản của Luật dân sự	1	1					
	3.3.Một số nội dung của Bộ luật dân sự	3	1		2			
4	Bài 4: Pháp luật lao động	7	5		2			
	4.1.Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật lao động	0,5	0,5					
	4.2.Các nguyên tắc cơ bản của Luật lao động	0,5	0,5					
	4.3.Một số nội dung của Bộ luật lao động	6	4	2				
	Kiểm tra	1						1
5	Bài 5: Pháp luật hành chính	4	3		1			
	5.1.Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật hành chính	0,5	0,5					
	5.2.Vi phạm và xử lý vi phạm hành chính	3,5	2,5		1			
6	Bài 6: Pháp luật Hình sự	5	3		2			
	6.1.Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật hình sự	0.5	0,5					

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	6.2.Một số nội dung cơ bản về các loại hình doanh nghiệp	4,5	2,5		2			
7	Bài 7: Pháp luật Phòng chống tham nhũng	2	1		1			
	7.1. Khái niệm tham nhũng	0,125	0,125					
	7.2. Nguyên nhân, hậu quả của tham nhũng	1	0,25		0,5			
	7.3.Ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác phòng, chống tham nhũng	0,25	0,25					
	7.4.Trách nhiệm của công dân trong việc phòng, chống tham nhũng	0,75	0,25		0,5			
	7.5.Giới thiệu Luật Phòng, chống tham nhũng	0,125	0,125					
8	Bài 8: Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	2	1		1			
	8.1.Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng	1	0,5		0,5			
	8.2Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đối với người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	1	0,5		0,5			
	Kiểm tra	1						1
	CỘNG	30	18		10			2

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ NHÀ NƯỚC VÀ PHÁP LUẬT

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Nhận biết được bản chất, chức năng, nguyên tắc tổ chức và hoạt động của các cơ quan trong bộ máy Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- Nhận biết được các thành tố của hệ thống pháp luật và hệ thống văn bản quy phạm pháp luật Việt Nam.

2. Nội dung

- 1.1. Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam
 - 1.1.1. Bản chất, chức năng của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam
 - 1.1.2. Nguyên tắc tổ chức và hoạt động của bộ máy Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
 - 1.1.3. Bộ máy Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

- 1.2. Hệ thống pháp luật Việt Nam
 - 1.2.1. Các thành tố của hệ thống pháp luật
 - 1.2.1.1. Quy phạm pháp luật
 - 1.2.1.2. Chế định pháp luật
 - 1.2.1.3. Ngành luật
 - 1.2.2. Các ngành luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam
 - 1.2.3. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật
 - 1.2.3.1. Khái niệm văn bản quy phạm pháp luật
 - 1.2.3.2. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam hiện nay

Bài 2: HIẾN PHÁP

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vị trí của hiến pháp và 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.

2. Nội dung

- 2.1. Hiến pháp trong hệ thống pháp luật Việt Nam
 - 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
 - 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

Bài 3: PHÁP LUẬT DÂN SỰ

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Luật dân sự.
- Nhận biết được quyền sở hữu, quyền khác đối với tài sản và các vấn đề cơ bản về hợp đồng.

2. Nội dung

- 3.1. Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật dân sự
- 3.2. Các nguyên tắc cơ bản của Luật dân sự
- 3.3. Một số nội dung của Bộ luật dân sự
 - 3.3.1. Quyền sở hữu và quyền khác đối với tài sản

3.3.2. Hợp đồng

Bài 4: PHÁP LUẬT LAO ĐỘNG

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Luật lao động.
- Nhận biết được quyền, nghĩa vụ của người lao động, người sử dụng lao động và một số vấn đề cơ bản khác trong pháp luật lao động.

2. Nội dung

- 4.1. Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật lao động
- 4.2. Các nguyên tắc cơ bản của Luật lao động
- 4.3. Một số nội dung của Bộ luật lao động
 - 4.3.1. Quyền và nghĩa vụ của người lao động
 - 4.3.2. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng lao động
 - 4.3.3. Hợp đồng lao động
 - 4.3.4. Tiền lương
 - 4.3.5. Bảo hiểm xã hội
 - 4.3.6. Thời gian làm việc, thời gian nghỉ ngơi
 - 4.3.7. Kỷ luật lao động
 - 4.3.8. Tranh chấp lao động
 - 4.3.9. Công đoàn

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 5: PHÁP LUẬT HÀNH CHÍNH

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Luật hành chính;
- Nhận biết được các dấu hiệu vi phạm hành chính, nguyên tắc và các hình thức xử lý vi phạm hành chính.

2. Nội dung

- 5.1. Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật hành chính
- 5.2. Vi phạm và xử lý vi phạm hành chính
 - 5.2.1. Vi phạm hành chính
 - 5.2.2. Xử lý vi phạm hành chính

Bài 6: PHÁP LUẬT HÌNH SỰ

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được một số nội dung cơ bản của Luật hình sự.
- Nhận biết được các loại tội phạm và các hình phạt.

2. Nội dung

6.1. Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật hình sự

6.2. Một số nội dung cơ bản của Bộ luật hình sự

6.2.1. Tội phạm

6.2.2. Hình phạt

Bài 7: PHÁP LUẬT PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG

Thời gian: 2

giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được một số nội dung về phòng, chống tham nhũng và các điểm chính của Luật Phòng, chống tham nhũng;

- Nhận thức đúng quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của công dân trong công tác phòng, chống tham nhũng.

2. Nội dung

7.1. Khái niệm tham nhũng

7.2. Nguyên nhân, hậu quả của tham nhũng

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

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

7.5. Giới thiệu Luật Phòng, chống tham nhũng

Bài 8: PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng;

- Nhận thức được trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đối với người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Nội dung

2.1. Quyền và 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

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học.

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

4.3. 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.

4.4. 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 môn học hoặc một số nội dung của môn học theo hình thức trực tuyến.

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học:

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và tham gia đầy đủ các bài thảo luận, thực hiện đủ các bài kiểm tra

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn:

- Sinh viên phải hoàn thành tốt những yêu cầu của giảng viên về hoạt động học tập và thảo luận trên lớp.

- Sinh viên phải tự học, tự nghiên cứu và hoàn thành các dạng bài tập trước và sau giờ lên lớp.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:* Các kiến thức cơ bản về nhà nước, pháp luật và một số các ngành luật thực định.

- *Kỹ năng:*

- + Nhận biết, phán đoán các phương án trả lời đúng nhất trong đề thi

- + Trình bày, phân tích được các tình huống pháp luật và các vấn đề lý luận về nội dung trong câu hỏi kiểm tra.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- + Tự hoàn thành các nội dung kiểm tra và thi

- + Tích cực, tự giác học tập, nghiên cứu

- + Đánh giá, giám sát kết quả học tập của bản thân, nhóm, lớp.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Chấm điểm bài tập giao về nhà, bài kiểm tra nhanh, bài tập tình huống, bài tập thảo luận.

- Kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Bài kiểm tra tự luận tổng hợp các kiến thức được quy định trong đề cương môn học

- Thi kết thúc môn học (T): Bài thi tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: có hai đầu điểm được tính trung bình để lấy 1 đầu điểm.

- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$+ \text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Pháp luật được sử dụng để giảng dạy cho sinh viên trình độ cao đẳng các ngành đào tạo trong trường.

6.2. Miễn trừ, bảo lưu kết quả học tập

Người học được miễn học, miễn thi kết thúc môn học Pháp luật trong chương trình của trường trong trường hợp người học đã được công nhận tốt nghiệp chương trình từ trình độ tương đương, trong đó có môn học Pháp luật có điểm đạt yêu cầu và được công nhận là tương đương với môn học.

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.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng linh hoạt các phương pháp dạy học cho phù hợp với đối tượng và nội dung môn học.

- Đối với người học:

+ Tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập; sắp xếp thời gian biểu hợp lý; thực hiện đúng quy chế học tập theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội.

+ Có giáo trình môn học và tài liệu liên quan đến môn học.

- Có thể tổ chức giảng dạy môn học hoặc một số nội dung của môn học theo hình thức trực tuyến.

6.4. Những trọng tâm cần chú ý

Luật Hiến, vị trí của hiến pháp trong hệ thống pháp luật Việt Nam.

6.5. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc*

Tổng cục giáo dục nghề nghiệp (2020), *Tài liệu dạy học môn Pháp luật*.

- *Tài liệu tham khảo*

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

2. Bộ Luật lao động, 2012.

3. Bộ Luật dân sự, 2015.

4. Bộ Luật hình sự năm 2015, sửa đổi bổ sung năm 2017.

5. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 2010.

6. Luật Phòng, chống tham nhũng, 2005.

7. Luật Xử lý vi phạm hành chính, 2012.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.06. Giáo dục thể chất 1: Thể dục - Điền kinh

- **Tên môn học:** Giáo dục thể chất 1: Thể dục - Điền kinh
- **Mã môn học:** MH.06
- **Số tín chỉ:** 1
 - **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 30 giờ
 - + Lý thuyết: 3 giờ
 - + Thực hành: 25 giờ
 - + Kiểm tra: 2 giờ
 - **Môn học tiên quyết:** Không
 - **Bộ môn và khoa quản lý:** Bộ môn GDTC-QP, Khoa KHCB

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT

1.1. Vị trí: Môn học Giáo dục thể chất 1 là môn học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng.

1.2. Tính chất: Môn học Giáo dục thể chất 1 là môn học bắt buộc. 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

2.1. 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.

2.2. Về kỹ năng

Tự tập luyện, rèn luyện đúng các yêu cầu về kỹ thuật, quy định của môn thể dục tay không, chạy cự ly ngắn, cự ly trung bình và nhảy cao.

2.3. 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

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	BÀI MỞ ĐẦU	1	1					
2	Bài 1: Thể dục cơ bản	14	1			13		
3	Bài 2: Điền kinh	13	1			12		
	2.1. Chạy cự ly ngắn	5	1			4		
	2.2. Chạy cự ly trung bình	3				3		
4	Kiểm tra	2						2
	2.3. Nhảy cao	5				5		
	CỘNG	30	3	0		25		2

2. Nội dung chi tiết

BÀI MỞ ĐẦU

Thời gian: 1 giờ

1. Mục tiêu

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
- 2.2. Mục tiêu của môn học
- 2.3. Nội dung chính
- 2.4. Tổ chức dạy học và đánh giá kết quả học tập

Chương I: GIÁO DỤC THỂ CHẤT CHUNG

Bài 1: THỂ DỤC CƠ BẢN

Thời gian: 14 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được tác dụng, kỹ thuật cơ bản của một số bài thể dục cơ bản;
- Thực hiện được đúng động tác kỹ thuật của các bài thể dục được học.

2. Nội dung

- 2.1. Giới thiệu về thể dục cơ bản
- 2.2. Thể dục tay không liên hoàn
 - 2.2.1. Tác dụng của thể dục tay không liên hoàn
 - 2.2.2. Các động tác kỹ thuật
- 2.3. Thể dục cơ bản với dụng cụ đơn giản

2.3.1. Tác dụng của thể dục cơ bản với dụng cụ đơn giản

2.3.2. Các động tác kỹ thuật

Bài 2: ĐIỀN KINH

Thời gian: 13 giờ

1. Mục tiêu

- 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, nhảy xa hoặc nhảy cao;

- 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

2.1.2. Các động tác kỹ thuật

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

2.2. Chạy cự ly trung bình

2.2.1. Tác dụng của chạy cự ly trung bình

2.2.2. Các động tác kỹ thuật

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

2.3. Nhảy cao

2.3.1. Nhảy cao

2.3.1.1. Tác dụng của nhảy cao

2.3.1.2. Các động tác kỹ thuật

2.3.1.3. Một số quy định trong Luật Điền kinh về nhảy cao

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thể chất, sân tập

4.2. Trang thiết bị máy móc:

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

- Thể dục cơ bản: 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: dụng cụ phát lệnh, bàn đạp xuất phát và các thiết bị khác;

+ Nhảy cao: Nệm nhảy cao, trụ, xà nhảy cao và các thiết bị khác;

4.4. Các điều kiện khác:

4.3.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học:

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học bài học thực hành và kiểm tra.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10;

4.3.2. Yêu cầu của tổ bộ môn:

- Khi tham gia môn học sinh viên phải mặc đồng phục đúng quy định.

- Ra vào sân tập, nhà tập phải xuất trình thẻ sinh viên.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Về kiến thức:

- + Tác dụng, kỹ thuật cơ bản của một số bài thể dục cơ bản;

- + 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, nhảy cao;

- Về kỹ năng:

- + Thực hiện được đúng động tác kỹ thuật của các bài thể dục được học.

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

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tự hoàn thành các nội dung kiểm tra và thi

- + Tích cực, tự giác trong luyện tập, nghiên cứu

- + Đánh giá, giám sát kết quả học tập của bản thân, nhóm, lớp.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên có hệ số 1: Đánh giá mức độ chuyên cần và thái độ tập luyện

- Kiểm tra định kì hệ số 2: Thực hành (Bài kiểm tra chạy cự li ngắn tính điểm qua thành tích chạy)

- Thi kết thúc môn học: Thực hành (Chạy cự li ngắn, trung bình tính điểm qua thành tích chạy)

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số có 1 đầu điểm.

- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2 có 1 đầu điểm

- + Điểm QT = $(TX + 2 \cdot ĐK) / 3$

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

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

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình GDTC 1 được áp dụng giảng dạy cho sinh viên trình độ cao đẳng các ngành, nghề đào tạo của trường.

6.2. Miễn trừ, bảo lưu kết quả học tập

Người học được miễn học, miễn thi kết thúc môn học Giáo dục thể chất 1 thuộc các môn học chung trong trường hợp người học là thương bệnh binh, có thương tật hoặc bệnh mãn tính làm hạn chế chức năng vận động; người học trong thời gian học tại trường đạt giải nhất, nhì, ba hoặc đạt huy chương trong các đợt thi đấu thể thao cấp ngành hoặc từ cấp tỉnh trở lên.

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

- Đối với nhà giáo:
 - + Lên lớp có đầy đủ hồ sơ giảng dạy, mặc gọn gàng, tác phong đúng mực.
 - + Sử dụng linh hoạt, có hiệu quả các phương pháp giảng dạy,
 - + Xác định mục tiêu lấy người học làm trung tâm,
- Đối với người học: Đi học đúng giờ tuân thủ các quy định của nhà trường của sân tập.
 - + Tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập.
 - + Sắp xếp thời gian biểu học tập hợp lý, khoa học.
 - + Tuân thủ đúng nội quy, quy định trong trường và sân tập.

6.4. Những trọng tâm cần chú ý

- Hiểu luật và vận dụng vào trong tập luyện
- Thực hiện được các kỹ thuật cơ bản và áp dụng được trong tập luyện

6.5. Tài liệu học tập:

- *Tài liệu bắt buộc:*

Tổng cục giáo dục nghề nghiệp, *Tài liệu dạy học môn Giáo dục thể chất*.

- *Tài liệu tham khảo*

1. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: Giáo trình Thể dục, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2009.

2. Trường Đại học Thể dục thể thao Bắc Ninh: Điền kinh (sách giáo khoa), năm 2006.

3. 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.

4. Trường Đại học Sư phạm thể dục thể thao TP. Hồ Chí Minh: Giáo trình Điền kinh, năm 2016.

5. 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.

6. Trường Đại học Thể dục thể thao Đà Nẵng: Giáo trình điền kinh, Nhà Xuất bản Thể dục thể thao, năm 2014.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.07. Giáo dục thể chất 2: Bóng bàn

- **Tên môn học:** Giáo dục thể chất 2: Bóng bàn
- **Mã môn học:** MH.07
- **Số tín chỉ:** 1
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 30 giờ
 - + Lý thuyết: 2 giờ
 - + Thực hành: 26 giờ
 - + Kiểm tra: 2 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Bộ môn GDTC-QP, Khoa KHCB

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT

1.1. Vị trí: Môn học Giáo dục thể chất 2 là môn học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng.

1.2. Tính chất: Môn học Giáo dục thể chất 2 là môn học bắt buộc. Môn học bao gồm một số nội dung cơ bản về môn bóng bàn 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

2.1. Về kiến thức

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

2.2. Về kỹ năng

Tự tập luyện, rèn luyện đúng các yêu cầu về kỹ thuật, quy định của môn bóng bàn.

3.3. 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	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	MÔN BÓNG BÀN	30	2			26		2
1	1. Tác dụng của môn Bóng bàn	1	1					
2	2. Các động tác kỹ thuật	26				26		
	2.1. Cách cầm vợt và tư thế chuẩn bị và di chuyển	5				5		
	2.2. Kỹ thuật giao bóng, đỡ giao bóng thuận tay và trái tay	5				5		
	2.3. Kỹ thuật lúp bóng thuận tay và trái tay	5				5		
	2.4. Kỹ thuật bật bóng thuận và trái tay	5				5		
	2.5. Kỹ thuật gò bóng thuận và trái tay	3				3		
3	Kiểm tra	2						2
	2.6. Kỹ thuật tấn công và phòng thủ (thuận và trái tay)	4				4		
4	3. Một số quy định của Luật Bóng bàn	1	1					
	CỘNG	30	2	0		26		2

2. Nội dung chi tiết

Chương II. MÔN BÓNG BÀN

1. Mục tiêu

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

2. Nội dung

1. Tác dụng của môn Bóng bàn
2. Các động tác kỹ thuật
 - 2.1. Cách cầm vợt và tư thế chuẩn bị và di chuyển
 - 2.2. Kỹ thuật giao bóng, đỡ giao bóng thuận tay và trái tay
 - 2.3. Kỹ thuật lúp bóng thuận tay và trái tay
 - 2.4. Kỹ thuật bật bóng thuận và trái tay
 - 2.5. Kỹ thuật gò bóng thuận và trái tay
 - 2.6. Kỹ thuật tấn công và phòng thủ (thuận và trái tay)
3. Một số quy định của Luật Bóng bàn

4. Kiểm tra

IV. Điều kiện thực hiện môn học

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng tập thể chất

4.2. Trang thiết bị máy móc:

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

Môn bóng bàn: Bàn, vợt, bóng, bảng lật tỷ số và các thiết bị khác.

4.4. Các điều kiện khác:

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học:

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài thực hành và kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10;

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn:

- Khi tham gia môn học sinh viên phải mặc đồng phục đúng quy định.
- Ra vào sân tập, nhà tập phải xuất trình thẻ sinh viên.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Về kiến thức:*
 - Cách cầm vợt và tư thế chuẩn bị và di chuyển
 - Kỹ thuật giao bóng, đỡ giao bóng thuận tay và trái tay
 - Kỹ thuật lúp bóng thuận tay và trái tay
 - Kỹ thuật bạt bóng thuận và trái tay
 - Kỹ thuật gò bóng thuận và trái tay
 - Kỹ thuật tấn công và phòng thủ (thuận và trái tay)
 - Một số quy định của Luật Bóng bàn
- *Về kỹ năng:*
 - Thực hiện đúng động tác kỹ thuật cơ bản của môn Bóng bàn.
 - *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*
 - + Tự hoàn thành các nội dung kiểm tra và thi
 - + Tích cực, tự giác trong luyện tập, nghiên cứu
 - + Đánh giá, giám sát kết quả học tập của bản thân, nhóm, lớp.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên có hệ số 1: Đánh giá mức độ chuyên cần và thái độ tập luyện
- Kiểm tra định kì hệ số 2: Chấm điểm kỹ thuật đánh thuận tay và trái tay
- Thi kết thúc môn học: Chấm điểm kỹ thuật đánh thuận tay và trái tay

5.3. Cách tính điểm môn học

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số có 1 đầu điểm.

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2 có 1 đầu điểm

+ Điểm QT = $(TX + 2*ĐK)/3$

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

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

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học Giáo dục thể chất 2 được áp dụng cho sinh viên hệ cao đẳng

6.2. Miễn trừ, bảo lưu kết quả học tập

Được miễn học, miễn thi kết thúc môn học Giáo dục thể chất 2 thuộc các môn học chung trong trường hợp người học là thương bệnh binh, có thương tật hoặc bệnh mãn tính làm hạn chế chức năng vận động; người học trong thời gian học tại trường đạt giải nhất, nhì, ba hoặc đạt huy chương trong các đợt thi đấu thể thao cấp ngành hoặc từ cấp tỉnh trở lên.

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

- Đối với nhà giáo:

+ Lên lớp có đầy đủ hồ sơ giảng dạy, mặc gọn gàng, tác phong đúng mực.

+ Sử dụng linh hoạt, có hiệu quả các phương pháp giảng dạy,

- Đối với người học: Đi học đúng giờ tuân thủ các quy định của nhà trường của sân tập.

+ Tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập.

+ Sắp xếp thời gian biểu học tập hợp lý, khoa học.

+ Tuân thủ đúng nội quy, quy định trong trường và sân tập.

6.4. Những trọng tâm cần chú ý

- Thực hiện được các kỹ thuật cơ bản và áp dụng được trong tập luyện

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc*

Tổng cục giáo dục nghề nghiệp (2020), *Tài liệu dạy học môn Giáo dục thể chất*.

- *Tài liệu tham khảo*

1. 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.

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

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.08. Giáo dục quốc phòng và an ninh

- **Tên môn học:** Giáo dục quốc phòng và an ninh
- **Mã môn học:** MH.08
- **Số tín chỉ:** 3
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 75 giờ
 - + Lý thuyết: 36 giờ
 - + Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 35 giờ
 - + Kiểm tra: 04 giờ
- **Môn học tiên quyết:**
- **Bộ môn và khoa quản lý:**

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔN HỌC

1.1. 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 cao đẳng.

1.2. Tính chất

Chương trình môn học bao gồm những nội dung cơ bản về quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác quốc phòng và an ninh; xây dựng thể trận quốc phòng toàn dân gắn với thể trận an ninh nhân dân, xây dựng 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:

2.1. 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; đường lối quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng;
- Trình bày được những vấn đề cơ bản về xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam; đường lối chủ trương của Đảng và Nhà nước về kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh;

- 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.

2.2. 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 việc 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; chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc; xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam;

- Nhận thức đúng đường lối quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng; kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường củng cố quốc phòng và an ninh;

- 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.

2.3. 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 và các hoạt động xã hội góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc;

- Có ý thức, trách nhiệm trong việc xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân; chiến tranh nhân dân, phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh.

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		
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	

STT	Tên bài	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thảo luận	Kiểm tra
3	Bài 3: Xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, lực lượng dự bị động viên	4	3	1	
4	Bài 4: Xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia	4	3	1	
5	Bài 5: Một số vấn đề cơ bản về dân tộc và tôn giáo	4	3	1	
6	Bài 6: Những vấn đề cơ bản về phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội	4	3	1	
7	Kiểm tra	1			1
8	Bài 7: Đường lối quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước Việt Nam về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng	5	3	2	
9	Bài 8: Chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa	5	3	2	
10	Bài 9: Xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam	5	3	2	
11	Bài 10: Kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh	5	3	2	
12	Kiểm tra	1			1
13	Bài 11: Đội ngũ đơn vị	4	1	3	
14	Bài 12: Giới thiệu và hướng dẫn kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh	19	5	14	
15	Bài 13: Kỹ thuật cấp cứu và chuyển thương	6	1	5	
16	Kiểm tra	2			2
	CỘNG	75	36	35	4

2. Nội dung chi tiết

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

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- 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

- 1.1. Vị trí, tính chất, mục tiêu của môn học
- 1.2. Các nội dung chính
- 1.3. Một số yêu cầu cơ bản về lễ tiết tác phong quân nhân cho người học
- 1.4. Điều kiện thực hiện môn học
- 1.5. 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

1. Mục tiêu

- 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 hòa bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch chống phá chủ nghĩa xã hội
 - 2.1.1. Khái niệm chiến lược "Diễn biến hòa bình"
 - 2.1.2. Khái niệm bạo loạn lật đổ
- 2.2. Chiến lược “Diễn biến hòa bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam
 - 2.2.1. Âm mưu, thủ đoạn của chiến lược "Diễn biến hòa 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 hòa bình”, bạo loạn lật đổ
 - 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
 - 2.4.1. Nâng cao nhận thức về âm mưu, thủ đoạn của các thế lực thù địch, nắm chắc mọi diễn biến không đề 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

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

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- 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

- 3.1. Xây dựng lực lượng dân quân tự vệ
 - 3.1.1. Khái niệm, vị trí vai trò và nhiệm vụ của lực lượng dân quân tự vệ
 - 3.1.2. Nội dung xây dựng lực lượng dân quân tự vệ
 - 3.1.3. Một số biện pháp xây dựng lực lượng dân quân tự vệ trong giai đoạn hiện nay
- 3.2. Xây dựng lực lượng dự bị động viên
 - 3.2.1. Khái niệm, vị trí, vai trò xây dựng lực lượng dự bị động viên
 - 3.2.2. Những quan điểm, nguyên tắc xây dựng lực lượng dự bị động viên
 - 3.2.3. Nội dung xây dựng lực lượng dự bị động viên
 - 3.2.4. Một số biện pháp xây dựng lực lượng dự bị động viên trong giai đoạn hiện nay
- 3.3. Thảo luận

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

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- 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

- 4.1. Xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia
 - 4.1.1. Chủ quyền lãnh thổ quốc gia
 - 4.1.2. Chủ quyền biên giới quốc gia
- 4.2. Quan điểm của Đảng, Nhà nước về xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên đảo và biên giới quốc gia
- 4.3. Một số giải pháp cơ bản của Đảng, Nhà nước về xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên đảo và biên giới quốc gia
- 4.4. Trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên đảo và biên giới quốc gia
- 4.5. Thảo luận

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

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- 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

- 5.1. Một số vấn đề cơ bản về dân tộc
 - 5.1.1. Một số vấn đề chung về dân tộc
 - 5.1.2. Đặc điểm các dân tộc ở Việt Nam
- 5.2. Một số vấn đề cơ bản về tôn giáo
 - 5.2.1. Một số vấn đề chung về tôn giáo
 - 5.2.2. Tình hình tôn giáo ở Việt Nam
- 5.3. Quan điểm, chính sách của Đảng và Nhà nước về vấn đề dân tộc, tôn giáo ở Việt Nam
 - 5.3.1. Quan điểm, chính sách về dân tộc của Đảng và Nhà nước
 - 5.3.2. Quan điểm, chính sách về tôn giáo của Đảng và Nhà nước
 - 5.3.3. Một số giải pháp nâng cao nhận thức xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc
- 5.4. Thảo luận

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

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- 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

- 6.1. Những vấn đề cơ bản về phòng chống tội phạm
 - 6.1.1. Khái niệm tội phạm và phòng chống tội phạm
 - 6.1.2. Nội dung nhiệm vụ hoạt động phòng chống tội phạm
 - 6.1.3. Chủ thể và nguyên tắc tổ chức hoạt động phòng chống tội phạm
 - 6.1.4. Phòng chống tội phạm trong nhà trường
- 6.2. Công tác phòng chống tệ nạn xã hội
 - 6.2.1. Khái niệm, mục đích công tác phòng chống tệ nạn xã hội và đặc điểm đối tượng hoạt động tệ nạn xã hội
 - 6.2.2. Chủ trương, quan điểm và các quy định của pháp luật về phòng chống tệ nạn xã hội
 - 6.2.3. Trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong phòng chống tệ nạn xã hội
- 6.3. Thảo luận

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 7: ĐƯỜNG LỐI QUAN ĐIỂM CỦA ĐẢNG, CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT CỦA NHÀ NƯỚC VIỆT NAM VỀ BẢO VỆ AN NINH CHÍNH TRỊ, KINH TẾ, VĂN HÓA, TƯ TƯỞNG

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về đường lối quan điểm của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng;
- Nhận thức đúng đường lối quan điểm của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng.

2. Nội dung

- 7.1. Quan điểm và tư tưởng chỉ đạo của Đảng về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng
 - 7.1.1. Bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng là nhiệm vụ chiến lược của cách mạng Việt Nam
 - 7.1.2. Quan điểm cơ bản của Đảng về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng

7.2. Nhiệm vụ bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng

7.2.1. Tiếp tục đổi mới và nâng cao chất lượng công tác giáo dục, bồi dưỡng kiến thức về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng

7.2.2. Kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với việc tăng cường bảo vệ an ninh chính trị, văn hóa, tư tưởng trên cơ sở phát huy mọi tiềm năng của đất nước

7.2.3. Tăng cường đổi mới và nâng cao chất lượng công tác hội nhập quốc tế về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng

7.3. Những giải pháp cơ bản về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng

7.4. Thảo luận

Bài 8: CHIẾN TRANH NHÂN DÂN BẢO VỆ TỔ QUỐC VIỆT NAM XÃ HỘI CHỦ NGHĨA

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các nội dung cơ bản về chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa;

- Xác định được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

2. Nội dung

8.1. Những vấn đề chung về chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc

8.1.1. Mục đích, đối tượng của chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc

8.1.2. Tính chất đặc điểm của chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc

8.2. Quan điểm của Đảng trong chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc

8.2.1. Tiến hành chiến tranh nhân dân, toàn dân đánh giặc, lấy lực lượng vũ trang nhân dân làm nòng cốt. Kết hợp tác chiến của lực lượng vũ trang địa phương với tác chiến của các binh đoàn chủ lực

8.2.2. Tiến hành chiến tranh toàn diện, kết hợp chặt chẽ giữa đấu tranh quân sự, chính trị, ngoại giao, kinh tế, văn hoá và tư tưởng, lấy đấu tranh quân sự là chủ yếu, lấy thắng lợi trên chiến trường là yếu tố quyết định để giành thắng lợi trong chiến tranh

8.2.3. Chuẩn bị mọi mặt trên cả nước cũng như từng khu vực để đủ sức đánh được lâu dài, ra sức thu hẹp không gian, rút ngắn thời gian của chiến tranh giành thắng lợi càng sớm càng tốt

8.2.4. Kết hợp kháng chiến với xây dựng, vừa kháng chiến vừa xây dựng, ra sức sản xuất thực hành tiết kiệm giữ gìn và bồi dưỡng lực lượng ta càng đánh càng mạnh

8.2.5. Kết hợp đấu tranh quân sự với bảo đảm an ninh chính trị, giữ gìn trật tự an toàn xã hội, trấn áp kịp thời mọi âm mưu và hành động phá hoại gây bạo loạn

8.2.6. Kết hợp sức mạnh dân tộc với sức mạnh thời đại, phát huy tinh thần tự lực tự cường, tranh thủ sự giúp đỡ quốc tế, sự đồng tình, ủng hộ của nhân dân tiến bộ trên thế giới

8.3. Một số nội dung chủ yếu của chiến tranh nhân dân

8.3.1. Tổ chức thể trận chiến tranh nhân dân

8.3.2. Tổ chức lực lượng chiến tranh nhân dân

8.4. Thảo luận

Bài 9: XÂY DỰNG LỰC LƯỢNG VŨ TRANG NHÂN DÂN VIỆT NAM

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được những vấn đề cơ bản về xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam;
- Xác định được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc tham gia xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam.

2. Nội dung

9.1. Khái niệm, đặc điểm và những quan điểm, nguyên tắc cơ bản xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân

9.1.1. Khái niệm

9.1.2. Đặc điểm liên quan đến xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân

9.1.3. Những quan điểm, nguyên tắc cơ bản xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân trong thời kỳ mới

9.2. Phương hướng xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân trong giai đoạn mới

9.2.1. Xây dựng lực lượng vũ trang cách mạng

9.2.2. Chính quy

9.2.3. Tinh nhuệ

9.2.4. Từng bước hiện đại

9.3. Những biện pháp chủ yếu xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân

9.4. Thảo luận

Bài 10: KẾT HỢP PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI VỚI TĂNG CƯỜNG, CƯỜNG CỐ QUỐC PHÒNG VÀ AN NINH

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được những vấn đề cơ bản về việc kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh;
- Nhận thức đúng trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc tham gia xây dựng phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh.

2. Nội dung

9.1. Cơ sở lý luận và thực tiễn của việc kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh ở Việt Nam

9.1.1. Cơ sở lý luận của sự kết hợp

9.1.2. Cơ sở thực tiễn của sự kết hợp

9.2. Nội dung kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh với đối ngoại ở nước ta hiện nay

9.2.1. Kết hợp trong xác định chiến lược phát triển kinh tế - xã hội

9.2.2. Kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh trong phát triển các vùng lãnh thổ

9.2.3. Kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh trong các ngành, các lĩnh vực kinh tế chủ yếu

9.2.4. Kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh trong thực hiện nhiệm vụ chiến lược bảo vệ Tổ quốc

9.2.5. Kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh trong hoạt động đối ngoại

9.3. Một số giải pháp chủ yếu thực hiện kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh ở Việt Nam hiện nay

9.4. Thảo luận

Kiểm tra

Thời gian: 5 giờ

Bài 11: ĐỘI NGŨ ĐƠN VỊ

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- 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

11.1. Đội hình tiểu đội

11.1.1. Đội hình tiểu đội một hàng ngang

11.1.2. Đội hình tiểu đội hai hàng ngang

11.1.3. Đội hình tiểu đội một hàng dọc

11.1.4. Đội hình tiểu đội hai hàng dọc

11.2. Đội hình trung đội

11.2.1. Đội hình trung đội một hàng ngang

11.2.2. Đội hình trung đội hai hàng ngang

11.2.3. Đội hình trung đội ba hàng ngang

11.2.4. Đội hình trung đội một hàng dọc

11.2.5. Đội hình trung đội hai hàng dọc

11.2.6. Đội hình trung đội ba hàng dọc

- 11.3. Đổi hướng đội hình
 - 11.3.1. Đổi hướng đội hình khi đứng tại chỗ
 - 11.3.2. Đổi hướng đội hình trong khi đi
- 11.4. Thực hành

Bài 12: GIỚI THIỆU VÀ HƯỚNG DẪN KỸ THUẬT SỬ DỤNG MỘT SỐ LOẠI VŨ KHÍ BỘ BINH

Thời gian: 19 giờ

1. Mục tiêu

- 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

- 12.1. Giới thiệu một số loại vũ khí bộ binh
 - 12.1.1. Súng trường CKC
 - 12.1.2. Súng tiểu liên AK
 - 12.1.3. Súng trung liên RPD cỡ 7,62 mm
 - 12.1.4. Súng diệt tăng B41
 - 12.1.5. Lựu đạn cần 97 Việt Nam, lựu đạn Φ -1
- 12.2. Hướng dẫn kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh
 - 12.2.1. Kỹ thuật tháo và lắp một số loại vũ khí bộ binh
 - 12.2.2. Kỹ thuật bắn súng tiểu liên AK và súng trường CKC
 - 12.2.3. Kỹ thuật sử dụng lựu đạn cần 97 Việt Nam và Lựu đạn Φ -1
- 12.3. Thực hành

Bài 13: KỸ THUẬT CẤP CỨU VÀ CHUYỂN THƯƠNG

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu

- 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. Cầm máu tạm thời
 - 2.1.1. Mục đích

- 2.1.2. Nguyên tắc cầm máu tạm thời
- 2.1.3. Phân biệt các loại chảy máu
- 2.1.4. Các biện pháp cầm 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

Kiểm tra **Thời gian: 2 giờ**

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Địa điểm học tập

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

4.2. Trang thiết bị

4.2.1. 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.

4.2.2. Tranh, phim ảnh:

- Sơ đồ tổ chức Quân đội và Công an;
- Cấu tạo, sử dụng một số loại lựu đạn;
- Kỹ thuật băng bó cấp cứu, chuyển thương;
- Súng tiểu liên AK, súng trường CKC, súng trung liên RPD, súng diệt tăng B41;
- Các tư thế, động tác bắn súng AK, CKC;
- Cấu tạo và động tác sử dụng lựu đạn Φ1, lựu đạn cần 97;
- Phim ảnh về giáo dục quốc phòng và an ninh.

4.2.3. Mô hình vũ khí:

- Mô hình súng AK-47, CKC, RPD, B41 cắt bỏ;
- Mô hình súng tiểu liên AK-47, CKC luyện tập;

- Mô hình lựu đạn lựu đạn $\Phi 1$, lựu đạn cần 97 cắt bỏ;
- Mô hình lựu đạn lựu đạn $\Phi 1$, lựu đạn cần 97 luyện tập.

4.2.4. 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;
- Lựu đạn tập nổ nhiều lần sử dụng CO2 lỏng (LĐT-15).

4.2.5. Thiết bị khác:

- Bao đạn, túi đựng lựu 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.

4.2.6. 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 người học giáo dục quốc phòng và an ninh
- + Trang phục hè;
- + Mũ cứng;
- + Mũ mềm;
- + Giày vải;
- + Tất sợi;
- + Sao mũ cứng giáo dục quốc phòng và an ninh;
- + Thắt lưng;
- + Sao mũ mềm giáo dục quốc phòng và an ninh.

3. 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.

Tài liệu tham khảo:

1. Chỉ thị 12-CT/TW ngày 03/05/2007 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác Giáo dục quốc phòng và an ninh trong tình hình mới.
2. Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XII”, Văn phòng Trung ương Đảng, Hà Nội, 2016.
3. Hiến pháp nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2013.
4. Luật Biên giới quốc gia, 2004.
5. Luật nghĩa vụ quân sự, 2015.
6. Luật an ninh quốc gia, 2004.
7. Bộ luật hình sự, 2015.
8. Luật phòng chống tham nhũng, 2005; sửa đổi bổ sung năm 2018.
9. Luật tín ngưỡng, tôn giáo, 2016.
10. Luật Quốc phòng, 2006; sửa đổi, bổ sung năm 2018.
11. Luật giáo dục quốc phòng và an ninh, 2013.
12. Luật biển Việt Nam, 2012.
13. Luật Dân quân tự vệ, 2009.
14. Luật phòng, chống ma túy, năm 2000; sửa đổi, bổ sung năm 2009.
15. Pháp lệnh số 10/2003/PL-UBTVQH11 ngày 17/03/2003 của Ủy ban thường vụ Quốc hội về phòng, chống mại dâm.
16. Nghị định số 116/2006/NĐ-CP ngày 06/10/2006 của Chính phủ về động viên quốc phòng.

17. Nghị định số 05/2011/NĐ-CP ngày 14/01/2011 của Chính phủ về Công tác dân tộc.
18. 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.
19. Nghị định số 13/2014/NĐ-CP ngày 25/02/2014 của Chính phủ quy định chi tiết về biện pháp thi hành Luật Giáo dục quốc phòng và an ninh.
20. 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.
21. Thông tư số 01/2018/TT-BGDĐT ngày 26/01/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo 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.
22. Thông tư số 02/2017/TT-BGDĐT ngày 13/01/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Chương trình giáo dục quốc phòng và an ninh trong trường trung học phổ thông.
23. Thông tư số 08/2015/TT-BLĐTBXH ngày 27/02/2015 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội Ban hành chương trình, giáo trình môn học Giáo dục quốc phòng và an ninh dùng cho trình độ trung cấp nghề, trình độ cao đẳng nghề.
24. Thông tư số 03/2017/TT-BGDĐT ngày 13/01/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo 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.
25. 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.
26. 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.
27. Giáo trình Giáo dục an ninh - trật tự, Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam 2012.
28. Điều lệnh quản lý bộ đội, Nhà xuất bản Quân đội nhân dân, 2011.
29. Sách dạy bắn súng tiểu liên AK, Cục quân huấn, BTTM, năm 1997.
30. Sách dạy bắn súng trung liên RPD, Cục quân huấn, BTTM, năm 2000.
31. Sách dạy bắn súng diệt tăng B41, Cục quân huấn, BTTM, năm 2002./.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.09. Marketing căn bản

- **Tên môn học:** Marketing căn bản
- **Mã môn học:** MH.09
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 30 giờ
 - + Lý thuyết: 20 giờ
 - + Thảo luận, bài tập: 9 giờ
 - + Kiểm tra: 1 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Marketing căn bản thuộc nhóm các môn học, mô đun cơ sở trong chương trình đào tạo ngành QTKD và QTBH.

1.2. Tính chất

Môn học Marketing căn bản là môn học bắt buộc trang bị cho người học kiến thức về nghiên cứu thị trường và 4 yếu tố trong hệ thống Marketing - Mix của doanh nghiệp: sản phẩm, giá cả, phân phối và khuyến trương.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Trình bày được 3 hoạt động: phân đoạn thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường;
- Mô tả được 3 cấp độ của sản phẩm; 4 loại kênh phân phối;
- Phân biệt được 4 phương pháp định giá cơ bản;
- Khái quát hóa được 4 chính sách của hệ thống marketing mix.

2.2. Kỹ năng

- Phân tích được sự ảnh hưởng của môi trường đến hoạt động Marketing của doanh nghiệp;
- Lựa chọn được thị trường mục tiêu và định vị được thị trường cho doanh nghiệp;
- Phân tích được 4 chính sách: sản phẩm, giá cả, phân phối, khuyến trương của doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

Năng động, sáng tạo, tích cực, tham gia các hoạt động Marketing của doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

T T	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyế t	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	Chương 1. Khái quát chung về marketing	5	3		2			
	1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Marketing	1	1					
	1.2. Khái niệm, vai trò, chức năng của Marketing	1	1					
	1.3. Môi trường Marketing	3	1		2			
2	Chương 2. Thị trường và định vị thị trường	7	5		2			
	2.1. Khái quát chung về thị trường	2	2					
	2.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường	5	3		2			
3	Chương 3. Hệ thống marketing mix	18	12		5			1
	3.1. Chính sách sản phẩm	4	3		1			
	3.2. Chính sách giá cả	4	3		1			
	3.3. Chính sách phân phối	3	2		1			
	3.4. Chính sách khuyến trương	7	4		2			1
	CỘNG	30	20		9			1

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1. Khái quát chung về Marketing

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vai trò và chức năng của Marketing;
- Phân tích được sự ảnh hưởng của môi trường đến hoạt động Marketing của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 1

1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Marketing

1.2. Khái niệm, vai trò, chức năng của Marketing

1.2.1. Khái niệm Marketing

1.2.2. Vai trò của Marketing

1.2.3. Chức năng của Marketing

1.3. Môi trường Marketing

1.3.1. Khái niệm môi trường marketing

1.3.2. Phân loại môi trường marketing

Chương 2. Thị trường và định vị thị trường

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vai trò và yêu cầu của phân đoạn thị trường;
- Phân đoạn thị trường phù hợp từng loại sản phẩm;
- Lựa chọn được thị trường mục tiêu và định vị được thị trường cho doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 2

2.1. Khái quát chung về thị trường

2.1.1. Khái niệm thị trường

2.1.2. Phân đoạn thị trường

2.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường

2.2.1. Lựa chọn thị trường mục tiêu

2.2.2. Định vị thị trường

Chương 3. Hệ thống Marketing mix

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu

- Mô tả được 5 giai đoạn trong chu kỳ sống của sản phẩm;
- Phân tích được 3 cấp độ của sản phẩm;
- Phân biệt được 4 loại sản phẩm;
- Trình bày được 4 phương pháp định giá;
- Mô tả được 4 loại kênh phân phối;
- Trình bày được 5 công cụ khuyến trương;
- Phân tích được 4 chính sách: sản phẩm, giá cả, phân phối, khuyến trương của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 3

3.1. Chính sách sản phẩm

3.1.1. Khái niệm sản phẩm

- 3.1.2. Ba cấp độ của sản phẩm
- 3.1.3. Phân loại sản phẩm
- 3.1.4. Chu kỳ sống sản phẩm
- 3.1.5. Các chính sách sản phẩm

3.2. Chính sách giá cả

- 3.2.1. Khái niệm giá
- 3.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc định giá
- 3.2.3. Phương pháp định giá
- 3.2.4. Các chính sách định giá

3.3. Chính sách phân phối.

- 3.3.1. Khái niệm, vai trò, chức năng kênh phân phối
- 3.3.2. Các thành viên của kênh phân phối
- 3.3.3. Cấu trúc kênh phân phối.
- 3.3.4. Các chính sách phân phối

3.4. Chính sách khuyến trương.

- 3.4.1. Khái niệm và vai trò của khuyến trương
- 3.4.2. Công cụ khuyến trương
- 3.4.3. Các chính sách khuyến trương

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phong chiếu

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Marketing căn bản.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các buổi thảo luận, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*

+ Trình bày 3 hoạt động: phân đoạn thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường;

+ Mô tả 3 cấp độ của sản phẩm; 4 loại kênh phân phối;

+ Phân biệt 4 phương pháp định giá;

+ Khái quát hóa 4 chính sách của hệ thống marketing mix.

- *Kỹ năng:*

+ Phân tích sự ảnh hưởng của môi trường đến hoạt động Marketing của doanh nghiệp;

+ Lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường cho doanh nghiệp;

+ Phân tích 4 chính sách: sản phẩm, giá cả, phân phối, khuyến trương của doanh nghiệp.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

+ Đi học đầy đủ đúng giờ, chăm chú nghe giảng hăng hái phát biểu ý kiến;

+ Làm đầy đủ bài tập về nhà, bài tập nhóm thảo luận.

5.2. Phương pháp

- Điểm kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh

- Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK): Thảo luận nhóm

- Điểm thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Marketing căn bản được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh, Quản trị bán hàng và Thương mại điện tử.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.

+ Chuẩn bị phương tiện học tập.

+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Nghiên cứu môi trường marketing, lựa chọn thị trường mục tiêu, định vị thị trường.
- Hệ thống Marketing - Mix: sản phẩm, giá cả, phân phối và khuyến khích.

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Marketing căn bản* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. PGS.TS. Nguyễn Hoàng Long (2010), *Giáo trình Marketing căn bản*, NXB Thống kê.

[3]. Trường Đại học Kinh tế quốc dân (2013), *Giáo trình Marketing căn bản*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.10. Quản trị học

- **Tên môn học:** Quản trị học
- **Mã môn học:** MH.10
- **Số tín chỉ:** 02
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 30 giờ
 - + Lý thuyết: 20 giờ
 - + Thảo luận: 9 giờ
 - + Kiểm tra: 1 giờ
- **Môn học/mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Quản trị học thuộc nhóm các môn học, mô đun cơ sở trong chương trình đào tạo ngành QTKD và QTBH.

1.2. Tính chất

Môn học Quản trị học là môn học bắt buộc nhằm trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về 4 chức năng cơ bản của quản trị bao gồm chức năng lập kế hoạch, chức năng tổ chức, chức năng lãnh đạo và chức năng kiểm soát.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Trình bày được vai trò, kỹ năng, nhiệm vụ của các nhà quản trị ở 3 cấp;
- Giải thích được sự ảnh hưởng của thông tin đến quyết định quản trị;
- Phân biệt được: các mô hình cơ cấu tổ chức quản trị, các phong cách lãnh đạo và các phương pháp lãnh đạo;
- Khái quát hóa được nội dung của 4 chức năng quản trị: chức năng lập kế hoạch, chức năng tổ chức, chức năng lãnh đạo, chức năng kiểm soát.

2.2. Kỹ năng

- Phân tích được sự ảnh hưởng của môi trường quản trị đến hoạt động của một số doanh nghiệp cụ thể;
- Xác định được mục tiêu chiến lược thông qua ma trận SWOT cho một số doanh nghiệp cụ thể;
- Xây dựng được: quy trình lập kế hoạch, quy trình thiết kế cơ cấu quản trị, quy trình kiểm soát cho một số doanh nghiệp cụ thể;

- Phân tích và xử lý được các tình huống quản trị trong một số doanh nghiệp cụ thể.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản trị đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp;
- Nghiêm túc, thận trọng, có trách nhiệm khi thực hiện công tác quản trị trong doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí `nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	Chương 1: Tổng quan về quản trị	7	5		2			
	1.1. Khái niệm, vai trò và chức năng của quản trị	1	1					
	1.2. Nhà quản trị	1	1					
	1.3. Môi trường quản trị	2	2					
	1.4. Thông tin và quyết định quản trị	1	1					
	1.5. Thảo luận	2			2			
2	Chương 2: Chức năng lập kế hoạch	8	5		3			
	2.1. Khái niệm và vai trò của chức năng lập kế hoạch	0.5	0.5					
	2.2. Nguyên tắc thực hiện chức năng lập kế hoạch	0.5	0.5					
	2.3. Phân loại kế hoạch	0.5	0.5					
	2.4. Quy trình lập kế hoạch	0.5	0.5					
	2.5. Nội dung của bản kế hoạch	0.5	0.5					
	2.6. Kế hoạch chiến lược	2	2					
	2.7. Kế hoạch tác nghiệp	0.5	0.5					
	2.8. Thảo luận	3			3			
3	Chương 3: Chức năng tổ chức	10	7		2			1
	3.1. Khái niệm và vai trò của chức năng tổ chức	0.5	0.5					

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí `nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
	3.2. Nguyên tắc thực hiện chức năng tổ chức	0.5	0.5					
	3.3. Một số vấn đề cơ bản trong công tác tổ chức	1	1					
	3.4. Cơ cấu tổ chức quản trị	4	4					
	3.5. Quy trình thiết kế cơ cấu tổ chức quản trị	1	1					
	3.6. Thảo luận	2			2			
	3.7. Kiểm tra	1						1
4	Chương 4: Chức năng lãnh đạo	3	2		1			
	4.1. Khái niệm và vai trò của chức năng lãnh đạo	0.25	0.25					
	4.2. Nội dung của chức năng lãnh đạo	0.25	0.25					
	4.3. Một số học thuyết về động cơ làm việc của nhân viên	0.5	0.5					
	4.4. Phương pháp và phong cách lãnh đạo	1	1					
	4.5. Thảo luận	1			1			
5	Chương 5: Chức năng kiểm soát	2	1		1			
	5.1. Khái niệm và vai trò của chức năng kiểm soát	0.2	0.2					
	5.2. Phân loại kiểm soát	0.2	0.2					
	5.3. Nguyên tắc thực hiện chức năng kiểm soát	0.2	0.2					
	5.4. Quy trình kiểm soát	0.2	0.2					
	5.5. Nội dung kiểm soát	0.2	0.2					
	5.6. Thảo luận	1			1			
	CỘNG	30	20		9			1

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Tổng quan về quản trị

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được khái niệm và vai trò của công tác quản trị trong tổ chức;
- Trình bày được vai trò, kỹ năng, nhiệm vụ của các nhà quản trị ở 3 cấp;
- Giải thích được sự ảnh hưởng của thông tin đến quyết định quản trị;
- Phân tích được sự ảnh hưởng của môi trường quản trị đến hoạt động của một số doanh nghiệp cụ thể.

2. Nội dung chương 1

1.1. Khái niệm, vai trò và chức năng của quản trị

- 1.1.1. Khái niệm quản trị
- 1.1.2. Vai trò của quản trị
- 1.1.3. Chức năng của quản trị

1.2. Nhà quản trị

- 1.2.1. Khái niệm nhà quản trị
- 1.2.2. Cấp bậc của nhà quản trị
- 1.2.3. Vai trò của nhà quản trị
- 1.2.4. Kỹ năng của nhà quản trị

1.3. Môi trường quản trị

- 1.3.1. Khái niệm và phân loại môi trường quản trị
- 1.3.2. Ảnh hưởng của môi trường quản trị đối với hoạt động của tổ chức

1.4. Thông tin và quyết định quản trị

- 1.4.1. Thông tin quản trị
- 1.4.2. Quyết định quản trị

1.5. Thảo luận

Chương 2: Chức năng lập kế hoạch

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của chức năng lập kế hoạch;
- Liệt kê được các nguyên tắc cơ bản khi thực hiện chức năng lập kế hoạch;
- Mô tả được các nội dung chính của bản kế hoạch;
- Phân biệt được kế hoạch chiến lược và kế hoạch tác nghiệp của tổ chức;
- Xác định được mục tiêu chiến lược cho tổ chức thông qua ma trận SWOT;
- Xây dựng được quy trình lập kế hoạch cho của một số doanh nghiệp cụ thể;

2. Nội dung chương 2

2.1. Khái niệm và vai trò của chức năng lập kế hoạch

- 2.1.1. Khái niệm chức năng lập kế hoạch
- 2.1.2. Vai trò của chức năng lập kế hoạch

2.2. Nguyên tắc thực hiện chức năng lập kế hoạch

2.3. Phân loại kế hoạch

2.4. Quy trình lập kế hoạch

2.5. Nội dung của bản kế hoạch

2.6. Kế hoạch chiến lược

2.6.1. Khái niệm kế hoạch chiến lược

2.6.2. Nhiệm vụ của kế hoạch chiến lược

2.6.3. Phân loại kế hoạch chiến lược

2.6.4. Một số công cụ hỗ trợ lập kế hoạch chiến lược

2.7. Kế hoạch tác nghiệp

2.7.1. Khái niệm kế hoạch tác nghiệp

2.7.2. Nhiệm vụ của kế hoạch tác nghiệp

2.7.3. Phân loại kế hoạch tác nghiệp

2.8. Thảo luận

Chương 3: Chức năng tổ chức

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của chức năng tổ chức;
- Liệt kê được các nguyên tắc cơ bản khi thực hiện chức năng tổ chức;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến tầm hạn quản trị và phân cấp quản trị;
- Phân biệt được 3 loại quyền hạn quản trị và một số mô hình cơ cấu tổ chức quản trị;
- Xây dựng được quy trình thiết kế cơ cấu quản trị cho của một số doanh nghiệp cụ thể;

2. Nội dung chương 3

3.1. Khái niệm và vai trò của chức năng tổ chức

3.1.1. Khái niệm chức năng tổ chức

3.1.2. Vai trò của chức năng tổ chức

3.2. Nguyên tắc thực hiện chức năng tổ chức

3.3. Một số vấn đề cơ bản trong công tác tổ chức

3.3.1. Tầm hạn quản trị

3.3.2. Quyền hạn trong quản trị

3.3.3. Phân cấp quản trị

3.4. Cơ cấu tổ chức quản trị

3.4.1. Khái niệm cơ cấu tổ chức quản trị

3.4.2. Yêu cầu đối với cơ cấu tổ chức quản trị

3.4.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức quản trị

3.4.4. Một số mô hình cơ cấu tổ chức quản trị

3.5. Quy trình thiết kế cơ cấu tổ chức quản trị

3.5.1. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức quản trị

3.5.2. Phân chia công việc

3.5.3. Xây dựng các bộ phận quản trị

3.5.4. Thể chế hóa cơ cấu tổ chức quản trị

3.6. Thảo luận

3.7. Kiểm tra định kỳ

Chương 4: Chức năng lãnh đạo

Thời gian: 3 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vai trò và nội dung của chức năng lãnh đạo;
- Tóm tắt được các tư tưởng cơ bản của một số lý thuyết về động cơ làm việc của nhân viên;
- Phân biệt được 4 phương pháp và 3 phong cách lãnh đạo;

2. Nội dung chương 4

4.1. Khái niệm và vai trò của chức năng lãnh đạo

4.1.1. Khái niệm chức năng lãnh đạo

4.1.2. Vai trò của chức năng lãnh đạo

4.2. Nội dung của chức năng lãnh đạo

4.3. Một số học thuyết về động cơ làm việc của nhân viên

4.4. Phương pháp và phong cách lãnh đạo

4.4.1. Phương pháp lãnh đạo

4.4.2. Phong cách lãnh đạo

4.5. Thảo luận

Chương 5: Chức năng kiểm soát

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của chức năng kiểm soát;
- Liệt kê được các nguyên tắc cơ bản khi thực hiện chức năng kiểm soát;
- Mô tả được các nội dung cơ bản của kiểm soát hành vi, kiểm soát tài chính và kiểm soát thông tin;
- Phân biệt được các hình thức kiểm soát;

- Xây dựng được quy trình kiểm soát cho của một số doanh nghiệp cụ thể.

2. Nội dung chương 5

5.1. Khái niệm và vai trò của chức năng kiểm soát

- 5.1.1. Khái niệm chức năng kiểm soát
- 5.1.2. Vai trò của chức năng kiểm soát

5.2. Phân loại kiểm soát

5.3. Nguyên tắc thực hiện chức năng kiểm soát

5.4. Quy trình kiểm soát

- 5.4.1. Xây dựng các tiêu chuẩn
- 5.4.2. Đo lường và đánh giá việc thực hiện
- 5.4.3. Điều chỉnh các sai lệch

5.5. Nội dung kiểm soát

- 5.5.1. Kiểm soát hành vi
- 5.5.2. Kiểm soát tài chính
- 5.5.3. Kiểm soát thông tin

5.6. Thảo luận

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết

4.2. Trang thiết bị máy móc

Máy tính, máy chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và các tài liệu tham khảo môn Quản trị học.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các buổi thảo luận, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:

- + Trình bày các vai trò, kỹ năng, nhiệm vụ của các nhà quản trị ở 3 cấp;
- + Giải thích sự ảnh hưởng của thông tin đến quyết định quản trị;

+ Phân biệt: các mô hình cơ cấu tổ chức quản trị, các phong cách lãnh đạo và các phương pháp lãnh đạo;

+ Khái quát các nội dung cơ bản của 4 chức năng quản trị: chức năng lập kế hoạch, chức năng tổ chức, chức năng lãnh đạo, chức năng kiểm soát.

- *Kỹ năng:*

+ Phân tích sự ảnh hưởng của môi trường quản trị đến hoạt động của một số doanh nghiệp cụ thể;

+ Xác định mục tiêu chiến lược thông qua ma trận SWOT cho một số doanh nghiệp cụ thể;

+ Xây dựng quy trình lập kế hoạch, quy trình thiết kế cơ cấu quản trị, quy trình kiểm soát cho một số doanh nghiệp cụ thể;

+ Phân tích và xử lý các tình huống quản trị trong một số doanh nghiệp cụ thể.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

+ Tham dự các bài giảng trên lớp đầy đủ, đúng giờ theo quy định;

+ Tích cực thực hiện đóng góp ý kiến xây dựng bài học trên lớp và làm đầy đủ các bài tập được giao về nhà;

+ Có khả năng học tập độc lập và học tập theo nhóm tốt.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh

- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Tự luận

- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Quản trị học được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

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

- Đối với nhà giáo: Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, giảng giải, nêu vấn đề, trực quan, phát vấn, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:
- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.
- + Chuẩn bị phương tiện học tập.
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

4 chức năng cơ bản của quản trị trong tổ chức:

- Chức năng lập kế hoạch
- Chức năng tổ chức
- Chức năng lãnh đạo
- Chức năng kiểm soát

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu học tập bắt buộc:*

[1] Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Giáo trình Quản trị học* (Lưu hành nội bộ)

- *Tài liệu học tập tham khảo:*

[2] Trường Đại học Kinh tế quốc dân (2006), *Quản trị học*, NXB Giao thông vận tải

[3] Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (2006), *Quản trị học*, NXB Phương

Đông.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.11. Tâm lý khách hàng

- **Tên môn học:** Tâm lý khách hàng
- **Mã mô đun:** MH.11
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 30 giờ
 - + Lý thuyết: 20 giờ
 - + Thảo luận: 9 giờ
 - + Kiểm tra: 1 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Tâm lý khách hàng thuộc nhóm môn học, mô đun cơ sở trong chương trình đào tạo ngành QTKD và QTBH.

1.2. Tính chất

Môn học Tâm lý khách hàng là môn học bắt buộc nhằm cung cấp cho người học kiến thức cơ bản: đặc điểm và các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng trong quá trình mua hàng của khách hàng, chu kỳ sống của sản phẩm và theo các loại sản phẩm khác nhau.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Trình bày được đặc điểm và các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng;
- Khái quát được tâm lý khách hàng đối với: quá trình mua hàng, chu kỳ sống của sản phẩm và các loại sản phẩm khác nhau.

2.2. Kỹ năng

- Phân tích được tâm lý khách hàng trong 5 giai đoạn của quá trình mua hàng;
- Phân tích được tâm lý khách hàng trong 4 giai đoạn của chu kỳ sống sản phẩm;
- Phân tích được tâm lý khách hàng đối với 4 loại sản phẩm;
- Tiếp cận, xử lý thắc mắc, chốt hàng trong quá trình mua hàng.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được vai trò quan trọng của nghiên cứu tâm lý khách hàng đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;
- Chủ động, kiên nhẫn, khách quan trong việc tìm hiểu tâm lý khách hàng.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Chương 1. Khái quát chung về tâm lý khách hàng	5	4		1			
	1.1. Khái niệm và đặc điểm của tâm lý khách hàng	1	1					
	1.2. Ý nghĩa của việc nghiên cứu tâm lý khách hàng	1	1					
	1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng	3	2		1			
2	Chương 2. Tâm lý khách hàng trong quá trình mua hàng	10	5		4			1
	2.1. Quá trình mua hàng của khách hàng	1	1					
	2.2. Tâm lý khách hàng trong quá trình mua hàng	8	4		4			
	2.3. Kiểm tra	1						1
3	Chương 3. Tâm lý khách hàng trong chu kỳ sống của sản phẩm	8	5		3			
	3.1. Chu kỳ sống của sản phẩm	1	1					
	3.2. Tâm lý khách hàng trong chu kỳ sống của sản phẩm	7	4		3			
4	Chương 4. Tâm lý khách hàng đối với các loại sản phẩm	7	6		1			
	4.1. Phân loại sản phẩm	2	2					
	4.2.Tâm lý khách hàng đối với các loại sản phẩm	5	4		1			
	CỘNG	30	20		9			1

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1. Khái quát chung về tâm lý khách hàng

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được đặc điểm của tâm lý khách hàng;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng.

2. Nội dung chương 1

1.1. Khái niệm và đặc điểm của tâm lý khách hàng

1.1.1. Khái niệm tâm lý khách hàng

1.1.2. Đặc điểm của tâm lý khách hàng

1.2. Ý nghĩa của việc nghiên cứu tâm lý khách hàng

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng

1.3.1. Yếu tố văn hóa

1.3.2. Yếu tố xã hội

1.3.3. Yếu tố cá nhân

Chương 2. Tâm lý khách hàng trong quá trình mua hàng

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Phân tích được tâm lý khách hàng trong 5 giai đoạn của quá trình mua hàng;
- Tiếp cận, xử lý thắc mắc, chốt hàng trong quá trình mua hàng.

2. Nội dung bài 2

2.1. Quá trình mua hàng của khách hàng

2.2. Tâm lý khách hàng trong quá trình mua hàng

2.2.1. Nhận biết nhu cầu

2.2.2. Tìm kiếm thông tin

2.2.3. So sánh lựa chọn các khả năng

2.2.4. Mua sản phẩm

2.2.5. Đánh giá sau khi sử dụng sản phẩm

2.3. Kiểm tra định kỳ

Chương 3. Tâm lý khách hàng trong chu kỳ sống của sản phẩm

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Phân tích được tâm lý khách hàng trong 4 giai đoạn của chu kỳ sống sản phẩm;
- Tiếp cận, xử lý thắc mắc, chốt hàng trong quá trình mua hàng.

2. Nội dung bài 3

3.1. Chu kỳ sống của sản phẩm

3.2. Tâm lý khách hàng trong chu kỳ sống của sản phẩm

- 3.2.1. Giai đoạn triển khai
- 3.2.2. Giai đoạn tăng trưởng
- 3.2.3. Giai đoạn bão hòa
- 3.2.4. Giai đoạn suy thoái

Chương 4. Tâm lý khách hàng đối với các loại sản phẩm

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu

- Phân tích được tâm lý khách hàng đối với các loại sản phẩm khác nhau;
- Tiếp cận, xử lý thắc mắc, chốt hàng trong quá trình mua hàng.

2. Nội dung bài 4

4.1. Phân loại sản phẩm

4.2. Tâm lý khách hàng đối với các loại sản phẩm

- 4.2.1. Sản phẩm sử dụng thường xuyên
- 4.2.2. Sản phẩm mua có lựa chọn
- 4.2.3. Sản phẩm có nhu cầu đặc biệt

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phòng chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Tâm lý khách hàng

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài thảo luận, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức
- + Trình bày đặc điểm và các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng;

+ Khái quát tâm lý khách hàng theo quá trình mua hàng, theo chu kỳ sống của sản phẩm và theo các loại sản phẩm khác nhau.

- *Kỹ năng*

- + Phân tích tâm lý khách hàng trong 5 giai đoạn của quá trình mua hàng;
- + Phân tích tâm lý khách hàng trong 4 giai đoạn của chu kỳ sống sản phẩm;
- + Phân tích tâm lý khách hàng đối với 4 loại sản phẩm;
- + Tiếp cận, xử lý thắc mắc, chốt hàng trong quá trình mua hàng.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm*

- + Đi học đầy đủ đúng giờ, chăm chú nghe giảng hăng hái phát biểu ý kiến;
- + Làm đầy đủ bài tập về nhà, bài tập nhóm thảo luận.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Tự luận
- Điểm thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm
- + Điểm QT = $(TX + 2*ĐK)/3$

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

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

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Tâm lý khách hàng được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

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

- Đối với nhà giáo: Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.
- + Chuẩn bị phương tiện học tập.
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

Tìm hiểu tâm lý khách hàng qua 3 khía cạnh sau:

- Quá trình mua hàng của khách hàng

- Chu kỳ sống của sản phẩm
- Các loại sản phẩm khác nhau

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Tâm lý khách hàng* (Lưu hành nội bộ)

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. Thái Trí Dũng (2009), *Giáo trình Tâm lý học quản trị kinh doanh*, NXB Thống kê.

[3]. GS.TS. Đỗ Hoàng Toàn (2007), *Giáo trình Tâm lý học quản trị kinh doanh*, NXB Khoa học và kỹ thuật.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MĐ.12. Giao tiếp trong kinh doanh

- **Tên mô đun:** Giao tiếp trong kinh doanh
- **Mã mô đun:** MĐ.12
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Giao tiếp trong kinh doanh thuộc nhóm các môn học, mô đun cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Mô đun Giao tiếp trong kinh doanh là môn đun bắt buộc trang bị cho người học các kiến thức và kỹ năng căn bản về giao tiếp, trên cơ sở đó người học có thể thực hiện giao tiếp trong kinh doanh thành công với đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới, khách hàng và các bên có liên quan...

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Trình bày được đặc điểm, chức năng và vai trò của hoạt động giao tiếp;
- Mô tả được 3 bước trong quá trình giao tiếp;
- Phân biệt được các loại hình giao tiếp;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động giao tiếp;
- Khái quát hóa được 8 kỹ năng giao tiếp cơ bản trong kinh doanh.

2.2. Kỹ năng

Thực hiện giao tiếp lịch sự, tự tin, hiệu quả với các thành viên trong nội bộ doanh nghiệp (đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới) và các đối tác bên ngoài doanh nghiệp (khách hàng, nhà cung cấp, cơ quan chính quyền, giới báo chí...).

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ nghiêm túc các nguyên tắc giao tiếp trong kinh doanh;

- Thường xuyên trau dồi, rèn luyện để nâng cao kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiể m tra
				BT	TL	TH , TN	TT	
1	Bài 1: Khái quát chung về giao tiếp	4	4					
	1.1. Khái niệm và đặc điểm của giao tiếp	0,5	0,5					
	1.2. Chức năng và vai trò của giao tiếp	0,5	0,5					
	1.3. Phân loại giao tiếp	1	1					
	1.4. Quá trình giao tiếp	1	1					
	1.5. Một số yếu tố ảnh hưởng tới giao tiếp	1	1					
2	Bài 2: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	32	8			23		1
	2.1. Kỹ năng giao tiếp xã giao thông thường	8	2			6		
	2.2. Kỹ năng lắng nghe	4	1			3		
	2.3. Kỹ năng đặt câu hỏi	2	0,5			1,5		
	2.4. Kỹ năng thuyết phục	2	0,5			1,5		
	2.5. Kỹ năng diễn thuyết và báo cáo bằng lời	4	1			3		
	2.6. Kỹ năng giao tiếp bằng điện thoại	4	1			3		
	2.7. Kỹ năng giao tiếp bằng thư tín	4	1			3		
	2.8. Kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ biểu cảm	4	1			2		1

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiể m tra
				BT	TL	TH , TN	TT	
3	Bài 3: Giao tiếp trong môi trường doanh nghiệp	24	3			19		2
	3.1. Khái niệm và đặc điểm cơ bản của giao tiếp trong kinh doanh	0,5	0,5					
	3.2. Một số nguyên tắc giao tiếp trong kinh doanh	0,5	0,5					
	3.3. Giao tiếp nội bộ doanh nghiệp	7	1			6		
	3.4. Giao tiếp với bên ngoài	16	1			13		2
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Khái quát chung về giao tiếp

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được đặc điểm, chức năng và vai trò của hoạt động giao tiếp;
- Mô tả được 3 bước trong quá trình giao tiếp;
- Phân biệt được được các loại hình giao tiếp;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động giao tiếp.

2. Nội dung bài 1

1.1. Khái niệm và đặc điểm của giao tiếp

1.1.1. Khái niệm giao tiếp

1.1.2. Đặc điểm của giao tiếp

1.2. Chức năng và vai trò của giao tiếp

1.2.1. Chức năng của giao tiếp

1.2.2. Vai trò của giao tiếp

1.3. Phân loại giao tiếp

1.4. Quá trình giao tiếp

1.5. Một số yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động giao tiếp

1. Mục tiêu

- Thực hiện được 8 kỹ năng giao tiếp cơ bản;
- Vận dụng linh hoạt nhiều kỹ năng để nâng cao hiệu quả của hoạt động giao tiếp;

2. Nội dung bài 2

2.1. Kỹ năng giao tiếp xã giao thông thường

- 2.1.1. Chào hỏi
- 2.1.2. Bắt tay
- 2.1.3. Giới thiệu và tự giới thiệu
- 2.1.4. Trao và nhận danh thiếp
- 2.1.5. Gây thiện cảm ban đầu
- 2.1.6. Khen, chê và từ chối
- 2.1.7. Tặng quà và nhận quà

2.2. Kỹ năng lắng nghe

- 2.2.1. Khái niệm lắng nghe
- 2.2.2. Lợi ích của việc lắng nghe
- 2.2.3. Quá trình lắng nghe
- 2.2.4. Một số yếu tố cản trở việc lắng nghe có hiệu quả
- 2.2.5. Một số kỹ năng cần thiết trong lắng nghe thấu cảm
- 2.2.6. Thực hành kỹ năng lắng nghe

2.3. Kỹ năng đặt câu hỏi

- 2.3.1. Kỹ năng dùng câu hỏi để thu thập thông tin
- 2.3.2. Kỹ năng dùng câu hỏi nhằm những mục đích khác
- 2.3.3. Thực hành kỹ năng đặt câu hỏi

2.4. Kỹ năng thuyết phục

- 2.4.1. Khái niệm kỹ năng thuyết phục
- 2.4.2. Nguyên tắc thuyết phục
- 2.4.3. Một số vấn đề cần lưu ý khi thuyết phục
- 2.4.4. Thực hành kỹ năng thuyết phục

2.5. Kỹ năng diễn thuyết và báo cáo bằng lời

- 2.5.1. Kỹ năng diễn thuyết
- 2.5.2. Kỹ năng báo cáo bằng lời

2.6. Kỹ năng giao tiếp bằng điện thoại

- 2.6.1. Nguyên tắc giao tiếp bằng điện thoại
- 2.6.2. Kỹ năng giao tiếp bằng điện thoại

2.7. Kỹ năng giao tiếp bằng thư tín

2.7.1. Nguyên tắc giao tiếp bằng thư tín

2.7.2. Một số loại thư giao dịch dịch trong kinh doanh

2.8. Kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ biểu cảm

2.8.1. Kỹ thuật biểu cảm trên khuôn mặt

2.8.2. Vị trí và khoảng cách trong giao tiếp

2.8.3. Động tác cơ thể trong giao tiếp

2.8.4. Tư thế và dáng đi

Bài 3: Giao tiếp trong môi trường doanh nghiệp

Thời gian: 24 giờ

1. Mục tiêu

- Tuân thủ nghiêm túc các nguyên tắc giao tiếp trong kinh doanh.
- Thực hiện giao tiếp lịch sự, tự tin, hiệu quả với các thành viên trong nội bộ doanh nghiệp (đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới) và các đối tác bên ngoài doanh nghiệp (khách hàng, nhà cung cấp, cơ quan chính quyền, giới báo chí...).
- Thường xuyên trau dồi, rèn luyện để nâng cao kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.

2. Nội dung bài 3

3.1. Khái niệm và đặc điểm cơ bản của giao tiếp trong kinh doanh

3.1.1. Khái niệm giao tiếp trong kinh doanh

3.1.2. Đặc điểm cơ bản của giao tiếp trong kinh doanh

3.2. Một số nguyên tắc giao tiếp trong kinh doanh

3.3. Giao tiếp nội bộ doanh nghiệp

3.3.1. Giao tiếp với đồng nghiệp

3.3.2. Giao tiếp với cấp dưới

3.3.3. Giao tiếp với cấp trên

3.4. Giao tiếp với bên ngoài

3.4.1. Giao tiếp với khách hàng

3.4.2. Giao tiếp với nhà cung cấp

3.4.3. Giao tiếp với cơ quan chính quyền

3.4.4. Giao tiếp với giới báo chí

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Giao tiếp trong kinh doanh.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài thực hành, bài tích hợp, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các bài kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:

- + Trình bày đặc điểm, chức năng và vai trò của hoạt động giao tiếp;
- + Mô tả 3 bước trong quá trình giao tiếp;
- + Phân biệt các loại hình giao tiếp;
- + Phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động giao tiếp;
- + Khái quát 8 kỹ năng giao tiếp cơ bản trong kinh doanh.

- Kỹ năng:

Thực hiện giao tiếp lịch sự, tự tin, hiệu quả với các thành viên trong nội bộ doanh nghiệp (đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới) và các đối tác bên ngoài doanh nghiệp (khách hàng, nhà cung cấp, cơ quan chính quyền, giới báo chí...).

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tham dự các bài giảng trên lớp đúng giờ theo quy định;
- + Tích cực thực hiện đóng góp xây dựng bài học trên lớp và làm đầy đủ các bài tập về nhà được giao;
- + Có khả năng học tập độc lập, theo nhóm;
- + Nghiên cứu thêm các tài liệu tham khảo về giao tiếp trong kinh doanh.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong quá trình thực hành)
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 2 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Mô đun Giao tiếp trong kinh doanh được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, trực quan, hoạt động nhóm, thực hành...

- Đối với người học:

- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn;
- + Chuẩn bị phương tiện học tập;
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- 8 kỹ năng giao tiếp cơ bản.
- Giao tiếp trong môi trường doanh nghiệp: Giao tiếp nội bộ và giao tiếp với bên ngoài.

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Giao tiếp trong kinh doanh* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo*

[2]. TS Thái Trí Dũng (2009), *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê.

[3]. Ths Nguyễn Thị Thu Hiền (2005), *Giao tiếp trong kinh doanh*, Trường Đại học Bán công Marketing TP Hồ Chí Minh.

[4]. Ths Nguyễn Thị Thu Hiền (2007), *Nghệ thuật thương lượng, đàm phán trong kinh doanh*, Trung tâm phát triển khoa học kinh tế - Viện nghiên cứu châu Á.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MD.13. Thuyết trình

- **Tên mô đun:** Thuyết trình
- **Mã mô đun:** MD.13
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Thuyết trình thuộc nhóm các môn học, mô đun cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Mô đun Thuyết trình là mô đun bắt buộc nhằm hướng dẫn người học cách chọn và phát triển các chủ đề thuyết trình cụ thể, xây dựng dàn ý chi tiết, thực tập trình bày tại lớp. Người học thực hiện các buổi thuyết trình thành công phục vụ cho việc học tập, cho công việc, nâng cao khả năng giao tiếp và phát triển cá nhân.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Mô tả được nội dung các công việc phải thực hiện khi chuẩn bị thuyết trình và tiến hành thuyết trình;
- Trình bày được các kỹ năng cơ bản của diễn giả khi thuyết trình.

2.2. Kỹ năng

- Xác định được chủ đề và mục tiêu của bài thuyết trình;
- Thu thập được thông tin về khán, thính giả; phân tích được tâm lý của khán, thính giả khi theo dõi bài thuyết trình;
- Khai thác, tìm kiếm được các tư liệu cần thiết phục vụ cho bài thuyết trình;
- Phác thảo được đề cương và hoàn thiện được nội dung bài thuyết trình;
- Chuẩn bị được các phương tiện hỗ trợ, công tác hậu cần và tâm lý, hình thức để giúp bài thuyết trình thành công.
- Thực hiện các bài thuyết trình tự tin, hiệu quả.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Phong thái tự tin, chững chạc, giọng nói truyền cảm, rõ ràng, mạch lạc, âm lượng phù hợp với quy mô khán phòng, phối hợp các hình thức giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ hiệu quả;

- Rèn luyện thường xuyên để nâng cao kỹ năng thiết kế nội dung bài thuyết trình và thực hiện thuyết trình trước đám đông.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH , TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1. Chuẩn bị thuyết trình	24	7			16		1
	1.1. Xác định chủ đề, mục tiêu của bài thuyết trình	1	1					
	1.2. Tìm hiểu khán, thính giả	1	1					
	1.3. Thu thập thông tin, tư liệu cho bài thuyết trình	1	1					
	1.4. Thiết kế nội dung bài thuyết trình	2	2					
	1.5. Các nội dung chuẩn bị khác	2	2					
	1.6. Thực hành	17				16		1
2	Bài 2. Tiến hành thuyết trình	36	8			26		2
	2.1. Các bước tiến hành thuyết trình	2	2					
	2.2. Kỹ năng cơ bản trong thuyết trình	6	6					
	2.3. Thực hành	28				26		2
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Chuẩn bị thuyết trình

Thời gian: 24 giờ

1. Mục tiêu

- Xác định được chủ đề và mục tiêu của bài thuyết trình;
- Thu thập được thông tin về khán, thính giả; phân tích được tâm lý của khán, thính giả khi theo dõi bài thuyết trình;
- Khai thác, tìm kiếm được các tư liệu cần thiết phục vụ cho bài thuyết trình;
- Phác thảo được đề cương và hoàn thiện được nội dung bài thuyết trình;
- Chuẩn bị được các phương tiện hỗ trợ, công tác hậu cần và tâm lý, hình thức để giúp bài thuyết trình thành công.

2. Nội dung bài 1

1.1. Xác định chủ đề, mục tiêu của bài thuyết trình

- 1.1.1. Chọn chủ đề
- 1.1.2. Xác định mục đích chung
- 1.1.3. Xác định mục tiêu cụ thể
- 1.1.4. Thiết lập ý trọng tâm

1.2. Tìm hiểu khán, thính giả

- 1.2.1. Thu thập thông tin về khán, thính giả
- 1.2.2. Phân tích khán, thính giả
- 1.2.3. Thích nghi với khán, thính giả

1.3. Thu thập thông tin, tư liệu cho bài thuyết trình

- 1.3.1. Thông tin, tư liệu cần thu thập
- 1.3.2. Nguồn thu thập thông tin, tư liệu

1.4. Thiết kế nội dung bài thuyết trình

- 1.4.1. Cấu trúc bài thuyết trình
- 1.4.2. Thiết kế nội dung bài thuyết trình
 - 1.4.2.1. Phác thảo đề cương bài thuyết trình
 - 1.4.2.2. Hoàn thiện nội dung bài thuyết trình

1.5. Các nội dung chuẩn bị khác

- 1.5.1. Phương tiện hỗ trợ
- 1.5.2. Công tác hậu cần
- 1.5.2. Tâm lý và hình thức

1.6. Thực hành

1.6.1. Thực hành 1

Sinh viên thiết kế nội dung 1 bài thuyết trình theo chủ đề tự chọn về lĩnh vực ẩm thực/du lịch/văn hóa/lịch sử...

1.6.2. Thực hành 2

Sinh viên thiết kế nội dung 1 bài thuyết trình về 1 sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể tự chọn

Bài 2: Tiến hành thuyết trình

Thời gian: 36 giờ

1. Mục tiêu

- Mô tả được các bước tiến hành thuyết trình;
- Trình bày được các kỹ năng cơ bản của diễn giả khi thuyết trình;
- Thực hiện các bài thuyết trình tự tin, hiệu quả.

2. Nội dung bài 2

2.1. Các bước tiến hành thuyết trình

- 2.1.1. Tạo ấn tượng đối với khán, thính giả
- 2.1.2. Trình bày nội dung bài thuyết trình
- 2.1.3. Đặt và trả lời câu hỏi đối với khán, thính giả
- 2.1.4. Đánh giá kết quả bài thuyết trình

2.2. Kỹ năng cơ bản trong thuyết trình

- 2.2.1. Kỹ năng lắng nghe
- 2.2.2. Kỹ năng giao tiếp phi ngôn từ
- 2.2.3. Kỹ năng kiểm soát sự lo lắng
- 2.2.4. Kỹ năng sử dụng công cụ hỗ trợ
- 2.2.5. Kỹ năng trình bày ý tưởng cá nhân
- 2.2.6. Kỹ năng xử lý tình huống trong thuyết trình

2.3. Thực hành

- 2.3.1. Thực hành 1

Sinh viên tiến hành thuyết trình theo chủ đề tự chọn đã được chuẩn bị từ trước

- 2.3.2. Thực hành 2

Sinh viên tiến hành thuyết trình về sản phẩm/dịch vụ tự chọn đã được chuẩn bị từ trước.

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Thuyết trình.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài thực hành, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*
 - + Mô tả nội dung các công việc phải thực hiện khi chuẩn bị thuyết trình và tiến hành thuyết trình;
 - + Trình bày các kỹ năng cần thiết của diễn giả khi thuyết trình.
- *Kỹ năng:*
 - + Xác định chủ đề và mục tiêu của bài thuyết trình;
 - + Thu thập thông tin về khán, thính giả; phân tích được tâm lý của khán, thính giả khi theo dõi bài thuyết trình;
 - + Khai thác, tìm kiếm các tư liệu cần thiết phục vụ cho bài thuyết trình;
 - + Phác thảo đề cương và hoàn thiện nội dung bài thuyết trình;
 - + Chuẩn bị các phương tiện hỗ trợ, công tác hậu cần và tâm lý, hình thức để giúp bài thuyết trình thành công.
 - + Thực hiện các bài thuyết trình tự tin, hiệu quả.
- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*
 - + Tích cực, chủ động tham gia xây dựng bài học, thực hiện nghiêm túc các nội dung thực hành được giao;
 - + Đi học đầy đủ, đúng giờ.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong quá trình thực hành)
- Điểm thi kết thúc môn học (T): Vấn đáp

5.3. Cách tính điểm môn học

- Điểm quá trình (QT) là điểm trung bình cộng của các điểm kiểm tra thường xuyên và định kỳ có trọng số 0,4 (40%), trong đó:
 - + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
 - + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 2 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Thuyết trình được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, trực quan, thực hành, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.

+ Chuẩn bị phương tiện học tập.

+ Hoàn thành các bài thực hành, bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

Các công việc phải thực hiện trong 2 giai đoạn của mỗi bài thuyết trình:

- Chuẩn bị thuyết trình.
- Tiến hành thuyết trình.

6.4. Tài liệu học tập

- Tài liệu bắt buộc:

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Thuyết trình* (Lưu hành nội bộ)

- Tài liệu tham khảo:

[2]. PGS. TS. Dương Thị Liễu (2011), *Kỹ năng thuyết trình*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân

[3]. Harvard Business Press (2008), *Kỹ năng thuyết trình*, NXB Tri thức

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.14. Văn hóa kinh doanh

- **Tên môn học:** Văn hóa kinh doanh
- **Mã môn học:** MH.14
- **Số tín chỉ:** 2 tín chỉ
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 30 giờ
 - + Lý thuyết: 20 giờ
 - + Thảo luận: 9 giờ
 - + Kiểm tra: 1 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Văn hóa kinh doanh thuộc nhóm các môn học, mô đun cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Văn hóa kinh doanh là môn học bắt buộc nhằm trang bị cho người học những kiến thức chung về văn hóa kinh doanh và những kỹ năng cần thiết để xây dựng và phát triển môi trường văn hóa kinh doanh lành mạnh trong các doanh nghiệp: tổng quan về văn hóa kinh doanh, triết lý kinh doanh, đạo đức kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp, văn hóa trong các hoạt động kinh doanh.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Liệt kê được các đặc trưng và các yếu tố cơ bản cấu thành văn hóa kinh doanh;
- Trình bày được các hình thức biểu hiện của triết lý kinh doanh, và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa doanh nghiệp;
- Mô tả được cách thức xây dựng triết lý kinh doanh, đạo đức kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp;
- Trình bày được các khía cạnh văn hóa trong ứng xử nội bộ doanh nghiệp, trong xây dựng và phát triển thương hiệu, trong hoạt động Marketing, trong đàm phán và thương lượng, trong định hướng vào khách hàng.

2.2. Kỹ năng

Phân tích và xử lý được các tình huống liên quan đến đạo đức kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp và văn hóa trong một số hoạt động kinh doanh cụ thể của doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Thực hiện ứng xử có văn hóa và đạo đức trong kinh doanh;
- Thích nghi và hòa nhập tốt với môi trường văn hóa doanh nghiệp, môi trường văn hóa kinh doanh trong nước và quốc tế.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	Chương 1. Tổng quan về văn hóa kinh doanh	2	2					
	1.1. Khái quát chung về văn hóa	0,5	0,5					
	1.2. Khái quát chung về văn hóa kinh doanh	1,5	1,5					
2	Chương 2. Triết lý kinh doanh	3	3					
	2.1. Khái quát về triết lý kinh doanh	1	1					
	2.2. Xây dựng triết lý kinh doanh	2	2					
3	Chương 3. Đạo đức kinh doanh	8	5		3			
	3.1. Khái quát về đạo đức kinh doanh	1	1					
	3.2. Các khía cạnh thể hiện của đạo đức kinh doanh	2	2					
	3.3. Xây dựng đạo đức kinh doanh	1	1					
	3.4. Đạo đức kinh doanh trong nền kinh tế toàn cầu	1	1					
	3.5. Thảo luận	3			3			
4	Chương 4. Văn hóa doanh nghiệp	7	3		3			1
	4.1. Khái quát về văn hóa doanh nghiệp	1	1					

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
	4.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa doanh nghiệp	0,5	0,5					
	4.3. Các dạng văn hóa doanh nghiệp	0,5	0,5					
	4.4. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp	1	1					
	4.5. Thảo luận	3			3			
	4.6. Kiểm tra	1						1
5	Chương 5. Văn hóa trong các hoạt động kinh doanh	10	7		3			
	5.1. Văn hóa trong nội bộ doanh nghiệp	2	2					
	5.2. Văn hóa trong xây dựng và phát triển thương hiệu	1	1					
	5.3. Văn hóa trong hoạt động Marketing	1	1					
	5.4. Văn hóa trong đàm phán và thương lượng	1	1					
	5.5. Văn hóa hướng tới khách hàng	2	2					
	5.6. Thảo luận	3			3			
	CỘNG	30	20		9			1

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Tổng quan về văn hóa kinh doanh

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò của văn hóa kinh doanh đối với doanh nghiệp;

- Mô tả được các đặc trưng và các yếu tố cấu thành văn hóa kinh doanh của doanh nghiệp;
- Phân tích được các yếu tố tác động đến văn hóa kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 1

1.1. Khái quát chung về văn hóa

- 1.1.1. Khái niệm văn hóa
- 1.1.2. Vai trò của văn hóa
- 1.1.3. Chức năng của văn hóa

1.2. Khái quát chung về văn hóa kinh doanh

- 1.2.1. Khái niệm văn hóa kinh doanh
- 1.2.2. Vai trò của văn hóa kinh doanh
- 1.2.3. Yếu tố cấu thành văn hóa kinh doanh
- 1.2.4. Đặc trưng của văn hóa kinh doanh
- 1.2.5. Một số yếu tố tác động đến văn hóa kinh doanh

Chương 2: Triết lý kinh doanh

Thời gian: 3 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò của triết lý kinh doanh đối với doanh nghiệp;
- Mô tả được nội dung, hình thức biểu hiện và cách thức xây dựng triết lý kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 2

2.1. Khái quát về triết lý kinh doanh

- 2.1.1. Khái niệm triết lý kinh doanh
- 2.1.2. Vai trò của triết lý kinh doanh
- 2.1.3. Nội dung và hình thức biểu hiện của triết lý kinh doanh

2.2. Xây dựng triết lý kinh doanh

- 2.2.1. Những điều kiện cho sự hình thành triết lý kinh doanh
- 2.2.2. Xây dựng triết lý kinh doanh

Chương 3: Đạo đức kinh doanh

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Nhận thức được vai trò của đạo đức kinh doanh đối với doanh nghiệp;
- Trình bày được một số khía cạnh thể hiện đạo đức kinh doanh của doanh nghiệp;
- Mô tả được cách thức xây dựng đạo đức trong kinh doanh của doanh nghiệp;

- Phân tích và xử lý được một số tình huống liên quan đến đạo đức kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 3

3.1. Khái quát về đạo đức kinh doanh

- 3.1.1. Khái niệm đạo đức kinh doanh
- 3.1.2. Vai trò của đạo đức kinh doanh
- 3.1.3. Đạo đức kinh doanh và trách nhiệm xã hội

3.2. Các khía cạnh thể hiện của đạo đức kinh doanh

- 3.2.1. Trong nội bộ doanh nghiệp
- 3.2.2. Bên ngoài doanh nghiệp

3.3. Xây dựng đạo đức kinh doanh

3.4. Đạo đức kinh doanh trong nền kinh tế toàn cầu

- 3.4.1. Hệ thống đạo đức toàn cầu
- 3.4.2. Các vấn đề đạo đức kinh doanh toàn cầu

3.5. Thảo luận

Sinh viên thảo luận về một số tình huống liên quan đến đạo đức kinh doanh của doanh nghiệp.

Chương 4: Văn hóa doanh nghiệp

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu

- Mô tả được các cấp độ cơ bản của văn hóa doanh nghiệp;
- Trình bày được một số tác động tích cực và tiêu cực của văn hóa doanh nghiệp đối với sự phát triển của doanh nghiệp;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa doanh nghiệp;
- Phân biệt được các dạng văn hóa doanh nghiệp;
- Mô tả được cách thức xây dựng văn hóa doanh nghiệp;
- Phân tích và xử lý được một số tình huống liên quan đến văn hóa doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 4

4.1. Khái quát về văn hóa doanh nghiệp

- 4.1.1. Khái niệm văn hóa doanh nghiệp
- 4.1.2. Các cấp độ văn hóa doanh nghiệp
- 4.1.3. Tác động của văn hóa doanh nghiệp đối với sự phát triển của doanh nghiệp

4.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa doanh nghiệp

- 4.2.1. Văn hóa dân tộc
- 4.2.2. Nhà lãnh đạo

4.2.3. Những giá trị văn hóa học hỏi được

4.3. Các dạng văn hóa doanh nghiệp

4.4. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp

4.5. Thảo luận

Sinh viên thảo luận về một số tình huống liên quan đến văn hóa doanh nghiệp.

4.6. Kiểm tra

Chương 5: Văn hóa trong các hoạt động kinh doanh

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các khía cạnh văn hóa trong: ứng xử nội bộ doanh nghiệp, xây dựng và phát triển thương hiệu, hoạt động Marketing, đàm phán và thương lượng, định hướng vào khách hàng

- Phân tích và xử lý được một số tình huống liên quan đến yếu tố văn hóa trong các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 5

5.1. Văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp

5.1.1. Vai trò của văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp

5.1.2. Biểu hiện của văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp

5.1.3. Một số lưu ý về văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp.

5.2. Văn hóa trong xây dựng và phát triển thương hiệu

5.2.1. Vai trò của văn hóa trong xây dựng và phát triển thương hiệu

5.2.2. Một số lưu ý về văn hóa trong xây dựng và phát triển thương hiệu

5.3. Văn hóa trong hoạt động Marketing

5.3.1. Vai trò của văn hóa trong hoạt động Marketing

5.3.2. Một số lưu ý về văn hóa trong hoạt động Marketing

5.4. Văn hóa trong đàm phán và thương lượng

5.4.1. Vai trò của văn hóa trong đàm phán và thương lượng

5.4.2. Biểu hiện của văn hóa trong đàm phán và thương lượng

5.4.3. Một số lưu ý về văn hóa trong đàm phán và thương lượng

5.5. Văn hóa hướng tới khách hàng

5.5.1. Ảnh hưởng của văn hóa tới quyết định mua hàng của khách hàng

5.5.2. Xây dựng phong cách văn hóa doanh nghiệp hướng tới khách hàng

5.6. Thảo luận

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phòng chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Văn hóa kinh doanh.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các buổi thảo luận, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:

- + Liệt kê các đặc trưng và các nhân tố cơ bản cấu thành văn hóa kinh doanh;
- + Trình bày các hình thức biểu hiện của triết lý kinh doanh, đạo đức kinh doanh và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa doanh nghiệp.
- + Mô tả cách thức xây dựng triết lý kinh doanh, đạo đức kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp;
- + Trình bày các khía cạnh văn hóa trong ứng xử nội bộ doanh nghiệp, trong xây dựng và phát triển thương hiệu, trong hoạt động Marketing, trong đàm phán và thương lượng, trong định hướng vào khách hàng.

- Kỹ năng:

Giải quyết được các tình huống liên quan đến đạo đức kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp và văn hóa trong một số hoạt động kinh doanh cụ thể của doanh nghiệp.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tích cực, chủ động tham gia xây dựng bài học;
- + Có khả năng làm việc theo nhóm;
- + Đi học đầy đủ đúng giờ.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Tự luận
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Văn hóa kinh doanh được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn;

+ Chuẩn bị phương tiện học tập;

+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp.

- Văn hóa trong một số hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Văn hóa kinh doanh* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. PGS.TS Dương Thị Liễu (2011), *Giáo trình Văn hóa kinh doanh*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

[3]. PGS.TS Nguyễn Mạnh Quân (2007), *Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MD.15. Khởi sự kinh doanh

- **Tên mô đun:** Khởi sự kinh doanh
- **Mã mô đun:** MD.15
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Khởi sự kinh doanh thuộc nhóm môn học/mô đun chuyên môn, trong chương trình đào tạo Quản trị kinh doanh, Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Mô đun Khởi sự kinh doanh là mô đun chuyên môn bắt buộc nhằm cung cấp những kiến thức: xây dựng ý tưởng kinh doanh, soạn thảo kế hoạch kinh doanh và triển khai hoạt động kinh doanh.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Trình bày được các điều kiện cần thiết để trở thành chủ thể kinh doanh;
- Liệt kê được một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh;
- Mô tả được trình tự các bước hình thành ý tưởng kinh doanh và nội dung của bản kế hoạch kinh doanh;
- Khái quát hóa được 4 công việc chủ yếu phải thực hiện khi triển khai hoạt động kinh doanh.

2.2. Kỹ năng

- Phân tích được cơ hội kinh doanh, tổ chức của người khởi sự kinh doanh;
- Hình thành được ý tưởng, soạn thảo được kế hoạch, triển khai được hoạt động kinh doanh đối với một số mặt hàng cụ thể.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, thận trọng khi thực hiện khởi sự kinh doanh;
- Hình thành được phong cách làm việc độc lập, tự tin, chuyên nghiệp, sáng tạo trong cuộc sống và công việc kinh doanh sau này.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ T T	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Khái quát chung về khởi sự kinh doanh	4	4					
	1.1. Các khái niệm cơ bản	0,5	0,5					
	1.2. Cơ hội kinh doanh	1	1					
	1.3. Tổ chức của người khởi sự kinh doanh	1	1					
	1.4. Điều kiện để trở thành chủ thể kinh doanh	1	1					
	1.5. Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh	0,5	0,5					
2	Bài 2: Hình thành ý tưởng kinh doanh	16	4			11		1
	2.1. Khái quát chung về ý tưởng kinh doanh	1	1					
	2.2. Hình thành ý tưởng kinh doanh	15	3			11		1
3	Bài 3: Soạn thảo kế hoạch kinh doanh	24	4			19		1
	3.1. Khái quát chung về kế hoạch kinh doanh	1	1					
	3.2. Nội dung của bản kế hoạch kinh doanh	23	3			19		1

S Ố T T	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Bài 4: Triển khai hoạt động kinh doanh	16	3			12		1
	4.1. Tổ chức bộ máy quản trị và nhân sự	4	1			3		
	4.2. Bố trí trụ sở và mua sắm trang thiết bị văn phòng	4	0,5			3,5		
	4.3. Thiết lập các mối quan hệ với khách hàng và nhà cung cấp	4	1			2		1
	4.4. Quản lý hoạt động kế toán và chi phí	4	0,5			3,5		
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Khái quát chung về khởi sự kinh doanh

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các điều kiện để trở thành chủ thể kinh doanh;
- Liệt kê được một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh;
- Phân tích được cơ hội kinh doanh, tố chất của người khởi sự kinh doanh.

2. Nội dung bài 1

1.1. Các khái niệm cơ bản

- 1.1.1. Khởi sự kinh doanh
- 1.1.2. Doanh nhân
- 1.1.3. Chủ thể kinh doanh

1.2. Cơ hội kinh doanh

1.3. Tố chất của người khởi sự kinh doanh

1.4. Điều kiện để trở thành chủ thể kinh doanh

- 1.4.1. Vốn kinh doanh
- 1.4.2. Tư cách pháp lý

1.5. Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh

- 1.5.1. Chỉ tiêu lợi nhuận/ doanh thu
- 1.5.2. Chỉ tiêu lợi nhuận/ vốn
- 1.5.3. Hiệu quả sử dụng vốn lưu động
- 1.5.4. Hiệu quả sử dụng vốn cố định

Bài 2: Hình thành ý tưởng kinh doanh

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và phân loại được các ý tưởng kinh doanh;
- Mô tả được trình tự các bước hình thành ý tưởng kinh doanh;
- Hình thành được ý tưởng kinh doanh đối với một số mặt hàng cụ thể.

2. Nội dung bài 2

2.1. Khái quát chung về ý tưởng kinh doanh

- 2.1.1 Khái niệm ý tưởng kinh doanh
- 2.1.2. Phân loại ý tưởng kinh doanh

2.2. Hình thành ý tưởng kinh doanh

- 2.2.1. Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của bản thân
- 2.2.2. Nghiên cứu môi trường kinh doanh
- 2.2.3. Hình thành và sàng lọc ý tưởng kinh doanh
- 2.2.4. Phát triển ý tưởng kinh doanh
- 2.2.5. Đánh giá ý tưởng kinh doanh

Sinh viên làm bài tập theo nhóm: Xây dựng ý tưởng kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể: Hàng tạp hóa; hàng thời trang may mặc; nhà hàng, dịch vụ ăn uống....

Bài 3: Soạn thảo kế hoạch kinh doanh

Thời gian: 24 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và mục đích của việc soạn thảo kế hoạch kinh doanh;
- Mô tả được nội dung của bản kế hoạch kinh doanh;
- Soạn thảo được kế hoạch kinh doanh đối với một số mặt hàng cụ thể.

2. Nội dung bài 3

3.1. Khái quát chung về kế hoạch kinh doanh

- 3.1.1. Khái niệm kế hoạch kinh doanh
- 3.1.2. Mục đích của việc soạn thảo kế hoạch kinh doanh

3.2. Nội dung của bản kế hoạch kinh doanh

- 3.2.1. Tóm tắt về ý tưởng kinh doanh

- 3.2.2. Phân tích ngành, khách hàng, đối thủ cạnh tranh và sản phẩm
- 3.2.4. Lập kế hoạch Marketing
- 3.2.5. Lập kế hoạch sản xuất / tác nghiệp
- 3.2.6. Lập kế hoạch phát triển
- 3.2.7. Tìm kiếm nhóm đồng sáng lập và điều hành kinh doanh
- 3.2.8. Dự kiến các loại rủi ro và biện pháp đối phó
- 3.2.9. Lập kế hoạch tài chính

Sinh viên làm bài tập theo nhóm: Soạn thảo bản kế hoạch kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể: Hàng tạp hóa; hàng thời trang may mặc; nhà hàng, dịch vụ ăn uống...

Bài 4: Triển khai hoạt động kinh doanh

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Khái quát hóa được 4 công việc chủ yếu phải thực hiện khi triển khai hoạt động kinh doanh;
- Triển khai được hoạt động kinh doanh đối với một số mặt hàng cụ thể.

2. Nội dung bài 4

4.1. Tổ chức bộ máy quản trị và nhân sự

- 4.1.1. Tổ chức bộ máy quản trị
- 4.1.3. Soạn thảo quy định quản lý nhân sự

4.2. Bố trí địa điểm và mua sắm trang thiết bị văn phòng

- 4.2.1. Bố trí địa điểm văn phòng
- 4.2.2. Mua sắm trang thiết bị văn phòng

4.3. Thiết lập các mối quan hệ với khách hàng và nhà cung cấp

- 4.3.1. Thiết lập mối quan hệ với khách hàng
- 4.3.2. Thiết lập mối quan hệ với nhà cung cấp

4.4. Hạch toán chi phí và thiết lập giá bán sản phẩm

- 4.4.1. Hạch toán chi phí
- 4.4.2. Thiết lập giá bán sản phẩm

Sinh viên làm bài tập theo nhóm: Triển khai kế hoạch kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể: Hàng tạp hóa; hàng thời trang may mặc; nhà hàng, dịch vụ ăn uống...

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;

- Máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Tài liệu học tập, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Tài liệu tham khảo về Khởi sự kinh doanh.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, bài thực hành, các bài kiểm tra.

- Điểm chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức

- + Trình bày các điều kiện cần thiết để trở thành chủ thể kinh doanh;
- + Liệt kê một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh;
- + Mô tả trình tự các bước hình thành ý tưởng kinh doanh và nội dung của bản kế hoạch kinh doanh;
- + Khái quát hóa 4 công việc chủ yếu phải thực hiện khi triển khai hoạt động kinh doanh.

- Kỹ năng

- + Phân tích cơ hội kinh doanh, tổ chức của người khởi sự kinh doanh;
- + Hình thành ý tưởng, soạn thảo được kế hoạch, triển khai được hoạt động kinh doanh đối với một số mặt hàng cụ thể.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- + Đi học đầy đủ đúng giờ, chăm chú nghe giảng hăng hái phát biểu ý kiến;
- + Làm đầy đủ bài tập về nhà, bài tập, thảo luận nhóm.

5.2. Phương pháp

- Điểm kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (Kiểm tra trong quá trình thực hành)
- Điểm thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm.

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 3 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Khởi sự kinh doanh được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm, thực hành...

- Đối với sinh viên:

- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn
- + Chuẩn bị phương tiện học tập
- + Tham gia các bài thực hành theo yêu cầu của nhà giáo

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

3 giai đoạn của quá trình khởi sự kinh doanh:

- Hình thành ý tưởng kinh doanh
- Soạn thảo kế hoạch kinh doanh
- Triển khai hoạt động kinh doanh

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Khởi sự kinh doanh* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. Đỗ Thành Năm (2007), *Nghệ thuật khởi sự doanh nghiệp*, NXB Trẻ.

[3]. TS. Phạm Văn Trung (2013), *Giáo trình khởi sự doanh nghiệp*, NXB Giao thông vận tải.

[4]. Bùi Đức Tuân (2012), *Giáo trình Kế hoạch kinh doanh*, NXB Lao động - xã hội.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.16. Đàm phán trong kinh doanh

- **Tên môn học:** Đàm phán trong kinh doanh
- **Mã môn học:** MH.16
- **Số tín chỉ:** 03
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 45 giờ
 - + Lý thuyết: 25 giờ
 - + Thảo luận: 18 giờ
 - + Kiểm tra: 2 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Đàm phán trong kinh doanh thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Môn học Đàm phán trong kinh doanh là môn học bắt buộc nhằm trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng về đàm phán trong hoạt động kinh doanh tại doanh nghiệp: khái quát chung về đàm phán; quy trình đàm phán đồng thời đưa ra một số kỹ thuật xử lý thế găng khi thực hiện đàm phán trong hoạt động kinh doanh tại doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Phân biệt được các kiểu đàm phán trong kinh doanh;
- Trình bày được nội dung các hoạt động chủ yếu thực hiện trong phần chuẩn bị đàm phán và tiến hành đàm phán trong kinh doanh;
- Mô tả được các nguyên nhân hình thành thế găng và các biện pháp xử lý thế găng trong đàm phán kinh doanh.

2.2. Kỹ năng

- Thực hiện được một số hoạt động cơ bản trong phần chuẩn bị đàm phán và tiến hành đàm phán kinh doanh tại doanh nghiệp;
- Phân tích và xử lý được một số tình huống phát sinh trong quá trình chuẩn bị đàm phán và tiến hành đàm phán kinh doanh tại doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ nghiêm túc các nguyên tắc khi thực hiện đàm phán trong kinh doanh;
- Thận trọng, nghiêm túc khi thực hiện từng bước công việc trong quá trình chuẩn bị đàm phán và tiến hành đàm phán kinh doanh;
- Không ngừng trau dồi, học hỏi để nâng cao kỹ năng đàm phán trong kinh doanh.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Chương 1: Khái quát chung về đàm phán trong kinh doanh	5	5					
	1.1. Khái niệm và vai trò của đàm phán	2	2					
	1.2. Phân loại đàm phán	1	1					
	1.3. Nguyên tắc đàm phán	2	2					
2	Chương 2: Chuẩn bị đàm phán trong kinh doanh	15	8		7			
	2.1. Xác định các mục tiêu đàm phán	2	1,5		0,5			
	2.2. Thu thập thông tin	1	0,5		0,5			
	2.3. Xác định phương án thay thế tốt nhất	1	0,5		0,5			
	2.4. Tìm hiểu về đối tác đàm phán	1	0,5		0,5			
	2.5. Thành lập đoàn đàm phán	1	0,5		0,5			
	2.6. Chuẩn bị chương trình và nội dung đàm phán	1	0,5		0,5			
	2.7. Lựa chọn chiến lược, chiến thuật đàm phán	3	2		1			
	2.8. Một số chuẩn bị khác	3	2		1			
	2.9. Thảo luận	2			2			

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Chương 3: Tiến hành đàm phán trong kinh doanh	15	7		6			2
	3.1. Mở đầu cuộc đàm phán	1,5	1		0,5			
	3.2. Trao đổi thông tin	1,5	1		0,5			
	3.3. Đưa ra đề nghị	2	1,5		0,5			
	3.4. Thương lượng	4	3		1			
	3.5. Kết thúc đàm phán	1	0,5		0,5			
	3.6. Thảo luận	3			3			
	3.7. Kiểm tra	2						2
4	Chương 4: Biện pháp xử lý thế găng khi thực hiện đàm phán trong kinh doanh	10	5		5			
	4.1. Nguyên nhân hình thành thế căng	1	1					
	4.2. Biện pháp xử lý thế căng	4	4					
	4.3. Thảo luận	5			5			
	CỘNG	45	25		18			2

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Khái quát chung về đàm phán trong kinh doanh

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò của đàm phán trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;
- Phân biệt được các loại đàm phán trong kinh doanh;
- Tuân thủ nghiêm túc các nguyên tắc khi thực hiện đàm phán trong kinh doanh.

2. Nội dung chương 1

1.1. Khái niệm và vai trò của đàm phán

1.1.1. Khái niệm đàm phán

1.1.2. Vai trò của đàm phán

1.2. Phân loại đàm phán

1.2.1. Đàm phán trên cơ sở lập trường

1.2.2. Đàm phán trên cơ sở lợi ích

1.3. Nguyên tắc đàm phán

Chương 2: Chuẩn bị đàm phán trong kinh doanh

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được nội dung các hoạt động thực hiện trong bước chuẩn bị đàm phán kinh doanh;
- Có khả năng thực hiện được một số hoạt động cơ bản trong bước chuẩn bị đàm phán kinh doanh;
- Phân tích và xử lý được một số tình huống phát sinh trong bước chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

2. Nội dung chương 2

2.1. Xác định các mục tiêu đàm phán

2.1.1. Xác định nhu cầu

2.1.2. Xác định các phạm vi đàm phán

2.2. Thu thập thông tin

2.3. Xác định phương án thay thế tốt nhất

2.4. Tìm hiểu về đối tác đàm phán

2.5. Thành lập đoàn đàm phán

2.6. Chuẩn bị chương trình và nội dung đàm phán

2.7. Lựa chọn chiến lược, chiến thuật đàm phán

2.7.1. Lựa chọn chiến lược đàm phán

2.7.2. Lựa chọn chiến thuật đàm phán

2.8. Một số chuẩn bị khác

2.8.1. Địa điểm đàm phán

2.8.2. Vị trí ngồi trên bàn đàm phán

2.8.3. Thời gian đàm phán

2.8.4. Thái độ đàm phán

2.8.5. Các tài liệu cần thiết

2.9. Thảo luận

Phân tích và xử lý một số tình huống phát sinh khi thực hiện công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

Chương 3: Tiến hành đàm phán trong kinh doanh

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được nội dung các hoạt động thực hiện trong bước tiến hành đàm phán kinh doanh;
- Thực hiện được một số hoạt động cơ bản trong bước tiến hành đàm phán kinh doanh;
- Phân tích và xử lý được một số tình huống phát sinh trong bước tiến hành đàm phán kinh doanh.

2. Nội dung chương 3

3.1. Mở đầu cuộc đàm phán

- 3.1.1. Chào hỏi
- 3.1.2. Tìm tiếng nói chung
- 3.1.3. Thống nhất chương trình đàm phán

3.2. Trao đổi thông tin

3.3. Đưa ra đề nghị

- 3.3.1. Xác định thời điểm thích hợp
- 3.3.2. Đưa ra đề nghị
- 3.3.3. Nhận đề nghị
- 3.3.4. Sắp xếp lại đề nghị

3.4. Thương lượng

- 3.4.1. Xác định vùng thương lượng
- 3.4.2. Các chiến thuật thương lượng

3.5. Kết thúc đàm phán

3.6. Thảo luận

Phân tích và xử lý một số tình huống phát sinh khi tiến hành đàm phán kinh doanh

3.7. Kiểm tra

Chương 4: Biện pháp xử lý thế găng khi thực hiện đàm phán trong kinh doanh

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Mô tả được các nguyên nhân hình thành thế găng phát sinh trong quá trình đàm phán kinh doanh;
- Trình bày được các biện pháp xử lý thế găng trong đàm phán kinh doanh.

2. Nội dung chương 4

4.1. Nguyên nhân hình thành thế găng

- 4.1.1. Các bên tranh chấp lập trường
- 4.1.2. Một bên dùng thế mạnh lấn át bên kia
- 4.1.3. Các bên không hiểu nhau
- 4.1.4. Khoảng cách lợi ích của các bên quá lớn
- 4.1.5. Tổ chất của nhà đàm phán

4.2. Biện pháp xử lý thế găng

- 4.2.1. Tập trung vào lợi ích chứ không tập trung vào lập trường
- 4.2.2. Tạo ra các phương án để các bên cùng đạt được mục đích
- 4.2.3. Dựa vào những tiêu chuẩn khách quan
- 4.2.4. Tấn công vào điểm chủ chốt và nhân vật chủ chốt
- 4.2.5. Thay thế người thương lượng
- 4.2.6. Áp dụng các chiến thuật đàm phán hợp lý

4.3. Thảo luận

Phân tích và xử lý một số tình huống về đàm phán trong kinh doanh: Xác định nguyên nhân hành thành thế găng và cách thức xử lý thế găng trong một số cuộc đàm phán kinh doanh cụ thể

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học lý thuyết

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Đàm phán trong kinh doanh

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các buổi thảo luận, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*

- + Phân biệt các kiểu đàm phán trong kinh doanh;
- + Trình bày nội dung các hoạt động chủ yếu thực hiện trong phần chuẩn bị đàm phán và tiến hành đàm phán trong kinh doanh.
- + Mô tả các nguyên nhân hình thành thế gắng và các biện pháp xử lý thế gắng trong đàm phán kinh doanh.

- *Kỹ năng:*

- + Thực hiện một số hoạt động cơ bản trong phần chuẩn bị đàm phán và tiến hành đàm phán kinh doanh;
- + Phân tích và xử lý một số tình huống phát sinh trong quá trình chuẩn bị đàm phán và tiến hành đàm phán kinh doanh tại doanh nghiệp.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- + Tham dự các bài giảng trên lớp đầy đủ, đúng giờ theo quy định;
- + Tích cực thực hiện đóng góp ý kiến xây dựng bài học trên lớp và làm đầy đủ các bài tập được giao về nhà;
- + Có khả năng học tập độc lập và học tập theo nhóm tốt.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Tự luận
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số 1: có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2: có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Đàm phán trong kinh doanh được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:
- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn
- + Chuẩn bị phương tiện học tập
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Quy trình đàm phán.
- Kỹ thuật xử lý thế găng trong đàm phán.

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Đàm phán trong kinh doanh* (Lưu hành nội bộ)

- *Tài liệu tham khảo*

[2]. Business Edge (2006), *Đàm phán trong kinh doanh - Cạnh tranh hay hợp tác*, NXB Trẻ.

[3]. TS Thái Trí Dũng (2009), *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.17. Quản trị doanh nghiệp

- **Tên môn học:** Quản trị doanh nghiệp
- **Mã môn học:** MH.17
- **Số tín chỉ:** 4 tín chỉ
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 35 giờ
 - + Thảo luận: 22 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Quản trị doanh nghiệp thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh.

1.2. Tính chất

Môn học Quản trị doanh nghiệp là môn học bắt buộc, trang bị cho người học những kiến thức chung về hoạt động quản trị trong doanh nghiệp, đồng thời giúp người học tìm hiểu chuyên sâu hơn về 3 hoạt động quản trị quan trọng trong doanh nghiệp gồm quản trị sự thay đổi, quản trị rủi ro và quản trị xung đột.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Trình bày được khái niệm và vai trò của doanh nghiệp, quản trị doanh nghiệp, quản trị sự thay đổi, quản trị rủi ro, quản trị xung đột trong doanh nghiệp;
- Phân biệt được các loại hình doanh nghiệp;
- Mô tả được 4 chức năng và 7 lĩnh vực cơ bản trong quản trị doanh nghiệp, nhận biết được mối liên hệ giữa quản trị theo chức năng và theo lĩnh vực trong doanh nghiệp;
- Liệt kê được 5 nguyên tắc và 3 phương pháp cơ bản trong quản trị doanh nghiệp;
- Trình bày được các nội dung cơ bản của quản trị sự thay đổi, quản trị rủi ro, quản trị xung đột của doanh nghiệp.

2.2. Kỹ năng

- Phân tích được sự ảnh hưởng của môi trường đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;

- Xác định được các áp lực thúc đẩy và cản trở sự thay đổi, lập được kế hoạch cho sự thay đổi của doanh nghiệp;
- Phân tích được các rủi ro trong quá trình kinh doanh, từ đó đánh giá tính hiệu quả của chương trình kiểm soát và tài trợ rủi ro trong doanh nghiệp;
- Xác định được nguyên nhân làm phát sinh các xung đột trong doanh nghiệp, lựa chọn được giải pháp phù hợp để xử lý các xung đột phát sinh trong doanh nghiệp;
- Phân tích và xử lý được một số tình huống về quản trị xung đột, quản trị rủi ro, quản trị sự thay đổi... trong quá trình kinh doanh của doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Sẵn sàng, tích cực tham gia vào các kế hoạch thay đổi trong doanh nghiệp;
- Chủ động tìm kiếm các giải pháp nhằm phòng ngừa, hạn chế và khắc phục rủi ro trong quá trình kinh doanh cho doanh nghiệp;
- Thận trọng khi giải quyết các vấn đề xung đột phát sinh trong doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				B T	TL	TH, TN	TT	
1	Chương 1: Khái quát chung về quản trị doanh nghiệp	15	12		3			
	1.1. Doanh nghiệp	5	5					
	1.2. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp	5	2		3			
	1.3. Quản trị doanh nghiệp	5	5					
2	Chương 2: Quản trị sự thay đổi trong doanh nghiệp	10	5		5			
	2.1. Khái quát chung về sự thay đổi	5	2		3			
	2.2. Quản trị sự thay đổi	5	3		2			
3	Chương 3: Quản trị rủi ro trong doanh nghiệp	20	10		7			3
	3.1. Khái quát chung về rủi ro	3	3					

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				B T	TL	TH, TN	TT	
	3.2. Quản trị rủi ro	14	7		7			
	3.3. Kiểm tra	3						3
4	Chương 4: Quản trị xung đột trong doanh nghiệp	15	8		7			
	4.1. Khái quát chung về xung đột	5	3		2			
	4.2. Quản trị xung đột	10	5		5			
	CỘNG	60	35		22			3

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Khái quát chung về quản trị doanh nghiệp

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được các khái niệm và vai trò của doanh nghiệp, quản trị doanh nghiệp;
- Trình bày được 4 chức năng và 7 lĩnh vực cơ bản trong quản trị doanh nghiệp, nhận biết được mối liên hệ giữa quản trị theo chức năng và theo lĩnh vực trong doanh nghiệp;
- Liệt kê được 5 nguyên tắc và 3 phương pháp cơ bản trong quản trị doanh nghiệp;
- Phân biệt được các loại hình doanh nghiệp;
- Phân tích được sự ảnh hưởng của môi trường đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp cụ thể.

2. Nội dung chương 1

1.1. Doanh nghiệp

- 1.1.1. Khái niệm doanh nghiệp
- 1.1.2. Vai trò của doanh nghiệp
- 1.1.3. Các loại hình doanh nghiệp

1.2. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp

- 1.2.1. Khái niệm môi trường kinh doanh của doanh nghiệp
- 1.2.2. Ảnh hưởng của môi trường kinh doanh đến hoạt động của doanh nghiệp

1.3. Quản trị doanh nghiệp

- 1.3.1. Khái niệm quản trị doanh nghiệp
- 1.3.2. Vai trò của quản trị doanh nghiệp

- 1.3.3. Chức năng và lĩnh vực quản trị doanh nghiệp
- 1.3.4. Nguyên tắc quản trị doanh nghiệp
- 1.3.5. Phương pháp quản trị doanh nghiệp

Chương 2: Quản trị sự thay đổi trong doanh nghiệp

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của quản trị sự thay đổi trong doanh nghiệp;
- Mô tả được quy trình quản trị sự thay đổi của doanh nghiệp;
- Liệt kê được một số nội dung cơ bản của các mô hình quản trị sự thay đổi đã học;
- Phân tích được các áp lực thúc đẩy và cản trở sự thay đổi của doanh nghiệp;
- Lập được kế hoạch cho sự thay đổi của doanh nghiệp.
- Phân tích và xử lý được một số tình huống về quản trị sự thay đổi trong quá trình kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 2

2.1. Khái quát chung về sự thay đổi

- 2.1.1. Khái niệm sự thay đổi
- 2.1.2. Nội dung của sự thay đổi
- 2.1.3. Hình thức của sự thay đổi
- 2.1.4. Các áp lực thúc đẩy và cản trở sự thay đổi

2.2. Quản trị sự thay đổi

- 2.2.1. Khái niệm quản trị sự thay đổi
- 2.2.2. Vai trò của quản trị sự thay đổi
- 2.2.3. Quy trình quản trị sự thay đổi
- 2.2.4. Một số mô hình quản trị sự thay đổi

Chương 3: Quản trị rủi ro trong doanh nghiệp

Thời gian: 20 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của quản trị rủi ro trong doanh nghiệp;
- Liệt kê được các nguyên tắc cần tuân thủ khi quản trị rủi ro;
- Mô tả được quy trình quản trị rủi ro;
- Trình bày được các phương pháp quản trị rủi ro;
- Phân tích được các rủi ro trong quá trình kinh doanh, từ đó đánh giá tính hiệu quả của chương trình kiểm soát và tài trợ rủi ro trong doanh nghiệp;
- Phân tích và xử lý được một số tình huống về quản trị rủi ro trong quá trình kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 3

3.1. Khái quát chung về rủi ro

3.1.1. Khái niệm rủi ro

3.1.2. Phân loại rủi ro

3.2. Quản trị rủi ro

3.2.1. Khái niệm quản trị rủi ro

3.2.2. Vai trò của quản trị rủi ro

3.2.3. Nguyên tắc quản trị rủi ro

3.2.4. Nội dung quản trị rủi ro

3.2.5. Quy trình quản trị rủi ro

3.3. Kiểm tra

Chương 4: Quản trị xung đột trong doanh nghiệp

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của quản trị xung đột trong doanh nghiệp;
- Mô tả được quy trình quản trị xung đột trong doanh nghiệp;
- Phân biệt được các phương pháp quản trị xung đột;
- Xác định được nguyên nhân làm phát sinh các xung đột trong doanh nghiệp;
- Lựa chọn được giải pháp phù hợp để giải quyết các xung đột phát sinh trong doanh nghiệp.
- Phân tích và xử lý được một số tình huống về quản trị xung đột trong quá trình kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 4

4.1. Khái quát chung về xung đột

4.1.1. Khái niệm xung đột

4.1.2. Phân loại xung đột

4.1.3. Nguyên nhân gây ra xung đột

4.1.4. Ảnh hưởng của xung đột đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

4.2. Quản trị xung đột

4.2.1. Khái niệm quản trị xung đột

4.2.2. Vai trò của quản trị xung đột

4.2.3. Quy trình quản trị xung đột

4.2.4. Phương pháp quản trị xung đột

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

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

4.2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu, phòng chiếu

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Quản trị doanh nghiệp

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các buổi thảo luận, các bài kiểm tra

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:

- + Nêu khái niệm và vai trò của doanh nghiệp, quản trị doanh nghiệp, quản trị sự thay đổi, quản trị rủi ro, quản trị xung đột trong doanh nghiệp;

- + Phân biệt các loại hình doanh nghiệp;

- + Mô tả 4 chức năng và 7 lĩnh vực cơ bản trong quản trị doanh nghiệp, nhận biết mối liên hệ giữa quản trị theo chức năng và theo lĩnh vực trong doanh nghiệp ;

- + Liệt kê 5 nguyên tắc và 3 phương pháp cơ bản trong quản trị doanh nghiệp;

- + Trình bày các nội dung cơ bản của quản trị sự thay đổi, quản trị rủi ro, quản trị xung đột của doanh nghiệp.

- Kỹ năng:

- + Phân tích sự ảnh hưởng của môi trường đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;

- + Xác định các áp lực thúc đẩy và cản trở sự thay đổi, lập kế hoạch cho sự thay đổi của doanh nghiệp;

- + Phân tích các rủi ro trong quá trình kinh doanh, từ đó đánh giá tính hiệu quả của chương trình kiểm soát và tài trợ rủi ro trong doanh nghiệp;

- + Xác định được nguyên nhân làm phát sinh các xung đột trong doanh nghiệp, lựa chọn được giải pháp phù hợp để giải quyết các xung đột phát sinh trong doanh nghiệp.

- + Phân tích và xử lý một số tình huống về quản trị xung đột, quản trị rủi ro, quản trị sự thay đổi... trong quá trình kinh doanh của doanh nghiệp;

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tham dự các bài giảng trên lớp đầy đủ, đúng giờ theo quy định;

- + Tích cực thực hiện đóng góp ý kiến xây dựng bài học trên lớp và làm đầy đủ các bài tập được giao về nhà;

- + Có khả năng học tập độc lập và học tập theo nhóm tốt.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Tự luận
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

- Điểm QT = $(TX + 2 \cdot ĐK) / 3$

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

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

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Quản trị doanh nghiệp được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm, thảo luận...

- Đối với người học:

- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn
- + Chuẩn bị phương tiện học tập
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

3 hoạt động quản trị cơ bản trong doanh nghiệp:

- Quản trị sự thay đổi.
- Quản trị rủi ro.
- Quản trị xung đột.

6.4. Tài liệu học tập

- Tài liệu bắt buộc:

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Quản trị doanh nghiệp* (Lưu hành nội bộ)

- Tài liệu tham khảo:

[2]. GS. TS Nguyễn Thành Độ, PGS.TS Nguyễn Ngọc Huyền (2009), *Quản trị kinh doanh*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

[3]. ThS Phan Thị Phương (2010), *Quản trị doanh nghiệp*, NXB Lao động – xã hội.

[4]. Nguyễn Hải Sản (2007), *Quản trị doanh nghiệp*, NXB Tài chính.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MĐ.18. Quản trị Marketing

- **Tên mô đun:** Quản trị Marketing
- **Mã mô đun:** MĐ.18
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Quản trị Marketing thuộc nhóm môn học, mô đun chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Mô đun Quản trị Marketing là mô đun bắt buộc nhằm trang bị cho người học các kiến thức và kỹ năng để thiết kế và triển khai thực hiện 4 chương trình Marketing trong doanh nghiệp gồm: phát triển sản phẩm dịch vụ mới, truyền thông và khuyến mãi, quảng cáo, marketing trực tiếp.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Liệt kê được xu hướng môi trường Marketing thay đổi trên phạm vi toàn cầu và 3 yếu tố văn hóa, xã hội, cá nhân tác động đến hành vi mua sắm của người tiêu dùng;
- Trình bày được các bước tiến hành chương trình phát triển sản phẩm dịch vụ mới, truyền thông, quảng cáo và marketing trực tiếp.

2.2. Kỹ năng

Thiết kế và triển khai thực hiện được các chương trình phát triển sản phẩm dịch vụ mới, truyền thông, quảng cáo và marketing trực tiếp cho một số mặt hàng cụ thể.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, thận trọng khi thực hiện công tác quản trị Marketing trong doanh nghiệp;
- Hình thành thói quen phân tích từ tầm nhìn chiến lược tổng quát cho đến các hoạt động Marketing chi tiết.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CÁC BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Marketing trong nền kinh tế toàn cầu thay đổi	4	4					
	1.1. Kinh doanh trong nền kinh tế toàn cầu thay đổi	1	1					
	1.2. Xu hướng tâm lý và xu hướng xã hội trong nền kinh tế	1	1					
	1.3. Xu hướng tiêu dùng tại Việt Nam	1	1					
	1.4. Nhân tố ảnh hưởng đến hành vi mua sắm	1	1					
2	Bài 2: Chương trình phát triển sản phẩm dịch vụ mới	16	4			12		
	2.1. Hình thành và sàng lọc ý tưởng	4	1			3		
	2.2. Phát triển và thử nghiệm ý tưởng	4	1			3		
	2.3.Hoạch định chiến lược marketing	4	1			3		
	2.4. Thử nghiệm trên thị trường	4	1			3		
3	Bài 3: Chương trình truyền thông	12	2			10		
	3.1. Phân tích tổng quan môi trường bên ngoài	1,25	0,25			1		
	3.2. Xác định mục tiêu truyền thông	1,25	0,25			1		
	3.3. Xác định đối tượng truyền thông	1,5	0,5			1		
	3.4. Xây dựng thông điệp truyền tải	2,75	0,25			2,5		
	3.5. Lựa chọn kênh truyền thông	1,25	0,25			1		

SỐ TT	TÊN CÁC BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	3.6. Lập ngân sách truyền thông	2,25	0,25			2		
	3.7. Kiểm tra đánh giá	1,75	0,25			1,5		
4	Bài 4: Chương trình quảng cáo	16	3			10		3
	4.1. Xác định mục tiêu	1	0,5			0,5		
	4.2. Xây dựng ngân sách	3	1			2		
	4.3. Thiết kế thông điệp	4	0,5			3,5		
	4.4. Lựa chọn phương tiện quảng cáo	2,5	0,5			2		
	4.5. Đánh giá hiệu quả	5,5	0,5			2		3
5	Bài 5: Chương trình marketing trực tiếp	12	2			10		
	5.1. Xác định mục tiêu	1,5	0,5			1		
	5.2. Lựa chọn phương pháp	2,5	0,5			2		
	5.3. Xây dựng ngân sách	4	0,5			3,5		
	5.4. Đánh giá kết quả	4	0,5			3,5		
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Marketing trong nền kinh tế toàn cầu thay đổi

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được 4 thay đổi lớn trong nền kinh tế toàn cầu suốt 3 thập kỷ qua và dự báo vi mô về tiêu dùng của Việt Nam;
- Xác định được xu hướng môi trường Marketing thay đổi trên phạm vi toàn cầu;
- Liệt kê được các yếu tố văn hoá, xã hội và cá nhân tác động đến hành vi mua sắm của người tiêu dùng;

2. Nội dung bài 1

1.1. Kinh doanh trong nền kinh tế toàn cầu thay đổi

1.2. Xu hướng tâm lý và xu hướng xã hội trong nền kinh tế

1.2.1. Xu hướng tâm lý của Faith Popcorn

1.2.2. Xu hướng xã hội của John Naisbitt

1.2.3. Xu hướng môi trường Marketing toàn cầu

1.3. Xu hướng tiêu dùng tại Việt Nam

1.4. Nhân tố ảnh hưởng đến hành vi mua sắm

1.4.1. Yếu tố văn hoá

1.4.2. Yếu tố xã hội

1.4.3. Yếu tố cá nhân

Bài 2: Chương trình phát triển sản phẩm dịch vụ mới

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các bước tiến hành chương trình phát triển sản phẩm dịch vụ mới;
- Thiết kế và triển khai được chương trình phát triển sản phẩm, dịch vụ mới cho một số mặt hàng cụ thể.

2. Nội dung bài 2

2.1. Hình thành và sàng lọc ý tưởng

2.1.1. Hình thành và sàng lọc ý tưởng

2.1.2. Thực hành

2.2. Phát triển và thử nghiệm ý tưởng

2.2.1. Phát triển và thử nghiệm ý tưởng

2.2.2. Thực hành

2.3. Hoạch định chiến lược marketing

2.3.1. Hoạch định chiến lược marketing

2.3.2. Thực hành

2.4. Thử nghiệm trên thị trường

2.4.1. Thử nghiệm trên thị trường

2.4.2. Thực hành

Sinh viên làm bài theo nhóm: Lập chương trình phát triển sản phẩm/dịch vụ mới cho một số mặt hàng cụ thể như: Thời trang, ăn uống, giải khát, tiêu dùng, điện tử.

Bài 3: Chương trình truyền thông

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các bước tiến hành chương trình truyền thông;
- Thiết kế và triển khai được chương trình truyền thông cho một số sản phẩm dịch vụ cụ thể.

2. Nội dung bài 3

3.1. Phân tích tổng quan môi trường bên ngoài

3.1.1. Phân tích tổng quan môi trường bên ngoài

3.1.2. Thực hành

3.2. Xác định mục tiêu truyền thông

3.2.1. Xác định mục tiêu truyền thông

3.2.2. Thực hành

3.3. Xác định đối tượng truyền thông

3.3.1. Xác định đối tượng truyền thông

3.3.2. Thực hành

3.4. Xây dựng thông điệp truyền tải

3.4.1. Xây dựng thông điệp truyền tải

3.4.2. Thực hành

3.5. Lựa chọn kênh truyền thông

3.5.1. Lựa chọn kênh truyền thông

3.5.2. Thực hành

3.6. Lập ngân sách truyền thông

3.6.1. Lập ngân sách truyền thông

3.6.2. Thực hành

3.7. Kiểm tra đánh giá

3.7.1. Kiểm tra đánh giá

3.7.2. Thực hành

Sinh viên làm bài theo nhóm: Lập chương trình truyền thông cho một số mặt hàng cụ thể như: Thời trang, ăn uống, giải khát, tiêu dùng, điện tử.

Bài 4: Chương trình quảng cáo

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các bước tiến hành chương trình quảng cáo;
- Thiết kế và triển khai được chương trình quảng cáo cho một số sản phẩm dịch vụ cụ thể.

2. Nội dung bài 4

4.1. Xác định mục tiêu

4.1.1. Xác định mục tiêu

4.1.2. Thực hành

4.2. Xây dựng ngân sách

4.2.1. Xây dựng ngân sách

4.2.2. Thực hành

4.3. Thiết kế thông điệp

4.3.1. Thiết kế thông điệp

4.3.2. Thực hành

4.4. Lựa chọn phương tiện quảng cáo

4.4.1. Lựa chọn phương tiện quảng cáo

4.4.2. Thực hành

4.5. Đánh giá hiệu quả

4.5.1. Đánh giá hiệu quả

4.5.2. Thực hành

Sinh viên làm bài theo nhóm: Lập chương trình quảng cáo cho một số mặt hàng cụ thể như: Thời trang, ăn uống, giải khát, tiêu dùng, điện tử.

Bài 5: Chương trình marketing trực tiếp

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các bước tiến hành chương trình marketing trực tiếp;
- Thiết kế và triển khai được chương trình marketing trực tiếp cho một số sản phẩm dịch vụ cụ thể.

2. Nội dung bài 5

5.1. Xác định mục tiêu

5.1.1. Xác định mục tiêu

5.1.2. Thực hành

5.2. Lựa chọn phương pháp

5.2.1. Lựa chọn phương pháp

5.2.2. Thực hành

5.3. Xây dựng ngân sách

5.3.1. Xây dựng ngân sách

5.3.2. Thực hành

5.4. Đánh giá kết quả

5.4.1. Đánh giá kết quả

5.4.2. Thực hành

Sinh viên làm bài theo nhóm: Lập chương trình marketing trực tiếp cho một số mặt hàng cụ thể như: Thời trang, ăn uống, giải khát, tiêu dùng, điện tử.

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phòng chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Tài liệu học tập, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Tài liệu tham khảo về Quản trị Marketing.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, các bài thực hành, các bài kiểm tra.
- Điểm chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức

- + Liệt kê xu hướng môi trường Marketing thay đổi trên phạm vi toàn cầu và 3 yếu tố văn hóa, xã hội, cá nhân tác động đến hành vi mua sắm của người tiêu dùng;
- + Trình bày các bước tiến hành chương trình phát triển sản phẩm dịch vụ mới, truyền thông, quảng cáo và marketing trực tiếp.

- Kỹ năng

Thiết kế và triển khai các chương trình phát triển sản phẩm dịch vụ mới, truyền thông, khuyến mại, quảng cáo và marketing trực tiếp cho một số mặt hàng cụ thể.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- + Tham dự các bài giảng trên lớp đầy đủ, đúng giờ theo quy định;
- + Tích cực thực hiện đóng góp ý kiến xây dựng bài học trên lớp và làm đầy đủ các bài tập được giao về nhà;

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong quá trình thực hành)
- Điểm thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot QT + 0,6 \cdot T$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Quản trị Marketing được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm, thực hành...

- Đối với người học:

- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn;
- + Chuẩn bị phương tiện học tập;
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

4 chương trình Marketing:

- Chương trình phát triển sản phẩm/dịch vụ mới;
- Chương trình truyền thông;
- Chương trình quảng cáo;
- Chương trình Marketing trực tiếp.

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Quản trị Marketing* (Lưu hành nội bộ)

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. PGS.TS Trương Đình Chiến (2013), *Giáo trình Quản trị Marketing*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân

[3]. Philip Kotler (2012), *Quản trị Marketing*, NXB Lao động xã hội

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MD.19. Quản trị nhân lực

- **Tên mô đun:** Quản trị nhân lực
- **Mã mô đun:** MD.19
- **Số tín chỉ:** 2 tín chỉ
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 20 giờ
 - + Thực hành: 37 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/Mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Quản trị nhân lực thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh.

1.2. Tính chất

Mô đun Quản trị nhân lực là mô đun bắt buộc nhằm trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng về 6 hoạt động cơ bản của quản trị nhân lực gồm: phân tích công việc; lập kế hoạch nhân lực; tuyển dụng nhân lực; đào tạo nhân lực; đánh giá thực hiện công việc; thù lao lao động.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Trình bày được khái niệm, vai trò và các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến công tác quản trị nhân lực trong doanh nghiệp;

- Khái quát chung được 6 nội dung cơ bản của quản trị nhân lực: phân tích công việc, lập kế hoạch nhân lực, tuyển dụng nhân lực, đào tạo nhân lực, đánh giá thực hiện công việc, thù lao lao động.

2.2. Kỹ năng

- Xây dựng được bản mô tả công việc cho một số vị trí công tác cụ thể trong doanh nghiệp;

- Xác định được các giải pháp khi mất cân đối cung - cầu lao động trong doanh nghiệp;

- Lập được quy trình tuyển dụng nhân lực, quy trình đào tạo nhân lực và quy trình đánh giá thực hiện công việc cho nhân viên trong doanh nghiệp;

- Tính toán được tiền lương trả cho người lao động của doanh nghiệp trong kỳ;

- Phân tích và xử lý được một số tình huống quản trị nhân lực trong doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được vai trò quan trọng của công tác quản trị nhân lực đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp;
- Nghiêm túc, thận trọng, có trách nhiệm khi thực hiện công tác quản trị nhân lực trong doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	Bài 1: Tổng quan về quản trị nhân lực	4	4					
	1.1. Khái niệm và vai trò của quản trị nhân lực	0.5	0.5					
	1.2. Các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến công tác quản trị nhân lực	1	1					
	1.3. Nội dung chủ yếu của quản trị nhân lực	0.5	0.5					
	1.4. Giới thiệu về bộ phận quản trị nhân lực trong các doanh nghiệp.	1.5	1.5					
2	Bài 2: Phân tích công việc	8	2			6		
	2.1. Khái niệm và vai trò của phân tích công việc	0.5	0.5					
	2.2. Các phương pháp thu thập thông tin khi phân tích công việc	0.5	0.5					
	2.3. Quy trình phân tích công việc	7	1			6		
3	Bài 3: Lập kế hoạch nhân lực	8	1			7		
	3.1. Khái niệm và vai trò của lập kế hoạch nhân lực	0.5	0.5					
	3.2. Quy trình lập kế hoạch nhân lực	7.5	0.5			7		
4	Bài 4: Tuyển dụng nhân lực	12	2			7		3
	4.1. Khái niệm, vai trò, nguyên tắc tuyển dụng nhân lực	1	1					

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
	4.2. Quy trình tuyển dụng nhân lực	11	1			7		3
5	Bài 5: Đào tạo nhân lực	4	1			3		
	5.1. Khái niệm, vai trò, mục tiêu và các phương pháp đào tạo nhân lực	0.5	0.5					
	5.2. Quy trình xây dựng một chương trình đào tạo nhân lực	3.5	0.5			3		
6	Bài 6: Đánh giá thực hiện công việc	8	2			6		
	6.1. Khái niệm, vai trò đánh giá thực hiện công việc	0.5	0.5					
	6.2. Các phương pháp đánh giá thực hiện công việc	0.5	0.5					
	6.3. Những lỗi thường mắc khi đánh giá thực hiện công việc	0.5	0.5					
	6.4. Quy trình đánh giá thực hiện công việc	6.5	0.5			6		
7	Bài 7: Thù lao lao động	16	8			8		
	7.1. Khái niệm và ý nghĩa của việc trả thù lao lao động	1	1					
	7.2. Tiền lương	6	6					
	7.3. Các khuyến khích tài chính khác	1	1					
	7.4. Thực hành	8				8		
	CỘNG	60	20			37		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Tổng quan về quản trị nhân lực

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vai trò của quản trị nhân lực trong doanh nghiệp;
- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận quản lý nhân lực trong doanh nghiệp;
- Phân tích được sự ảnh hưởng của các yếu tố môi trường đối với hoạt động quản trị nhân lực của doanh nghiệp.

2. Nội dung của bài 1

1.1. Khái niệm và vai trò của quản trị nhân lực

1.1.1. Khái niệm quản trị nhân lực

1.1.2. Vai trò của quản trị nhân lực

1.2. Các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến công tác quản trị nhân lực

1.2.1. Yếu tố môi trường vĩ mô

1.2.2. Yếu tố môi trường vi mô

1.3. Nội dung chủ yếu của quản trị nhân lực

1.4. Giới thiệu về bộ phận quản trị nhân lực trong các doanh nghiệp

Bài 2: Phân tích công việc

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của hoạt động phân tích công việc trong doanh nghiệp;
- Nêu được các ưu - nhược điểm của các phương pháp thu thập thông tin khi phân tích công việc;
- Xây dựng được bản mô tả công việc cho một số vị trí công tác cụ thể trong doanh nghiệp;
- Phân tích và xử lý được tình huống liên quan đến hoạt động phân tích công việc trong doanh nghiệp.

2. Nội dung của bài 2

2.1. Khái niệm và vai trò của phân tích công việc

2.1.1. Khái niệm phân tích công việc

2.1.2. Vai trò của phân tích công việc

2.2. Các phương pháp thu thập thông tin khi phân tích công việc

2.3. Quy trình phân tích công việc

2.3.1. Quy trình phân tích công việc

2.3.2. Thực hành

- Xây dựng bản mô tả công việc, bản tiêu chuẩn thực hiện công việc và bản yêu cầu của công việc cho một số vị trí công tác cụ thể trong doanh nghiệp.
- Phân tích và xử lý một số tình huống liên quan đến hoạt động phân tích công việc trong doanh nghiệp.

Bài 3: Lập kế hoạch nhân lực

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của công tác lập kế hoạch nhân lực trong doanh nghiệp;
- Xây dựng được kế hoạch nhân lực cho doanh nghiệp trong từng giai đoạn cụ thể;
- Phân tích và xử lý được tình huống liên quan đến công việc lập kế hoạch nhân lực trong doanh nghiệp.

2. Nội dung của bài 3

3.1. Khái niệm và vai trò của lập kế hoạch nhân lực

3.1.1. Khái niệm lập kế hoạch nhân lực

3.1.2. Vai trò của lập kế hoạch nhân lực

3.2. Các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến lập kế hoạch nhân lực

3.3. Quy trình lập kế hoạch nhân lực

3.3.1. Quy trình lập kế hoạch nhân lực

3.3.2. Thực hành

- Lập kế hoạch nhân lực, đưa ra các giải pháp khi mất cân đối cung - cầu lao động cho doanh nghiệp trong một tình huống cụ thể.

- Phân tích và xử lý một số tình huống liên quan đến công tác lập kế hoạch nhân lực trong doanh nghiệp.

Bài 4: Tuyển dụng nhân lực

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của công tác tuyển dụng nhân lực trong doanh nghiệp;
- Liệt kê được các nguyên tắc tuyển dụng nhân lực trong doanh nghiệp;
- Phân tích được ưu điểm - nhược điểm của các hình thức tuyển dụng nhân lực trong doanh nghiệp;
- Xây dựng được quy trình tuyển dụng nhân lực cho doanh nghiệp trong từng trường hợp cụ thể;
- Phân tích và xử lý được các tình huống liên quan đến công tác tuyển dụng nhân lực trong doanh nghiệp.

2. Nội dung của bài 4

4.1. Khái niệm, vai trò, nguyên tắc của tuyển dụng nhân lực

4.1.1. Khái niệm tuyển dụng nhân lực

4.1.2. Vai trò tuyển dụng nhân lực

4.1.3. Nguyên tắc của tuyển dụng nhân lực

4.2. Quy trình tuyển dụng nhân lực

4.2.1. Quy trình tuyển dụng nhân lực

4.2.2. Thực hành

- Lập kế hoạch tuyển dụng nhân lực cho doanh nghiệp trong một tình huống cụ thể.
- Thực hành theo nhóm: Tự xây dựng kịch bản các tiểu phẩm, tham gia đóng vai trò các nhân vật trong tiểu phẩm để rèn luyện kỹ năng phỏng vấn trả lời phỏng vấn trong tuyển dụng nhân lực của doanh nghiệp.
- Phân tích và xử lý một số tình huống liên quan đến công tác tuyển dụng nhân lực trong doanh nghiệp.

Bài 5: Đào tạo nhân lực

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, mục tiêu và vai trò của công tác đào tạo nhân lực trong doanh nghiệp;
- Phân tích được ưu điểm - nhược điểm của các phương pháp đào tạo nhân lực trong doanh nghiệp;
- Lập được quy trình thực hiện một chương trình đào tạo nhân lực cụ thể cho doanh nghiệp;
- Phân tích và xử lý được các tình huống liên quan đến công tác đào tạo nhân lực trong doanh nghiệp.

2. Nội dung của bài 5

5.1. Khái niệm, vai trò, mục tiêu và các phương pháp đào tạo nhân lực

- 5.1.1. Khái niệm đào tạo nhân lực
- 5.1.2. Vai trò của đào tạo nhân lực
- 5.1.3. Mục tiêu của đào tạo nhân lực
- 5.1.3. Các phương pháp đào tạo nhân lực
 - 5.1.3.1. Đào tạo trong công việc
 - 5.1.3.2. Đào tạo ngoài công việc

5.2. Quy trình xây dựng một chương trình đào tạo

- 5.3.1. Quy trình xây dựng một chương trình đào tạo
- 5.3.2. Thực hành
 - Lập quy trình thực hiện một chương trình đào tạo nhân lực cụ thể cho doanh nghiệp.
 - Phân tích và xử lý một số tình huống liên quan đến công tác đào tạo nhân lực trong doanh nghiệp.

Bài 6: Đánh giá thực hiện công việc

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và vai trò của công tác đánh giá thực hiện công việc trong doanh nghiệp;
- Phân tích được ưu điểm - nhược điểm của các phương pháp đánh giá thực hiện công việc; xác định được các sai sót thường gặp khi đánh giá thực hiện công việc;
- Lập được quy trình đánh giá thực hiện công việc cho doanh nghiệp trong từng trường hợp cụ thể;
- Phân tích và xử lý được các tình huống liên quan đến công tác đánh giá thực hiện công việc trong doanh nghiệp.

2. Nội dung của bài 6

6.1. Khái niệm, vai trò của đánh giá thực hiện công việc

6.1.1. Khái niệm đánh giá thực hiện công việc

6.1.2. Vai trò của đánh giá thực hiện công việc

6.2. Các phương pháp đánh giá thực hiện công việc

6.3. Những lỗi thường mắc khi thực hiện đánh giá công việc

6.4. Quy trình đánh giá thực hiện công việc

6.4.1. Quy trình đánh giá thực hiện công việc

6.4.2. Thực hành

- Sinh viên thực hành lập quy trình đánh giá thực hiện công việc cho doanh nghiệp trong một tình huống cụ thể.
- Phân tích và xử lý một số tình huống liên quan đến công tác đánh giá thực hiện công việc trong doanh nghiệp.

Bài 7: Thù lao lao động

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm và ý nghĩa của việc trả thù lao lao động trong doanh nghiệp;
- Phân biệt được các loại thù lao lao động trong doanh nghiệp;
- Mô tả được cách thức xây dựng hệ thống thang bảng lương trong doanh nghiệp;
- Tính toán được tiền lương trả cho người lao động trong kỳ;
- Phân tích và xử lý được các tình huống liên quan đến công tác trả thù lao lao động trong doanh nghiệp.

2. Nội dung của bài 7

7.1. Khái niệm và ý nghĩa của việc trả thù lao lao động

7.1.1. Khái niệm thù lao lao động

7.1.2. Ý nghĩa của trả thù lao lao động

7.2. Tiền lương

7.2.1. Nguyên tắc trả lương

7.2.2. Các hình thức trả lương

7.2.3. Các khoản khấu trừ theo lương

7.2.4. Xây dựng hệ thống thang bảng lương trong doanh nghiệp

7.3. Các khuyến khích tài chính khác

7.4. Thực hành

7.4.1. Thực hành 1

Tính toán được tiền lương trả cho người lao động trong kỳ.

7.4.2. Thực hành 2

Giải quyết một số tình huống liên quan đến công tác trả thù lao lao động trong doanh nghiệp.

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

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

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Quản trị nhân lực.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, các bài thực hành, các bài kiểm tra.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*

+ Trình bày khái niệm, vai trò và các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản trị nhân lực trong doanh nghiệp;

+ Khái quát chung 6 nội dung cơ bản của quản trị nhân lực: phân tích công việc, lập kế hoạch nhân lực, tuyển dụng nhân lực, đào tạo nhân lực, đánh giá thực hiện công việc, thù lao lao động.

- *Kỹ năng:*

+ Xây dựng bản mô tả công việc cho một số vị trí công tác cụ thể trong doanh nghiệp;

+ Xác định các giải pháp khi mất cân đối cung - cầu lao động trong doanh nghiệp;

- + Lập quy trình tuyển dụng nhân lực, quy trình đào tạo nhân lực và quy trình đánh giá thực hiện công việc cho nhân viên trong doanh nghiệp;
- + Tính toán tiền lương trả cho người lao động của doanh nghiệp trong kỳ;
- + Phân tích và xử lý một số tình huống quản trị nhân lực trong doanh nghiệp.
- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*
- + Nghiêm túc, chủ động trong hoạt động học tập cá nhân;
- + Tích cực tham gia các hoạt động học tập theo nhóm.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh.
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong giờ thực hành).
- Thi kết thúc mô đun (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc mô đun (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết mô đun (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Quản trị nhân lực được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, thực hành, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:
- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.
- + Chuẩn bị phương tiện học tập
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

6 nội dung cơ bản của quản trị nhân lực:

- Phân tích công việc;
- Lập kế hoạch nhân lực;
- Tuyển dụng nhân lực;

- Đào tạo nhân lực;
- Đánh giá thực hiện công việc;
- Thù lao lao động.

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Quản trị nhân lực* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. Trần Kim Dung (2000), Quản trị nhân lực, NXB Đại học Quốc gia Hồ Chí Minh.

[3]. ThS Nguyễn Văn Điềm và PGS.TS Nguyễn Ngọc Quân (2007), Quản trị nhân lực, NXB Trường ĐH Kinh tế quốc dân.

[4]. TS Lê Thanh Hà (2011), Quản trị nhân lực, NXB Lao động - Xã hội.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MD.20. Quản trị bán hàng

- **Tên mô đun:** Quản trị bán hàng
- **Mã mô đun:** MD.20
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 20 giờ
 - + Thực hành: 37 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Quản trị bán hàng thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh.

1.2. Tính chất

Mô đun quản trị bán hàng là mô đun bắt buộc nhằm trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng để thực hiện 3 nghiệp vụ bán hàng cơ bản (tiếp cận khách hàng, thực hiện bán hàng, chốt đơn hàng) và 5 hoạt động quản trị bán hàng cơ bản (lập kế hoạch bán hàng, tổ chức mạng lưới bán hàng, tuyển dụng và đào tạo đội ngũ bán hàng, kiểm soát hoạt động bán hàng, đánh giá thực hiện kế hoạch bán hàng).

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Phân biệt được các loại hình bán hàng trong doanh nghiệp;
- Mô tả được quy trình bán hàng;
- Trình bày được hành vi mua hàng của người tiêu dùng và của tổ chức;
- Khái quát được nội dung của 3 nghiệp vụ bán hàng và 5 hoạt động quản trị bán hàng cơ bản.

2.2. Kỹ năng

- Lập được danh sách khách hàng tiềm năng;
- So sánh được giá trị nội trội của sản phẩm với các đối thủ cạnh tranh;
- Kích thích và phát hiện được nhu cầu mới của khách hàng;
- Đánh giá được những dấu hiệu mua hàng và dấu hiệu cảnh báo của khách hàng;

- Thực hiện được các hoạt động: tiếp xúc khách hàng, đàm phán bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- Xử lý được việc từ chối của khách hàng.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được vai trò quan trọng của công tác bán hàng và quản trị bán hàng đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;
- Năng động, sáng tạo, tích cực tham gia các hoạt động bán hàng của doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				B T	T L	TH, TN	T T	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng	2	2					
	1.1. Tổng quan về bán hàng	1	1					
	1.2. Tổng quan về quản trị bán hàng	1	1					
2	Bài 2: Nghiệp vụ bán hàng	46	9			35		2
	2.1. Tiếp cận khách hàng	10	2			8		
	2.2. Bán hàng	24	4			18		2
	2.3. Chốt bán hàng	12	3			9		
3	Bài 3: Quản trị bán hàng	12	9			2		1
	3.1. Lập kế hoạch bán hàng	2	2					
	3.2. Tổ chức mạng lưới bán hàng	3	2			1		
	3.3. Tuyển dụng và đào tạo đội ngũ bán hàng	3	1			1		1
	3.4. Kiểm soát hoạt động bán hàng	2	2					
	3.5. Đánh giá thực hiện kế hoạch bán hàng	2	2					
	TỔNG CỘNG	60	20			37		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vai trò của hoạt động bán hàng và quản trị bán hàng;
- Phân biệt được các loại hình bán hàng trong doanh nghiệp;
- Mô tả được quy trình bán hàng;
- Phân tích được các chức năng của quản trị bán hàng.

2. Nội dung bài 1

1.1. Tổng quan về bán hàng

- 1.1.1. Khái niệm và vai trò của bán hàng
- 1.1.2. Các loại hình bán hàng
- 1.1.3. Quy trình bán hàng
- 1.1.4. Người bán hàng chuyên nghiệp

1.2. Tổng quan về quản trị bán hàng

- 1.2.1. Khái niệm và vai trò của quản trị bán hàng
- 1.2.2. Chức năng của quản trị bán hàng
- 1.2.3. Nội dung của quản trị bán hàng

Bài 2: Nghiệp vụ bán hàng

Thời gian: 46 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được hành vi mua hàng của người tiêu dùng và của tổ chức;
- Lập được danh sách khách hàng tiềm năng;
- So sánh được giá trị nổi trội của sản phẩm với các đối thủ cạnh tranh;
- Kích thích và phát hiện được nhu cầu mới của khách hàng;
- Đánh giá và phân loại được những dấu hiệu mua hàng và dấu hiệu cảnh báo của khách hàng;
- Thực hiện được các hoạt động: tiếp xúc khách hàng, đàm phán bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- Phân loại và xử lý được việc từ chối của khách hàng.

2. Nội dung bài 2

2.1. Tiếp cận khách hàng

- 2.1.1. Tìm hiểu hành vi mua hàng của khách hàng
 - 2.1.1.1. Quy trình mua hàng
 - 2.1.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng

2.1.1.3. Các kiểu hành vi mua hàng

2.1.2. Lập danh sách khách hàng

2.1.3. Gặp gỡ khách hàng

2.1.4. Khởi động việc bán hàng

2.2. Bán hàng

2.2.1. Phân tích giá trị nổi trội của sản phẩm

2.2.2. Kích thích nhu cầu của khách hàng

2.2.3. Phương pháp bán hàng

2.2.4. Chăm sóc khách hàng

2.3. Chốt bán hàng

2.3.1. Đánh giá khách hàng

2.3.2. Tạo cảm xúc trong bán hàng

2.3.3. Đàm phán trong bán hàng

2.3.4. Xử lý từ chối, phản đối của khách hàng

Bài 3: Quản trị bán hàng

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được nội dung của 5 hoạt động cơ bản của quản trị bán hàng: lập kế hoạch bán hàng, tổ chức mạng lưới bán hàng, tuyển chọn và đào tạo đội ngũ bán hàng, kiểm soát bán hàng, đánh giá thực hiện kế hoạch bán hàng;

2. Nội dung bài 3

3.1. Lập kế hoạch bán hàng

3.1.1. Khái quát chung về kế hoạch bán hàng

3.1.2. Quy trình lập kế hoạch bán hàng

3.1.3. Nội dung của kế hoạch bán hàng

3.2. Tổ chức mạng lưới bán hàng

3.2.1. Khái quát chung về tổ chức mạng lưới bán hàng

3.2.2. Một số mô hình mạng lưới bán hàng

3.2.3. Các hoạt động hỗ trợ bán hàng

3.2.4. Tổ chức hệ thống điểm và tuyến bán hàng

3.3. Tuyển dụng và đào tạo đội ngũ bán hàng

3.3.1. Tuyển dụng đội ngũ bán hàng

3.3.2. Đào tạo đội ngũ bán hàng

3.4. Kiểm soát hoạt động bán hàng

3.4.1. Khái quát chung về kiểm soát hoạt động bán hàng

3.4.2. Phương pháp kiểm soát hoạt động bán hàng

3.4.3. Nội dung kiểm soát hoạt động bán hàng

3.5. Đánh giá thực hiện kế hoạch bán hàng

3.5.1. Khái quát chung về đánh giá thực hiện kế hoạch bán hàng

3.5.2. Phương pháp đánh giá thực hiện kế hoạch bán hàng

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính, wifi
- Máy chiếu, phong chiếu

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Tài liệu tham khảo về Quản trị bán hàng.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, các bài kiểm tra.

- Điểm chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn

Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*

- + Phân biệt các loại hình bán hàng trong doanh nghiệp;
- + Mô tả quy trình bán hàng;
- + Trình bày hành vi mua hàng của người tiêu dùng và của tổ chức;
- + Khái quát hóa nội dung của 5 hoạt động cơ bản của quản trị bán hàng: lập kế hoạch bán hàng, tổ chức mạng lưới bán hàng, tuyển chọn và đào tạo đội ngũ bán hàng, kiểm soát bán hàng, đánh giá thực hiện kế hoạch bán hàng.

- *Kỹ năng:*

- + Lập danh sách khách hàng tiềm năng;
- + So sánh giá trị nổi trội của sản phẩm với các đối thủ cạnh tranh;
- + Kích thích và phát hiện nhu cầu mới của khách hàng;
- + Đánh giá những dấu hiệu mua hàng và dấu hiệu cảnh báo của khách hàng;
- + Thực hiện các hoạt động: tiếp xúc khách hàng, đàm phán bán hàng và chăm sóc khách hàng;

- + Xử lý việc từ chối của khách hàng.
- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*
- + Nghiêm túc, chủ động trong hoạt động học tập cá nhân;
- + Tích cực tham gia các hoạt động học tập theo nhóm.

5.2. Phương pháp

- Điểm kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong quá trình thực hành)
- Điểm thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm.
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK): Có 2 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Quản trị bán hàng được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo: Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, thực hành, hoạt động nhóm...
- Đối với người học:
 - + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn
 - + Chuẩn bị phương tiện học tập
 - + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)
 - + Tham gia đầy đủ các bài thực hành theo yêu cầu.

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Nghiệp vụ bán hàng: tiếp cận khách hàng, bán hàng, chốt bán hàng
- Quản trị bán hàng: lập kế hoạch bán hàng, tổ chức mạng lưới bán hàng, tuyển chọn và đào tạo đội ngũ bán hàng, kiểm soát bán hàng, đánh giá thực hiện kế hoạch bán hàng

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Quản trị bán hàng* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2] ThS Tôn Thất Hải (2009), Quản trị bán hàng, ebook.edu.vn

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MĐ.21. Chăm sóc khách hàng

- **Tên mô đun:** Chăm sóc khách hàng
- **Mã mô đun:** MĐ.21
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Chăm sóc khách hàng thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Mô đun Chăm sóc khách hàng là mô đun bắt buộc nhằm trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng trong công việc chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp như thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách hàng, các hoạt động chăm sóc khách hàng cơ bản, giải quyết các tình huống trong giao tiếp với khách hàng của doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của bộ phận chăm sóc khách hàng;
- Liệt kê được các trang thiết bị sử dụng trong quá trình chăm sóc khách hàng;
- Phân tích được sự ảnh hưởng của tâm lý và hành vi khách hàng đến dịch vụ chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp;
- Trình bày được quy trình thực hiện 3 loại dịch vụ chăm sóc khách hàng cơ bản trong doanh nghiệp bao gồm: chăm sóc khách hàng qua điện thoại, chăm sóc khách hàng qua internet và chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng.

2.2. Kỹ năng

Thực hiện được công việc tư vấn chăm sóc khách hàng theo 3 hình thức: chăm sóc khách hàng qua điện thoại, chăm sóc khách hàng qua internet và chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng trong các tình huống cụ thể như sau:

- Cung cấp thông tin tới khách hàng;
- Hỗ trợ, xử lý các vướng mắc của khách hàng;
- Giải quyết các khiếu nại, tố cáo của khách hàng.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhiệt tình, chu đáo, cởi mở, thân thiện, kiên trì, nhẫn nại khi thực hiện tư vấn chăm sóc khách hàng;
- Cẩn thận, tỉ mỉ khi nhập dữ liệu sổ sách, ghi chép thông tin khách hàng;
- Nghiêm túc, thận trọng trong quá trình đánh giá khách hàng.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ T T	TÊN CÁC BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng g số	Lý thuyế t	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Tổng quan về dịch vụ chăm sóc khách hàng	8	8					
	1.1. Dịch vụ chăm sóc khách hàng	2	2					
	1.2. Tâm lý và hành vi khách hàng	2	2					
	1.3. Một số kỹ năng cần thiết của đội ngũ chăm sóc khách hàng	4	4					
2	Bài 2: Chăm sóc khách hàng qua điện thoại	16	2			13		1
	2.1. Quy trình chăm sóc khách hàng khi khách hàng chủ động gọi đến	8	1			7		
	2.2. Quy trình chăm sóc khách hàng khi nhân viên tự gọi cho khách hàng	8	1			6		1
3	Bài 3: Chăm sóc khách hàng qua internet	20	3			16		1

S Ố T T	TÊN CÁC BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng g số	Lý thuyế t	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	3.1. Quy trình chăm sóc khách hàng khi khách hàng chủ động liên lạc	8	1			7		
	3.2. Quy trình chăm sóc khách hàng khi nhân viên tự liên lạc với khách hàng	12	2			9		1
4	Bài 4: Chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng	16	2			13		1
	4.1. Quy trình chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng	0,5	0,5					
	4.2. Một số vấn đề cần lưu ý	0,5	0,5					
	4.3. Thực hành chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng	15	1			13		1
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Tổng quan về dịch vụ chăm sóc khách hàng

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò của dịch vụ chăm sóc khách hàng đối với doanh nghiệp;
- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của bộ phận chăm sóc khách hàng;
- Liệt kê được các trang thiết bị sử dụng trong quá trình chăm sóc khách hàng;
- Phân tích được sự ảnh hưởng của tâm lý và hành vi khách hàng đến dịch vụ chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp;
- Vận dụng linh hoạt các kỹ năng trong quá trình chăm sóc khách hàng.

2. Nội dung bài 1

1.1. Dịch vụ chăm sóc khách hàng

- 1.1.1. Khái niệm và vai trò của dịch vụ chăm sóc khách hàng
- 1.1.2. Các loại hình dịch vụ chăm sóc khách hàng
- 1.1.3. Tổ chức bộ phận chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp
- 1.1.4. Các trang thiết bị phục vụ chăm sóc khách hàng

1.2. Tâm lý và hành vi khách hàng

- 1.2.1. Tổng quan về tâm lý và hành vi khách hàng
- 1.2.2. Nhận biết tâm lý khách hàng
- 1.2.3. Cách thức ứng xử với từng kiểu tâm lý khách hàng

1.3. Một số kỹ năng cần thiết của đội ngũ chăm sóc khách hàng

- 1.3.1. Kỹ năng lắng nghe và xác định nhu cầu
- 1.3.2. Kỹ năng giao tiếp và tư vấn
- 1.3.3. Kỹ năng giới thiệu sản phẩm và dịch vụ
- 1.3.4. Kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết vấn đề
- 1.3.5. Kỹ năng đặt và trả lời câu hỏi
- 1.3.6. Kỹ năng đàm phán và thuyết phục khách hàng

Bài 2: Chăm sóc khách hàng qua điện thoại

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng qua điện thoại;
- Thực hiện được công việc chăm sóc khách hàng qua điện thoại trong 3 tình huống cụ thể: cung cấp các thông tin cho khách hàng; hỗ trợ, xử lý các vướng mắc cho khách hàng; giải quyết các khiếu nại, tố cáo của khách hàng.

2. Nội dung bài 2

2.1. Quy trình chăm sóc khách hàng khi khách hàng chủ động gọi đến

2.2. Quy trình chăm sóc khách hàng khi nhân viên tự gọi cho khách hàng

Sinh viên thực hành chăm sóc khách hàng qua điện thoại trong 3 tình huống cụ thể:

- Cung cấp các thông tin cho khách hàng
- Hỗ trợ, xử lý các vướng mắc cho khách hàng
- Giải quyết các khiếu nại, tố cáo của khách hàng

Bài 3: Chăm sóc khách hàng qua internet

Thời gian: 20 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng qua internet;
- Thực hiện được công việc chăm sóc khách hàng qua internet trong 3 tình huống cụ thể: cung cấp các thông tin cho khách hàng; hỗ trợ, xử lý các vướng mắc cho khách hàng; giải quyết các khiếu nại, tố cáo của khách hàng.

2. Nội dung bài 3

3.1. Quy trình chăm sóc khách hàng khi khách hàng chủ động liên lạc

3.2. Quy trình chăm sóc khách hàng khi nhân viên tự liên lạc với khách hàng

Sinh viên thực hành chăm sóc khách hàng qua internet trong 3 tình huống cụ thể:

- Cung cấp các thông tin cho khách hàng
- Hỗ trợ, xử lý các vướng mắc cho khách hàng
- Giải quyết các khiếu nại, tố cáo của khách hàng

Bài 4: Chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng;
- Thực hiện được công việc chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng trong 3 tình huống cụ thể: cung cấp các thông tin cho khách hàng; hỗ trợ, xử lý các vướng mắc cho khách hàng; giải quyết các khiếu nại, tố cáo của khách hàng.

2. Nội dung bài 4

4.1. Quy trình chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng

4.2. Một số vấn đề cần lưu ý

4.3. Thực hành chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng

Sinh viên thực hành chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng trong 3 tình huống cụ thể:

- Cung cấp các thông tin cho khách hàng
- Hỗ trợ, xử lý các vướng mắc cho khách hàng
- Giải quyết các khiếu nại, tố cáo của khách hàng

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính
- Máy chiếu, phong chiếu

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Chăm sóc khách hàng.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài thực hành, bài tích hợp và các bài kiểm tra.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*

- + Mô tả chức năng, nhiệm vụ của bộ phận chăm sóc khách hàng;
- + Liệt kê các trang thiết bị sử dụng trong quá trình chăm sóc khách hàng;
- + Phân tích sự ảnh hưởng của tâm lý và hành vi khách hàng đến dịch vụ chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp;

+ Trình bày quy trình thực hiện 3 loại dịch vụ chăm sóc khách hàng cơ bản trong doanh nghiệp bao gồm: chăm sóc khách hàng qua điện thoại, chăm sóc khách hàng qua internet và chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng.

- *Kỹ năng:*

Thực hiện công việc tư vấn chăm sóc khách hàng theo 3 hình thức: chăm sóc khách hàng qua điện thoại, chăm sóc khách hàng qua internet và chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng trong các tình huống cụ thể như sau:

- + Cung cấp thông tin tới khách hàng
- + Hỗ trợ, xử lý các vướng mắc của khách hàng
- + Giải quyết các khiếu nại, tố cáo của khách hàng

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- + Tham dự các bài giảng trên lớp đầy đủ, đúng giờ theo quy định;
- + Tích cực thực hiện các bài thực hành theo yêu cầu;
- + Có khả năng học tập độc lập và học tập theo nhóm tốt.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong quá trình thực hành)
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số 1: Có 1 đầu điểm.
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2: Có 3 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Chăm sóc khách hàng được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, trực quan, thực hành, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn

+ Chuẩn bị phương tiện học tập

+ Hoàn thành các bài thực hành, bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

Ba hình thức chăm sóc khách hàng cơ bản trong doanh nghiệp:

- Chăm sóc khách hàng qua điện thoại

- Chăm sóc khách hàng qua internet

- Chăm sóc khách hàng tại điểm bán hàng

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Chăm sóc khách hàng* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. Business Edge (2007), Chăm sóc khách hàng – Phát huy lợi thế cạnh tranh, NXB Trẻ.

[3]. Tùng Linh (2005), Nghệ thuật chăm sóc khách hàng, NXB Từ điển bách khoa.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MĐ.22. Quản trị hành chính văn phòng

- **Tên mô đun:** Quản trị hành chính văn phòng
- **Mã mô đun:** MĐ.22
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 20 giờ
 - + Thực hành: 37 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Quản trị hành chính văn phòng thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh.

1.2. Tính chất

Quản trị hành chính văn phòng là mô đun bắt buộc nhằm trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng về công việc hành chính văn phòng tại doanh nghiệp gồm: lập và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác, công tác lễ tân, tổ chức hội họp, tổ chức chuyến đi công tác, soạn thảo văn bản hành chính, công tác văn thư.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của văn phòng trong doanh nghiệp;
- Trình bày được vai trò của quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp;
- Liệt kê được công việc của đội ngũ quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp;
- Khái quát hóa được 6 nội dung cơ bản của quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp.

2.2. Kỹ năng

- Lập được một số kế hoạch công tác cụ thể trong doanh nghiệp;
- Thực hiện được công tác lễ tân tại văn phòng, qua điện thoại và trong các hội nghị, tiệc chiêu đãi của doanh nghiệp;

- Làm được các công việc của văn phòng khi doanh nghiệp tổ chức hội họp;
- Triển khai được một số chuyển đi công tác cụ thể trong doanh nghiệp;
- Soạn thảo được 6 loại văn bản hành chính và nội quy của doanh nghiệp;
- Tiến hành được 7 nội dung cơ bản của công tác văn thư trong doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Xử lý các tình huống theo chiều hướng tích cực, ứng xử đúng mực, giao tiếp nhẹ nhàng, chân thành, cởi mở với mọi người trong và ngoài doanh nghiệp;
- Cẩn thận, tỉ mỉ khi thực hiện công tác văn thư, soạn thảo văn bản hành chính cho doanh nghiệp;
- Nghiêm túc, thận trọng khi thực hiện các công việc quản trị hành chính văn phòng được giao trong quá trình công tác tại doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Tổng quan về quản trị hành chính văn phòng	2	2					
	1.1. Văn phòng	0,5	0,5					
	1.2. Quản trị hành chính văn phòng	0,5	0,5					
	1.3. Tổ chức bộ phận quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp	1	1					
2	Bài 2: Lập và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác	6	2			4		
	2.1. Một số vấn đề chung về kế hoạch công tác	1	1					
	2.2. Lập kế hoạch công tác	5	1			4		
3	Bài 3: Công tác lễ tân	8	2			5		1
	3.1. Một số vấn đề chung về công tác lễ tân	0,5	0,5					

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	3.2. Công tác lễ tân tại văn phòng	2	0,5			1,5		
	3.3. Công tác lễ tân qua điện thoại	1,5	0,5			1		
	3.4. Công tác lễ tân trong hội nghị và tiệc chiêu đãi	4	0,5			2,5		1
4	Bài 4: Tổ chức hội họp	4	1			3		
	4.1. Một số vấn đề chung về hội họp	0.5	0.5					
	4.2. Tổ chức hội họp	3.5	0.5			3		
5	Bài 5: Tổ chức chuyến đi công tác	4	2			2		
	5.1. Một số vấn đề chung về chuyến đi công tác	0,5	0,5					
	5.2. Tổ chức chuyến đi công tác	3	1			2		
	5.3. Hoạt động của văn phòng trong thời gian lãnh đạo đi công tác	0,5	0,5					
6	Bài 6: Soạn thảo văn bản hành chính	24	8			14		2
	6.1. Một số vấn đề chung về văn bản hành chính	2	2					
	6.2. Soạn thảo văn bản hành chính	18	4			12		2
	6.3. Soạn thảo nội quy doanh nghiệp	4	2			2		
7	Bài 7: Công tác văn thư	12	3			9		
	7.1. Một số vấn đề chung về công tác văn thư	1	1					
	7.2. Nội dung cơ bản của công tác văn thư	11	2			9		
	CỘNG	60	20			37		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Tổng quan về quản trị hành chính văn phòng

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của văn phòng trong doanh nghiệp;
- Trình bày được vai trò của quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp;
- Liệt kê được công việc của đội ngũ quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp.

2. Nội dung bài 1

1.1. Văn phòng

- 1.1.1. Khái niệm văn phòng
- 1.1.2. Chức năng của văn phòng
- 1.1.3. Nhiệm vụ của văn phòng

1.2. Quản trị hành chính văn phòng

- 1.2.1. Khái niệm quản trị hành chính văn phòng
- 1.2.2. Vai trò của quản trị hành chính văn phòng
- 1.2.3. Nội dung của quản trị hành chính văn phòng

1.3. Tổ chức bộ phận quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp

- 1.3.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận quản trị hành chính văn phòng
- 1.3.2. Bản mô tả công việc của đội ngũ quản trị hành chính văn phòng
- 1.3.3. Bố trí văn phòng và trang thiết bị văn phòng

Bài 2: Lập và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò của kế hoạch công tác đối với người làm công tác hành chính văn phòng trong doanh nghiệp;
- Mô tả được phương pháp lập và nội dung cơ bản của một bản kế hoạch công tác trong doanh nghiệp;
- Lập được một số kế hoạch công tác cụ thể trong doanh nghiệp.

2. Nội dung bài 2

2.1. Một số vấn đề chung về kế hoạch công tác

- 2.1.1. Khái niệm và vai trò của kế hoạch công tác
- 2.1.2. Nguyên tắc lập kế hoạch công tác
- 2.1.3. Yêu cầu lập kế hoạch công tác

2.2. Lập kế hoạch công tác

- 2.2.1. Quy trình lập kế hoạch công tác
- 2.2.2. Nội dung của kế hoạch công tác

2.2.3. Quản lý và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác

Bài 3: Công tác lễ tân

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò và nguyên tắc thực hiện công tác lễ tân;
- Thực hiện được công việc lễ tân tại văn phòng, qua điện thoại và trong các hội nghị, tiệc chiêu đãi của doanh nghiệp;
- Xử lý các tình huống theo chiều hướng tích cực, ứng xử đúng mực, giao tiếp nhẹ nhàng, chân thành, cởi mở với mọi người trong và ngoài doanh nghiệp.

2. Nội dung bài 3

3.1. Một số vấn đề chung về công tác lễ tân

- 3.1.1. Khái niệm công tác lễ tân
- 3.1.2. Vai trò của công tác lễ tân
- 3.1.3. Nguyên tắc thực hiện công tác lễ tân

3.2. Công tác lễ tân tại văn phòng

- 3.2.1. Mục đích, yêu cầu của công tác lễ tân tại văn phòng
- 3.2.2. Công tác lễ tân tại văn phòng

3.3. Công tác lễ tân qua điện thoại

- 3.3.1. Mục đích, yêu cầu của công tác lễ tân qua điện thoại
- 3.3.2. Công tác lễ tân qua điện thoại

3.4. Công tác lễ tân trong hội nghị và tiệc chiêu đãi

- 3.4.1. Mục đích, yêu cầu của công tác lễ tân trong hội nghị và tiệc chiêu đãi
- 3.4.2. Công tác lễ tân trong hội nghị và tiệc chiêu đãi

Bài 4: Tổ chức hội họp

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò và nguyên tắc tổ chức hội họp trong doanh nghiệp;
- Mô tả được quy trình tổ chức hội họp, vai trò và nhiệm vụ của các thành viên tham dự hội họp;
- Thực hiện được các công việc của văn phòng khi doanh nghiệp tổ chức hội họp.

2. Nội dung bài 4

4.1. Một số vấn đề chung về hội họp

- 4.1.1. Khái niệm hội họp
- 4.1.2. Phân loại hội họp
- 4.1.3. Vai trò của hội họp

4.1.4. Nguyên tắc tổ chức hội họp

4.2. Tổ chức hội họp

4.2.1. Quản lý việc tổ chức hội họp

4.2.2. Quy trình tổ chức hội họp

4.2.3. Vai trò, nhiệm vụ của các thành viên tham dự hội họp

4.2.4. Văn phòng với việc tổ chức hội họp

Bài 5: Tổ chức chuyến đi công tác

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò của chuyến đi công tác;
- Liệt kê được các công việc phải thực hiện trước, trong và sau khi lãnh đạo đi công tác trở về;
- Triển khai được một số chuyến đi công tác cụ thể trong doanh nghiệp;

2. Nội dung bài 5

5.1. Một số vấn đề chung về chuyến đi công tác

5.1.1. Vai trò của chuyến đi công tác

5.1.2. Phân loại chuyến đi công tác

5.2. Tổ chức chuyến đi công tác

5.2.1. Liên hệ với cơ quan nơi đến công tác

5.2.2. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và giải quyết các thủ tục hành chính phục vụ cho chuyến đi công tác

5.2.3. Sử dụng phương tiện phục vụ chuyến đi công tác

5.2.4. Chuẩn bị kinh phí phục vụ chuyến đi công tác

5.2.5. Kiểm tra lại công việc chuẩn bị cho chuyến đi công tác

5.3. Hoạt động của văn phòng trong thời gian lãnh đạo đi công tác

5.3.1. Thực hiện các công việc trước khi lãnh đạo đi công tác

5.3.2. Thực hiện các công việc trong khi lãnh đạo đi công tác

5.3.3. Thực hiện các công việc sau khi lãnh đạo đi công tác

Bài 6: Soạn thảo văn bản hành chính

Thời gian: 24 giờ

1. Mục tiêu

- Phân biệt được các loại văn bản hành chính;
- Trình bày được 3 nguyên tắc soạn thảo văn bản hành chính;
- Mô tả được quy trình soạn thảo văn bản hành chính;
- Soạn thảo được 6 loại văn bản hành chính và nội quy của doanh nghiệp.

2. Nội dung bài 6

6.1. Một số vấn đề chung về văn bản hành chính

- 6.1.1. Khái niệm văn bản hành chính
- 6.1.2. Vai trò của văn bản hành chính
- 6.1.3. Phân loại văn bản hành chính
- 6.1.4. Nguyên tắc soạn thảo văn bản hành chính
 - 6.1.4.1. Hình thức văn bản hành chính
 - 6.1.4.2. Nội dung văn bản hành chính
 - 6.1.4.3. Thể thức văn bản hành chính
- 6.1.5. Quy trình soạn thảo văn bản hành chính
 - 6.1.5.1. Giai đoạn chuẩn bị
 - 6.1.5.2. Giai đoạn soạn thảo đề cương
 - 6.1.5.3. Giai đoạn viết thành lời văn
 - 6.1.5.4. Giai đoạn chỉnh sửa văn bản
 - 6.1.5.5. Giai đoạn xét duyệt, ký và ban hành văn bản

6.2. Soạn thảo văn bản hành chính

- 6.2.1. Soạn thảo công văn
- 6.2.2. Soạn thảo thông báo
- 6.2.3. Soạn thảo báo cáo
- 6.2.4. Soạn thảo tờ trình
- 6.2.5. Soạn thảo biên bản
- 6.2.6. Soạn thảo quyết định

6.3. Soạn thảo nội quy doanh nghiệp

- 6.3.1 Một số vấn đề chung về nội quy doanh nghiệp
 - 6.3.1.1 Khái niệm nội quy doanh nghiệp
 - 6.3.1.2 Vai trò nội quy doanh nghiệp
 - 6.3.1.3 Phân loại nội quy doanh nghiệp
- 6.3.2 Soạn thảo nội quy doanh nghiệp
 - 6.3.2.1 Các nội dung cần có của nội quy doanh nghiệp
 - 6.3.2.2 Bố cục và cách trình bày nội quy doanh nghiệp
 - 6.3.2.3 Tổ chức lấy ý kiến của bộ phận chức năng về nội dung của nội quy doanh nghiệp

Bài 7: Công tác văn thư

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò và nguyên tắc thực hiện công tác văn thư;

- Thực hiện được 7 nội dung cơ bản của công tác văn thư trong doanh nghiệp;
- Chăm thận, tỉ mỉ khi thực hiện công tác văn thư cho doanh nghiệp.

2. Nội dung bài 7

7.1. Một số vấn đề chung về công tác văn thư

- 7.1.1. Khái niệm công tác văn thư
- 7.1.2. Vai trò của công tác văn thư
- 7.1.3. Nguyên tắc thực hiện công tác văn thư

7.2. Nội dung cơ bản của công tác văn thư

- 7.2.1. Quản lý văn bản đến
- 7.2.2. Quản lý văn bản đi
- 7.2.3. Quản lý văn bản nội bộ
- 7.2.4. Quản lý văn bản mật
- 7.2.5. Quản lý văn bản điện tử
- 7.2.6. Quản lý và sử dụng con dấu
- 7.2.7. Lập, lưu trữ và sử dụng hồ sơ công việc

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Quản trị hành chính văn phòng.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, các bài thực hành, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức
- + Mô tả chức năng, nhiệm vụ của văn phòng trong doanh nghiệp;

- + Trình bày vai trò của quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp;
- + Liệt kê công việc của đội ngũ quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp;
- + Khái quát hóa 6 nội dung cơ bản của quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp.

- *Kỹ năng:*

- + Lập một số kế hoạch công tác cụ thể trong doanh nghiệp;
- + Thực hiện công tác lễ tân tại văn phòng, qua điện thoại và trong các hội nghị, tiệc chiêu đãi của doanh nghiệp;

- + Làm các công việc của văn phòng khi doanh nghiệp tổ chức hội họp;

- + Triển khai một số chuyến đi công tác cụ thể trong doanh nghiệp;

- + Soạn thảo 6 loại văn bản hành chính và nội quy của doanh nghiệp;

- + Tiến hành 7 nội dung cơ bản của công tác văn thư trong doanh nghiệp.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- + Tham dự các bài giảng trên lớp đầy đủ, đúng giờ theo quy định;

- + Tích cực thực hiện các bài thực hành theo yêu cầu;

- + Có khả năng học tập độc lập và học tập theo nhóm tốt.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh

- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong quá trình thực hành)

- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số 1: Có 1 đầu điểm.

- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2: Có 2 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Quản trị hành chính văn phòng được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với giáo nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, thực hành, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:
- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn;
- + Chuẩn bị phương tiện học tập;
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

6 nội dung cơ bản của công tác quản trị hành chính văn phòng:

- Lập và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác.
- Công tác lễ tân.
- Tổ chức hội họp.
- Tổ chức chuyển đi công tác.
- Soạn thảo văn bản hành chính.
- Công tác văn thư.

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Quản trị hành chính văn phòng* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo*

[1]. Trương Hòa Bình (2013), *Tài liệu hướng dẫn học tập Quản trị văn phòng*, Đại học Cần Thơ.

[2]. Nguyễn Thành Độ, Trần Ngọc Hiệp, Trần Phương Hiền (2012), *Giáo trình Quản trị văn phòng*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

[3]. Đồng Thị Thanh Phương (2012), *Quản trị hành chính văn phòng*, NXB thành phố Hồ Chí Minh.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MD.23. Tổ chức sự kiện

- **Tên mô đun:** Tổ chức sự kiện
- **Mã mô đun:** MD.23
- **Số tín chỉ:** 3
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Tổ chức sự kiện thuộc nhóm môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Mô đun Tổ chức sự kiện là mô đun bắt buộc trang bị cho người học những kiến thức cơ bản như: quy trình, các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức sự kiện. Triển khai được một số sự kiện chính trong kinh doanh thương mại: lễ ra mắt sản phẩm/dịch vụ mới, hội nghị khách hàng, lễ khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng, hoạt động team building.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Trình bày được quy trình tổ chức sự kiện;
- Liệt kê được các chất liệu và hiệu ứng thường sử dụng trong tổ chức sự kiện;
- Mô tả được một số ý tưởng sáng tạo trong những sự kiện điển hình của doanh nghiệp;
- Trình bày được các nội dung công việc của các sự kiện: lễ ra mắt sản phẩm mới, khai trương cửa hàng, hội nghị khách hàng, hoạt động teambuilding.

2.2. Kỹ năng

- Xác định được mục tiêu của sự kiện lễ ra mắt sản phẩm mới, khai trương cửa hàng, hội nghị khách hàng, hoạt động teambuilding;
- Lập được kế hoạch cho chương trình, timeline, kịch bản chi tiết, kịch bản của người dẫn chương trình (MC) cho các sự kiện chính trong kinh doanh;

- Triển khai được các sự kiện chính trong kinh doanh: lễ ra mắt sản phẩm mới, khai trương cửa hàng, hội nghị khách hàng, hoạt động teambuilding.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Hình thành sự sáng tạo, uy tín, trách nhiệm, có tinh thần làm việc theo nhóm;
- Nghiêm túc, chuyên nghiệp và hiểu được giá trị của nghề tổ chức sự kiện.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	Bài 1: Khái quát chung về tổ chức sự kiện	4	4					
	1.1. Khái niệm và vai trò của tổ chức sự kiện	0,5	0,5					
	1.2. Phân loại sự kiện	0,5	0,5					
	1.3. Các yếu tố thành công của một sự kiện	2	2					
	1.4. Quy trình thực hiện tổ chức sự kiện	1	1					
2	Bài 2: Lễ ra mắt sản phẩm mới	16	4			11		1
	2.1. Nội dung công việc cơ bản của lễ ra mắt sản phẩm mới	2	2					
	2.2. Thực hành sự kiện ra mắt sản phẩm mới	14	2			11		1
3	Bài 3: Khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng	12	2			10		
	3.1. Nội dung công việc cơ bản của khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng	1	1					
	3.2. Tổ chức sự kiện khai trương cửa hàng	11	1			10		
4	Bài 4: Hội nghị khách hàng	12	2			10		
	4.1. Nội dung công việc cơ bản của hội nghị khách hàng	1	1					

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
	4.2. Tổ chức sự kiện hội nghị khách hàng	11	1			10		
5	Bài 5: Hoạt động team building	16	3			11		2
	5.1. Nội dung công việc cơ bản của team building	1	1					
	5.2. Tổ chức sự kiện team building	15	2			11		2
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Khái quát chung về tổ chức sự kiện

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được trang thiết bị, chất liệu và hiệu ứng thường sử dụng trong tổ chức sự kiện;
- Mô tả được một số ý tưởng sáng tạo trong những sự kiện điển hình của doanh nghiệp;
- Trình bày được các yếu tố thành công của một sự kiện;
- Trình bày được quy trình của tổ chức sự kiện.

2. Nội dung bài 1

1.1. Khái niệm và vai trò của tổ chức sự kiện

1.1.1. Khái niệm

1.2.1. Vai trò của tổ chức sự kiện

1.2. Phân loại sự kiện

1.3. Các yếu tố thành công của một sự kiện

1.3.1. Yếu tố con người

1.3.2. Yếu tố trang thiết bị

1.3.3. Yếu tố tài chính

1.3.4. Yếu tố kịch bản

1.4. Quy trình thực hiện tổ chức sự kiện

Bài 2: Lễ ra mắt sản phẩm mới

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Xây dựng được kịch bản, kế hoạch của sự kiện ra mắt sản phẩm mới;
- Biên soạn được lời thoại của MC trong sự kiện ra mắt sản phẩm mới;
- Xác định được các công việc khánh tiết của sự kiện ra mắt sản phẩm mới;
- Triển khai được sự kiện ra mắt một loại sản phẩm mới/dịch vụ:
 - + Tiêu dùng thường xuyên;
 - + Mua có lựa chọn;
 - + Chăm sóc sắc đẹp;
 - + Vui chơi giải trí.

2. Nội dung bài 2

2.1. Nội dung công việc cơ bản của lễ ra mắt sản phẩm mới

- 2.1.1. Xây dựng kịch bản
- 2.1.2. Kế hoạch thực hiện
- 2.1.3. Lời dẫn thoại của MC
- 2.1.4. Khánh tiết, hậu cần
- 2.1.5. Kỹ thuật (âm thanh, ánh sáng, trình chiếu trên màn LED)

2.2. Tổ chức sự kiện lễ ra mắt sản phẩm mới

2.2.1 Sự kiện ra mắt sản phẩm mới

- Nhóm sản phẩm tiêu dùng thường xuyên (sữa, trà sữa)
- Nhóm sản phẩm mua có lựa chọn (phương tiện giao thông, điện tử, điện lạnh, điện thoại, máy tính)

2.2.2. Sự kiện ra mắt dịch vụ mới

- Nhóm sản phẩm chăm sóc sắc đẹp: tóc, da
- Nhóm sản phẩm vui chơi giải trí: khu vui chơi, phim, ca nhạc, phục vụ món ăn

Bài 3: Khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Xây dựng được kịch bản sự kiện khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng;
- Biên soạn được lời thoại của MC trong sự kiện khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng;
- Xác định được các công việc của công việc khánh tiết;
- Triển khai được sự kiện khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng: nhóm cửa hàng có thương hiệu như đồ ăn nhanh, cafe, quần áo; chi nhánh ngân hàng/đại lý ô tô/xe máy.

2. Nội dung bài 3

3.1. Nội dung công việc cơ bản của khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng

- 3.1.1. Xây dựng kịch bản
- 3.1.2. Kế hoạch thực hiện
- 3.1.3. Lời dẫn thoại của MC
- 3.1.4. Khánh tiết, hậu cần
- 3.1.5. Kỹ thuật (âm thanh, ánh sáng, trình chiếu trên màn LED)

3.2. Tổ chức sự kiện khai trương cửa hàng/trụ sở/văn phòng

- 3.2.1. Cửa hàng
- 3.2.2. Trụ sở/văn phòng

Bài 4: Hội nghị khách hàng

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Xây dựng được kịch bản, kế hoạch sự kiện hội nghị khách hàng;
- Biên soạn được lời thoại của MC trong sự kiện hội nghị khách hàng;
- Xác định được các công việc khánh tiết sự kiện hội nghị khách hàng;
- Triển khai được sự kiện hội nghị khách hàng (tri ân, trả thưởng, các chương trình khuyến mại mới...).

2. Nội dung bài 4

4.1. Nội dung công việc cơ bản của hội nghị khách hàng

- 4.1.1. Xây dựng kịch bản
- 4.1.2. Kế hoạch thực hiện
- 4.1.3. Lời dẫn thoại của MC
- 4.1.4. Khánh tiết, hậu cần
- 4.1.5. Kỹ thuật (âm thanh, ánh sáng, trình chiếu trên màn LED)

4.2. Tổ chức sự kiện hội nghị khách hàng

- Nhóm đồ uống
- Nhóm đồ gia dụng

Bài 5: Hoạt động team building

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Xây dựng được kịch bản, kế hoạch cho một sự kiện team building;
- Biên soạn được lời thoại của MC trong sự kiện teambuilding;
- Xác định được các công việc khánh tiết trong sự kiện teambuilding;

- Mô tả được các công cụ, dụng cụ thường sử dụng trong tổ chức hoạt động teambuilding;
- Triển khai được một sự kiện team building: ngày hội gia đình, ngày hội tri ân khách hàng.

2. Nội dung bài 5

5.1. Nội dung công việc cơ bản của sự kiện team building

- 5.1.1. Xây dựng kịch bản
- 5.1.2. Kế hoạch thực hiện
- 5.1.3. Lời dẫn thoại của MC
- 5.1.4. Khánh tiết, hậu cần
- 5.1.5. Kỹ thuật (âm thanh, ánh sáng, các vật dụng/công cụ/phương tiện phục vụ cho các games)

5.2. Tổ chức sự kiện teambuilding

- 5.2.1. Ngày hội gia đình
- 5.2.2. Ngày hội tri ân khách hàng

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính, wifi;
- Máy chiếu, phong chiếu, hệ thống âm thanh (loa, mic)...

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và Tài liệu tham khảo về Tổ chức sự kiện;

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, bài thực hành, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:
 - + Trình bày quy trình tổ chức sự kiện;
 - + Liệt kê các chất liệu và hiệu ứng thường sử dụng trong tổ chức sự kiện;
 - + Mô tả một số ý tưởng sáng tạo trong những sự kiện điển hình của doanh nghiệp;

+ Trình bày các nội dung công việc của các sự kiện: lễ ra mắt sản phẩm mới, khai trương cửa hàng, hội nghị khách hàng, hoạt động teambuilding.

- *Kỹ năng:*

+ Xác định mục tiêu của sự kiện lễ ra mắt sản phẩm mới, khai trương cửa hàng, hội nghị khách hàng, hoạt động teambuilding;

+ Lập kế hoạch cho chương trình, timeline, kịch bản chi tiết, kịch bản của người dẫn chương trình (MC) cho các sự kiện chính trong kinh doanh;

+ Triển khai các sự kiện chính trong kinh doanh: lễ ra mắt sản phẩm mới, khai trương cửa hàng, hội nghị khách hàng, hoạt động teambuilding.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

+ Tham dự các bài giảng trên lớp đúng giờ theo quy định;

+ Tích cực thực hiện đóng góp xây dựng bài học trên lớp và làm đầy đủ các bài tập về nhà

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh

- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong giờ thực hành)

- Thi kết thúc môn học (T): Thực hành

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm.

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2: Có 2 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Tổ chức sự kiện được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, thực hành, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn;

- + Chuẩn bị phương tiện học tập;
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân);
- + Thực hành các kỹ năng tổ chức sự kiện mà giảng viên yêu cầu.

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

Nội dung công việc của các sự kiện:

- Ra mắt sản phẩm mới
- Khai trương cửa hàng/văn phòng/trụ sở
- Hội nghị khách hàng
- Hoạt động team building

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1] Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Tổ chức sự kiện* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo*

[2] Vũ Minh Hạnh, Tạ Vũ Thục Oanh (2012), *Giáo trình Tổ chức sự kiện*, Đại học sư phạm Kỹ thuật TP Hồ Chí Minh

[3] Các trang web: www.thuonghieuviet.com, www.sukienviet.com.vn

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MD.24. Phần mềm quản trị bán hàng

- **Tên mô đun:** Phần mềm quản trị bán hàng
- **Mã mô đun:** MD.24
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Tin học
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Phần mềm quản trị bán hàng thuộc nhóm môn học, mô đun chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Mô đun Phần mềm quản trị bán hàng là mô đun bắt buộc nhằm giúp người cung cấp cho người học các chức năng cơ bản, nâng cao, quản lý hàng hóa và quản lý bán hàng trên phần mềm Ki - Ớt Việt qua đó thấy được lợi ích của của việc ứng dụng tin học trong hoạt động quản trị bán hàng thông qua thực hành trên phần mềm Ki - Ớt Việt.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Liệt kê được các lợi ích của doanh nghiệp khi sử dụng phần mềm quản trị bán hàng;
- Trình bày được các chức năng cơ bản, nâng cao, quản lý hàng hóa và quản lý bán hàng của phần mềm Ki - Ớt Việt.

2.2. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo các tính năng cơ bản và nâng cao của phần mềm Ki - Ớt Việt;
- Thực hiện thành thạo các thao tác quản lý hàng hóa và quản lý bán hàng trên Ki - Ớt Việt.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Rèn luyện thường xuyên để nâng cao kỹ năng sử dụng phần mềm Ki - Ớt Việt;

- Thận trọng và có trách nhiệm khi sử dụng phần mềm Ki - Ớt Việt trong hoạt động nghề nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	Bài 1: Khái quát chung về phần mềm quản trị bán hàng và phần mềm Ki-ốt Việt	2	2					
	1.1. Khái quát chung về phần mềm quản trị bán hàng	1	1					
	1.2. Khái quát chung về phần mềm Ki-ốt Việt	1	1					
2	Bài 2: Sử dụng các tính năng cơ bản	10	4			6		
	2.1. Thiết lập cơ bản	2	1			1		
	2.2. Quản lý mẫu in	1	0,5			0,5		
	2.3. Quản lý người dùng	3	1			2		
	2.4. Quản lý chi nhánh	3	1			2		
	2.5. Quản lý lịch sử thao tác	1	0,5			0,5		
3	Bài 3: Sử dụng các tính năng nâng cao	14	5			9		
	3.1. Giao hàng	1	0,5			0,5		
	3.2. Tích hợp hãng vận chuyển	1	0,5			0,5		
	3.3. Quản lý thu khác	1	0,5			0,5		
	3.4. Tích điểm	1	0,5			0,5		
	3.5. Gửi SMS - Email - Zalo	1	0,5			0,5		
	3.6. Khóa sổ - Quản lý khách hàng theo chi nhánh	1	0,5			0,5		

TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
	3.7. Quản lý khuyến mại, bán hàng qua các kênh mạng xã hội	2	0,5			1,5		
	3.8. Quản lý chi phí nhập hàng, Voucher	2	0,5			1,5		
	3.9. Kết nối Kiot Viet - Lazada	2	0,5			1,5		
	3.10. Tích hợp Google My Business (GMB)	2	0,5			1,5		
4	Bài 4: Quản lý hàng hóa	18	2			15		1
	4.1. Danh mục hàng hóa	6	0,5			5,5		
	4.2. Thiết lập giá	4	0,5			3,5		
	4.3. Kiểm kho	1	0,2			0,8		
	4.4. Quản lý hàng hóa theo Serial/IMEI	3	0,3			2,7		
	4.5. Quản lý hàng hóa theo lô - hạn sử dụng	4	0,5			2,5		1
5	Bài 5: Quản lý bán hàng	16	2			12		2
	5.1. Giao diện màn hình bán hàng	4	0,5			3,5		
	5.2. Bán hàng nhiều dòng	1	0,2			0,8		
	5.3. Bán hàng Offline	1	0,3			0,7		
	5.4. Quản lý giao dịch với khách hàng	6	0,5			3,5		2
	5.5. Quản lý đối tác	2	0,2			1,8		
	5.6. Quản lý sổ quỹ	2	0,3			1,7		
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Khái quát chung về phần mềm quản trị bán hàng

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được một số phần mềm quản trị bán hàng và lợi ích của doanh nghiệp khi sử dụng phần mềm quản trị bán hàng.

- Ghi nhớ được các tính năng sẵn có của Ki - Ớt Việt.

2. Nội dung bài

1.1. Khái quát chung về phần mềm quản trị bán hàng

1.1.1. Khái niệm

1.1.2. Vai trò

1.1.3. Một số phần mềm quản trị bán hàng

1.2. Khái quát chung về phần mềm Ki - Ớt Việt

1.2.1. Tính năng của phần mềm Ki - Ớt Việt

1.2.2. Lợi ích khi sử dụng phần mềm Ki - Ớt Việt

Bài 2: Sử dụng các tính năng cơ bản

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các tính năng cơ bản của phần mềm Ki - Ớt Việt;

- Sử dụng được các tính năng cơ bản của phần mềm Ki - Ớt Việt.

2. Nội dung bài

2.1. Thiết lập cơ bản

2.1.1. Thông tin cửa hàng

2.1.2. Các tính năng cơ bản

2.2. Quản lý mẫu in

2.3. Quản lý người dùng

2.3.1. Thêm mới, cập nhật thông tin

2.3.2. Phân quyền, thiết lập thời gian truy cập

2.3.3. Ngừng hoạt động, xóa, sao chép

2.4. Quản lý chi nhánh

2.4.1. Thêm mới, cập nhật thông tin

2.3.2. Xóa thông tin, ngừng hoạt động, cho phép hoạt động

2.5. Quản lý lịch sử thao tác

Bài 3: Sử dụng các tính năng nâng cao

Thời gian: 14 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các tính năng nâng cao của phần mềm Ki - Ớt Việt;

- Sử dụng được các tính năng nâng cao của phần mềm của phần mềm Ki - Ớt Việt.

2. Nội dung bài

- 3.1. Giao hàng**
- 3.2. Tích hợp hãng vận chuyển**
- 3.3. Quản lý thu khác**
- 3.4. Tích điểm**
- 3.5. Gửi SMS - Email - Zalo**
- 3.6. Khóa số - Quản lý khách hàng theo chi nhánh**
- 3.7. Quản lý khuyến mại, bán hàng qua các kênh mạng xã hội**
- 3.8. Quản lý chi phí nhập hàng, Voucher**
- 3.9. Kết nối Kiot Viet - Lazada**
- 3.10. Tích hợp Google My Business (GMB)**

Bài 4: Quản lý hàng hóa

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu

- Khái quát được các nội dung cơ bản của Quản lý hàng hóacủa phần mềmKi - Ớt Việt;
- Thực hiện được các thao tác quản lý hàng hóacủa phần mềmKi - Ớt Việt.

2. Nội dung bài

- 4.1. Danh mục hàng hóa**
- 4.2. Thiết lập giá**
- 4.3. Kiểm kho**
- 4.4. Quản lý hàng hóa theo Serial/IMEI**
- 4.5. Quản lý hàng hóa theo lô - hạn sử dụng**

Bài 5: Quản lý bán hàng

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu

- Khái quát được các nội dung cơ bản của Quản lý bán hàngcủa phần mềm Ki - Ớt Việt
- Thực hiện được thành thạo các thao tác quản lý bán hàngcủa phần mềm Ki - Ớt Việt.

2. Nội dung bài

- 5.1. Giao diện màn hình bán hàng**
- 5.2. Bán hàng nhiều dòng**
- 5.3. Bán hàng Offline**
- 5.4. Quản lý giao dịch với khách hàng**
- 5.5. Quản lý đối tác**

5.6. Quản lý sổ quỹ

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học thực hành trên máy tính phải có kết nối Internet và đảm bảo mỗi sinh viên được thực hành trên một máy.

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính, máy chiếu, phong chiếu.
- Máy quét mã vạch, máy in hoá đơn.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và tài liệu tham khảo về phần mềm quản lý bán hàng Ki - Ôt Việt.

- Phần mềm quản lý bán hàng Ki - Ôt Việt.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, bài thực hành, các bài kiểm tra.

- Điểm chung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:

+ Liệt kê các lợi ích của doanh nghiệp khi sử dụng phần mềm quản trị bán hàng;
+ Trình bày các chức năng cơ bản, nâng cao, quản lý hàng hóa và quản lý bán hàng của phần mềm Ki - Ôt Việt.

- Kỹ năng:

+ Sử dụng các tính năng cơ bản và nâng cao của phần mềm Ki - Ôt Việt;
+ Thực hiện các thao tác quản lý hàng hóa và quản lý bán hàng trên Ki - Ôt Việt.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn
+ Chuẩn bị phương tiện học tập
+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh

- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong quá trình thực hành)
- Thi kết thúc môn học (T): Thực hành

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 3 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc mô đun (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết mô đun (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Phần mềm quản trị bán hàng được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, thực hành, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:
- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.
- + Chuẩn bị phương tiện học tập
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

Các tính năng của phần mềm Ki-Ốt Việt:

- Tính năng cơ bản
- Tính năng nâng cao
- Quản lý hàng hóa
- Quản lý bán hàng

6.4. Tài liệu học tập

- Tài liệu bắt buộc:

[1] Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Phần mềm quản trị bán hàng* (Lưu hành nội bộ)

- Tài liệu tham khảo:

[2] Công ty Cổ phần phần mềm Citigo, Tài liệu hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý bán hàng Ki-Ôt Việt

[3] Ths Hoàng Nguyên Khai (2015), Bài giảng Tin học ứng dụng trong kinh doanh, Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MD.25. Kỹ năng làm việc cá nhân

- **Tên mô đun:** Kỹ năng làm việc cá nhân
- **Mã mô đun:** MD.25
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Kỹ năng làm việc cá nhân thuộc nhóm các môn học chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành QTKD và QTBH.

1.2. Tính chất

Mô đun Kỹ năng làm việc cá nhân là mô đun chuyên môn bắt buộc nhằm trang bị cho người học một số kỹ năng mềm giúp người học nâng cao hiệu quả làm việc cá nhân, góp phần vào sự thành công trong nghề nghiệp sau này bao gồm: kỹ năng quản lý bản thân, kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng tạo động lực làm việc cho nhân viên, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng xin việc làm.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Trình bày được phương pháp quản lý bản thân, phương pháp làm việc theo nhóm, phương pháp tạo động lực làm việc cho nhân viên;
- Phân biệt được các loại công cụ, kỹ thuật thường được sử dụng trong việc quản lý thời gian và giải quyết vấn đề;
- Mô tả được các nội dung công việc cơ bản phải làm khi thực hiện xin việc làm.

2.2. Kỹ năng

- Phân tích được SWOT, xác định được mục tiêu cá nhân và tạo được động lực làm việc cho bản thân.
- Lựa chọn được cơ hội việc làm phù hợp với bản thân; hoàn thiện được hồ sơ xin việc; thực hiện tốt các buổi phỏng vấn của doanh nghiệp tuyển dụng;

- Thực hiện các công việc khi làm theo nhóm hiệu quả;
- Sử dụng hợp lý thời gian của bản thân;
- Đề xuất được các giải pháp để tạo động lực làm việc cho nhân viên trong doanh nghiệp;
- Giải quyết được một số tình huống phát sinh trong quá trình công tác tại doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có tâm thế tự tin, vững vàng, sẵn sàng thực hiện mọi công việc được giao tại doanh nghiệp;
- Xử lý các tình huống theo chiều hướng tích cực, ứng xử đúng mực, giao tiếp nhẹ nhàng, chân thành, cởi mở với mọi người trong và ngoài đơn vị;
- Giải quyết các công việc khoa học, có kế hoạch rõ ràng, cẩn thận, tỉ mỉ, nghiêm túc;
- Phối hợp tốt với các đồng nghiệp trong các hoạt động công tác chung tại doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				B T	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Kỹ năng quản lý bản thân	8	3			5		
	1.1. Khái quát chung về quản lý bản thân	3	3					
	1.2. Thực hành	5				5		
2	Bài 2: Kỹ năng làm việc theo nhóm	12	2			9		1
	2.1. Khái quát chung về làm việc theo nhóm	2	2					
	2.2. Thực hành	10				9		1
3	Bài 3: Kỹ năng quản lý thời gian	12	3			8		1
	3.1. Khái quát chung về quản lý thời gian	3	3					

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				B T	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	3.2. Thực hành	9				8		1
4	Bài 4: Kỹ năng tạo động lực làm việc	8	2			6		
	4.1. Khái quát chung về tạo động lực làm việc	2	2					
	4.2. Thực hành	6				6		
5	Bài 5: Kỹ năng giải quyết vấn đề	12	3			9		
	5.1. Khái quát chung về giải quyết vấn đề	3	3					
	5.2. Thực hành	9				9		
6	Bài 6: Kỹ năng tìm việc làm	8	2			5		1
	6.1. Khái quát chung về tìm việc làm	2	2					
	6.2. Thực hành	6				5		1
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Kỹ năng quản lý bản thân

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò và phương pháp quản lý bản thân;
- Phân tích được SWOT, xác định được mục tiêu cá nhân và tạo được động lực làm việc cho bản thân.

2. Nội dung bài 1

1.1. Khái quát chung về quản lý bản thân

- 1.1.1. Khái niệm quản lý bản thân
- 1.1.2. Vai trò của quản lý bản thân
- 1.1.3. Phương pháp quản lý bản thân

1.2. Thực hành

1.2.1. Thực hành 1

Sinh viên tự đánh giá năng lực bản thân. Nêu cách thức phát huy những điểm mạnh và giải pháp hạn chế những điểm yếu của bản thân.

1.2.2. Thực hành 2

Giải quyết một số tình huống để rèn luyện kỹ năng quản lý bản thân

Bài 2: Kỹ năng làm việc theo nhóm

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được vai trò và mô tả được các đặc điểm cơ bản của nhóm;
- Phân biệt được các loại nhóm trong doanh nghiệp;
- Trình bày được các nguyên tắc và phương pháp làm việc theo nhóm;
- Phối hợp thực hiện các công việc khi làm theo nhóm hiệu quả.

2. Nội dung bài 2

2.1. Khái quát chung về làm việc theo nhóm

2.1.1. Khái niệm nhóm

2.1.2. Vai trò của nhóm

2.1.3. Phân loại nhóm

2.1.4. Quá trình phát triển của nhóm

2.1.5. Nguyên tắc làm việc theo nhóm

2.1.6. Phương pháp làm việc theo nhóm

2.2. Thực hành

2.2.1. Thực hành 1

Sinh viên tự đánh giá về khả năng làm việc theo nhóm của bản thân. Phân tích những điểm đã làm tốt, những điểm cần phải khắc phục (nêu nguyên nhân của những điểm hạn chế và cách thức khắc phục) khi bản thân làm việc theo nhóm.

2.2.2. Thực hành 2

Giải quyết một số tình huống để rèn luyện kỹ năng làm việc theo nhóm

Bài 3: Kỹ năng quản lý thời gian

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được vai trò của quản lý thời gian;
- Phân tích được các yếu tố gây lãng phí thời gian;
- Trình bày được phương pháp sử dụng các công cụ quản lý thời gian;
- Sử dụng hợp lý thời gian của bản thân.

2. Nội dung bài 3

3.1. Khái quát chung về quản lý thời gian

- 3.1.1. Khái niệm quản lý thời gian
- 3.1.2. Vai trò của quản lý thời gian
- 3.1.3. Các yếu tố gây lãng phí thời gian
- 3.1.4. Các công cụ quản lý thời gian
 - 3.1.4.1. Danh sách các việc cần làm
 - 3.1.4.2. Lịch công tác
 - 3.1.4.3. Bảng ghi mục tiêu
 - 3.1.4.4. Nguyên lý Pareto
 - 3.1.4.5. Đồ thị quản lý thời gian
- 3.1.5. Ứng phó với những vấn đề nằm ngoài kế hoạch
 - 3.1.5.1. Tai nạn lao động
 - 3.1.5.2. Máy móc hư hỏng
 - 3.1.5.3. Thành viên của nhóm vắng mặt
 - 3.1.5.4. Các sự việc mới nảy sinh

3.2. Thực hành

3.2.1. Thực hành 1

Sinh viên tự đánh giá về khả năng quản lý thời gian của bản thân. Phân tích những điểm đã làm tốt, những điểm cần phải khắc phục nhằm sử dụng thời gian hiệu quả (nêu nguyên nhân của những điểm hạn chế và cách thức khắc phục).

3.2.2. Thực hành 2

Giải quyết một số tình huống để rèn luyện kỹ năng quản lý thời gian

Bài 4: Kỹ năng tạo động lực làm việc

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được vai trò của tạo động lực làm việc cho nhân viên;
- Phân tích được các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên;
- Trình bày được các phương pháp tạo động lực làm việc cho nhân viên;
- Đề xuất được các giải pháp để tạo động lực làm việc cho nhân viên trong doanh nghiệp.

2. Nội dung bài 4

4.1. Khái quát chung về tạo động lực làm việc

- 4.1.1. Khái niệm tạo động lực làm việc
- 4.1.2. Một số học thuyết về tạo động lực làm việc
- 4.1.3. Phương pháp tạo động lực làm việc

4.2. Thực hành

4.2.1. Thực hành 1

Sinh viên tự đánh giá về khả năng tạo động lực làm việc cho người khác của bản thân. Phân tích những điểm đã làm tốt, những điểm cần phải khắc phục (nêu nguyên nhân của những điểm hạn chế và cách thức khắc phục).

4.2.2. Thực hành 2

Giải quyết một số tình huống để rèn luyện kỹ năng tạo động lực làm việc cho nhân viên

Bài 5: Kỹ năng giải quyết vấn đề

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được 6 công cụ và kỹ thuật giải quyết vấn đề;
- Mô tả được trình tự 6 bước để giải quyết vấn đề;
- Giải quyết được một số tình huống phát sinh trong quá trình công tác tại doanh nghiệp.

2. Nội dung bài 5

5.1. Khái quát chung về giải quyết vấn đề

5.1.1. Khái niệm giải quyết vấn đề

5.1.2. Công cụ và kỹ thuật giải quyết vấn đề

5.1.2.1. Kỹ thuật 4W + 1H

5.1.2.2. Kỹ thuật 5Whys

5.1.2.3. Sơ đồ xương cá

5.1.2.4. Sơ đồ tư duy

5.1.2.5. Kỹ thuật công não

5.1.2.6. Kỹ thuật 6 chiếc mũ tư duy

5.1.3. Trình tự giải quyết vấn đề

5.1.3.1. Xác định vấn đề

5.1.3.2. Tìm hiểu nguyên nhân

5.1.3.3. Xây dựng giải pháp

5.1.3.4. Lựa chọn giải pháp tối ưu

5.1.3.5. Lập kế hoạch và giải quyết vấn đề

5.1.3.6. Giám sát và đánh giá

5.2. Thực hành

5.2.1. Thực hành 1

Sinh viên tự đánh giá về khả năng giải quyết vấn đề của bản thân. Phân tích những điểm đã làm tốt, những điểm cần phải khắc phục (nêu nguyên nhân của những điểm hạn chế và cách thức khắc phục).

5.2.2. Thực hành 2

Giải quyết một số tình huống để rèn luyện kỹ năng giải quyết vấn đề

Bài 6: Kỹ năng tìm việc làm

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

- Đánh giá đúng năng lực của bản thân;
- Xác định đúng mục tiêu nghề nghiệp của bản thân;
- Lựa chọn được cơ hội việc làm phù hợp với bản thân;
- Hoàn thiện được hồ sơ xin việc phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp tuyển dụng;
- Hoàn thành tốt các buổi phỏng vấn của doanh nghiệp tuyển dụng;
- Sẵn sàng thực hiện công việc mới tại doanh nghiệp tuyển dụng.

2. Nội dung bài 6

6.1. Khái quát chung về tìm việc làm

- 6.1.1. Đánh giá năng lực bản thân
- 6.1.2. Xác định mục tiêu nghề nghiệp
- 6.1.3. Tìm kiếm cơ hội việc làm
- 6.1.4. Chuẩn bị hồ sơ xin việc
- 6.1.5. Phỏng vấn tuyển dụng
- 6.1.6. Thương lượng về lương bổng và các quyền lợi khác
- 6.1.7. Chuẩn bị cho công việc mới

6.2. Thực hành

Sinh viên thực hành một số hoạt động cơ bản trong quá trình tìm việc làm

6.3. Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Kỹ năng làm việc cá nhân.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, các bài thực hành, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*
 - + Trình bày phương pháp quản lý bản thân, phương pháp làm việc theo nhóm, phương pháp tạo động lực làm việc cho nhân viên;
 - + Phân biệt các loại công cụ, kỹ thuật thường được sử dụng trong việc quản lý thời gian và giải quyết vấn đề;
 - + Mô tả các nội dung công việc cơ bản phải làm khi thực hiện xin việc làm.
- *Kỹ năng:*
 - + Phân tích SWOT, xác định mục tiêu cá nhân, tạo động lực làm việc cho bản thân.
 - + Lựa chọn được cơ hội việc làm phù hợp với bản thân; hoàn thiện được hồ sơ xin việc; thực hiện tốt các buổi phỏng vấn của doanh nghiệp tuyển dụng;
 - + Thực hiện các công việc khi làm theo nhóm hiệu quả.
 - + Sử dụng hợp lý thời gian của bản thân.
 - + Đề xuất được các giải pháp để tạo động lực làm việc cho nhân viên trong doanh nghiệp.
 - + Giải quyết được một số tình huống phát sinh trong quá trình công tác tại doanh nghiệp.
- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*
 - + Tham dự các bài giảng trên lớp đầy đủ, đúng giờ theo quy định;
 - + Tích cực thực hiện các bài thực hành theo yêu cầu;
 - + Có khả năng học tập độc lập và học tập theo nhóm tốt.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong quá trình thực hành)
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số 1: Có 1 đầu điểm.
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2: Có 3 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Kỹ năng làm việc cá nhân được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và ngành Quản trị bán hàng.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, thực hành, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.
- + Chuẩn bị phương tiện học tập.
- + Hoàn thành các bài thực hành, bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

6 kỹ năng làm việc cá nhân:

- Kỹ năng quản lý bản thân
- Kỹ năng làm việc theo nhóm
- Kỹ năng quản lý thời gian
- Kỹ năng tạo động lực làm việc
- Kỹ năng giải quyết vấn đề
- Kỹ năng tìm việc làm

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Kỹ năng làm việc cá nhân* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. Business Edge (2006), Thuật lãnh đạo nhóm, NXB Trẻ.

[3]. Business Edge (2006), Quản lý thời gian, NXB Trẻ.

[4]. Business Edge (2006), Giải quyết vấn đề, NXB Trẻ.

[5]. Business Edge (2006), Tạo động lực làm việc, NXB Trẻ.

[6]. Ngô Kim Thanh, Nguyễn Thị Hoài Dung (2012), Giáo trình Kỹ năng quản trị, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

[7]. Huỳnh Phú Thịnh (2007), Kỹ năng tìm việc làm, Đại học An Giang.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

MD.26. Nghiệp vụ truyền thông

- **Tên mô đun:** Nghiệp vụ truyền thông
- **Mã mô đun:** MD.26
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện mô đun:**
 - + Tổng số: 60 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Thực hành: 42 giờ
 - + Kiểm tra: 3 giờ
- **Môn học/ mô đun tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

1.1. Vị trí

Mô đun Nghiệp vụ truyền thông thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Mô đun Nghiệp vụ truyền thông là mô đun bắt buộc, trang bị cho sinh viên kiến thức và kỹ năng về sử dụng đa phương tiện (truyền thông) nhằm xây dựng được mục tiêu, kế hoạch truyền thông trên cơ sở dữ liệu kho ảnh, clip và biên tập review (khái lược, tóm tắt) trong status (dòng trạng thái) được sử dụng trên các trang mạng xã hội.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

2.1. Kiến thức

- Trình bày được khái niệm, các yếu tố cơ bản trong quá trình truyền thông;
- Xác định được vai trò và xu thế của xã hội hiện nay về hoạt động truyền thông;
- Mô tả được các bước trong quy trình thực hiện truyền thông;
- Trình bày được các nguyên tắc chụp ảnh, dựng clip và cách thức biên soạn review (khái lược, tóm tắt).

2.2. Kỹ năng

- Chụp ảnh và quay clip được ảnh cá nhân, cảnh vật, sản phẩm/dịch vụ (có bố cục truyền tải được thông điệp truyền thông);
- Biên soạn được các status cá nhân và review sản phẩm, dịch vụ, tổ chức;
- Thực hiện được truyền thông cá nhân (thương hiệu cá nhân) trên mạng xã hội;

- Thực hiện được truyền thông thương mại căn bản trên mạng xã hội (thời trang, món ăn, tổ chức/doanh nghiệp).

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

Năng động, sáng tạo tham gia thực hành truyền thông cá nhân và truyền thông sản phẩm trên mạng xã hội.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	Bài 1: Khái quát chung về truyền thông	4	4					
	1.1. Khái niệm truyền thông	0,5	0,5					
	1.2. Các yếu tố cơ bản trong quá trình truyền thông	0,5	0,5					
	1.3. Vai trò của truyền thông	1	1					
	1.4. Xu thế của truyền thông trong xã hội hiện nay	1,5	1,5					
	1.5. Quy trình thực hiện truyền thông	0,5	0,5					
2	Bài 2: Truyền thông cá nhân (thương hiệu cá nhân) trên mạng xã hội	20	5			14		1
	2.1. Thiết kế kịch bản truyền thông	4	1			3		
	2.2. Chụp ảnh, quay phim	4	1			3		
	2.3. Thiết kế phim ngắn tự giới thiệu	4	1			3		
	2.4. Biên soạn bài ngắn	4	1			3		
	2.5. Truyền thông trên mạng xã hội Facebook	4	1			2		1

TT	TÊN BÀI TRONG MÔ ĐUN (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
3	Bài 3: Tuyển thông thương mại trên mạng xã hội	36	6			28		2
	3.1. Thiết kế kịch bản truyền thông	4	1			3		
	3.2. Chụp ảnh và quay clip sản phẩm, dịch vụ	4	1			3		
	3.3. Biên soạn review	4	1			3		
	3.4. Bán hàng online	8	1			7		
	3.5. Truyền thông trên mạng xã hội Facebook và Zalo	16	2			12		2
	CỘNG	60	15			42		3

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Khái quát chung về truyền thông

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được 3 yếu tố cơ bản trong quá trình truyền thông;
- Xác định được vai trò và xu thế của xã hội hiện nay về truyền thông.

2. Nội dung bài 1

- 1.1. Khái niệm truyền thông
- 1.2. Các yếu tố cơ bản trong quá trình truyền thông
- 1.3. Vai trò của truyền thông
- 1.5. Xu thế của truyền thông trong xã hội hiện nay
 - 1.5.1. Website
 - 1.5.2. Mạng xã hội
 - 1.5.3. Báo chí
 - 1.5.4. Vô tuyến truyền hình
- 1.5. Quy trình thực hiện truyền thông

Bài 2: Truyền thông cá nhân
(thương hiệu cá nhân) trên mạng xã hội

Thời gian: 20 giờ

1. Mục tiêu

- Thiết kế được kịch bản truyền thông cá nhân (thương hiệu cá nhân);
- Quay và trình chiếu được phim ngắn tự giới thiệu;
- Biên soạn được các status nhằm mục tiêu truyền thông cá nhân theo kịch bản;
- Truyền thông cá nhân được trên mạng xã hội theo kịch bản.

2. Nội dung bài 2

- 2.1. Thiết kế kịch bản truyền thông
- 2.2. Chụp ảnh, quay phim
- 2.3. Thiết kế phim ngắn tự giới thiệu
- 2.4. Biên soạn bài ngắn
- 2.5. Truyền thông trên mạng xã hội Facebook

Bài 3: Truyền thông thương mại trên mạng

Thời gian: 36 giờ

xã hội

1. Mục tiêu

- Thiết kế được kịch bản truyền thông cho 1 loại sản phẩm và 1 loại dịch vụ;
- Bán được sản phẩm, dịch vụ phát online;
- Chụp được bố cục tạo hình cho sản phẩm, dịch vụ;
- Biên tập được review sản phẩm, dịch vụ, tổ chức: thời trang, món ăn, tổ chức/doanh nghiệp;
- Truyền thông được sản phẩm, dịch vụ trên mạng xã hội.

2. Nội dung bài 3

- 3.1. Thiết kế kịch bản truyền thông
- 3.2. Chụp ảnh và quay clip sản phẩm, dịch vụ
 - 3.2.1. Sản phẩm thời trang
 - 3.2.2. Thực phẩm (đồ ăn, đồ uống)
- 3.3. Biên soạn review
 - 3.3.1. Sản phẩm (thời trang)
 - 3.3.2. Dịch vụ (đồ ăn uống)
 - 3.3.3. Tổ chức/doanh nghiệp
(công ty sữa Vinamilk, tập đoàn Vingroup)
- 3.4. Bán hàng online
 - 3.4.1. Bán hàng online về thời trang

3.4.2. Bán hàng online về các món ăn

3.5. Truyền thông trên mạng xã hội Facebook và Zalo

3.5.1. Sản phẩm (thời trang)

3.5.2. Dịch vụ (đồ ăn uống)

3.5.3. Tổ chức (công ty sữa Vinamilk, tập đoàn Vingroup)

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính, wifi;

- Máy chiếu, phong chiếu, kệ trưng bày hàng hoá, hệ thống âm thanh (loa, mic), wifi phát sóng rất mạnh, máy chiếu, máy tính, phong chiếu, máy chụp ảnh, đèn chiếu rọi, đèn chiếu hắt, phong/hộp đựng sản phẩm để chụp hình, kệ giá đỡ máy ảnh...

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình mô đun, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Tài liệu tham khảo về Nghiệp vụ truyền thông.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc mô đun

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tích hợp, các bài kiểm tra.

- Điểm trung bình các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức*

+ Trình bày khái niệm, các yếu tố cơ bản trong quá trình truyền thông;

+ Xác định vai trò và xu thế của xã hội hiện nay về hoạt động truyền thông;

+ Mô tả các bước trong quy trình thực hiện truyền thông;

+ Trình bày các nguyên tắc chụp ảnh và biên soạn review (khái lược, tóm tắt).

- *Kỹ năng*

+ Chụp ảnh cá nhân, cảnh vật, sản phẩm/dịch vụ có bố cục truyền tải được thông điệp truyền thông;

+ Biên soạn các status cá nhân và review sản phẩm, dịch vụ, tổ chức;

+ Thực hiện truyền thông cá nhân (thương hiệu cá nhân) trên mạng xã hội;

+ Thực hiện truyền thông thương mại căn bản trên mạng xã hội: thời trang, món ăn, tổ chức/doanh nghiệp.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

Năng động, sáng tạo trong truyền thông cá nhân và truyền thông sản phẩm trên mạng xã hội.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thực hành (kiểm tra trong giờ thực hành)
- Thi kết thúc môn học (T): Thực hành

5.3. Cách tính điểm mô đun

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm.

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) hệ số 2: Có 2 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

6.1. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Nghiệp vụ truyền thông được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

6.2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, hoạt động nhóm, thực hành...

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn

+ Chuẩn bị phương tiện học tập

+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)

+ Thực hành các kỹ năng về nghiệp vụ truyền thông cá nhân và sản phẩm trên mạng xã hội theo những tiêu chí mà nhà giáo yêu cầu.

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Kịch bản truyền thông

- Kỹ thuật chụp hình, quay phim

- Kỹ thuật viết review

6.4. Tài liệu học tập

- Tài liệu bắt buộc:

[1] Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Nghiệp vụ truyền thông* (Lưu hành nội bộ)

- *Tài liệu tham khảo*

[2] Th.s Lê Minh Thanh (2010), Truyền thông cá nhân trong xu thế bùng nổ thông tin hiện nay, Trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn,

[3] <https://www.brandsvietnam.com/160-Truyen-thong-Nhung-xu-huong-o-thi-tuong-lai>

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.27. Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ

- **Tên môn học:** Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ
- **Mã môn học:** MH.27
- **Số tín chỉ:** 2
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 30 giờ
 - + Lý thuyết: 20 giờ
 - + Thảo luận, bài tập: 9 giờ
 - + Kiểm tra: 1 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh.

1.2. Tính chất

Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ là môn học bắt buộc nhằm cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về hệ thống quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ hiện đang được sử dụng phổ biến trong các doanh nghiệp: khái quát chung về chất lượng hàng hóa - dịch vụ, quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ, công tác kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Nêu được vai trò của chất lượng hàng hóa - dịch vụ và quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ đối với doanh nghiệp;
- Liệt kê được các yêu cầu và các chỉ tiêu chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong doanh nghiệp;
- Mô tả được các giai đoạn trong quản lý chất lượng hàng hóa và nội dung của quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp;
- Phân biệt được các hệ thống quản lý chất lượng đang áp dụng trong các doanh nghiệp hiện nay;
- Trình bày được phương pháp quản lý, công cụ thống kê chất lượng và nội dung công tác kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp.

2.2. Kỹ năng

- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
- Sử dụng được các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
- Lập được quy trình kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
- Tính toán được một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ đúng các nguyên tắc quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong doanh nghiệp.
- Chủ động, tích cực tham gia vào các công tác quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong quá trình kinh doanh của doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Chương 1: Khái quát chung về chất lượng hàng hóa - dịch vụ	5	4		1			
	1.1. Chất lượng hàng hóa	2	2					
	1.2. Chất lượng dịch vụ	1	1					
	1.3. Vai trò của chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong nền kinh tế thị trường	1	1					
	1.4. Thảo luận	1			1			
2	Chương 2: Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ	15	10	4				1
	2.1. Quản lý chất lượng hàng hóa	2	2					
	2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ	2	2					
	2.3. Phương pháp quản lý chất lượng	1	1					
	2.4. Công cụ thống kê trong quản lý	3	3	4				

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
	chất lượng							
	2.5. Hệ thống quản lý chất lượng	2	2					
	2.6. Kiểm tra	1						1
3	Chương 3: Kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ	10	6	4				
	3.1. Kiểm tra chất lượng hàng hóa - dịch vụ	2	2					
	3.2. Đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ	8	4	4				
	CỘNG	30	20	4	5			1

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Khái quát chung về chất lượng hàng hóa - dịch vụ Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được vai trò của chất lượng hàng hóa - dịch vụ đối với doanh nghiệp và xã hội;
- Liệt kê được các yêu cầu và các chỉ tiêu chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong doanh nghiệp;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 1

1.1. Chất lượng hàng hóa

- 1.1.1. Khái niệm và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa
- 1.1.2. Yêu cầu đối với chất lượng hàng hóa
- 1.1.3. Chỉ tiêu chất lượng hàng hóa

1.2. Chất lượng dịch vụ

- 1.2.1. Khái niệm và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ
- 1.2.2. Yêu cầu đối với chất lượng dịch vụ
- 1.2.3. Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ

1.3. Vai trò của chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong nền kinh tế thị trường

1.4. Thảo luận

Chương 2: Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được vai trò của quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong doanh nghiệp;
- Mô tả được các giai đoạn trong quản lý chất lượng hàng hóa và các nội dung của quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp;
- Phân biệt được các hệ thống quản lý chất lượng đang áp dụng trong các doanh nghiệp hiện nay;
- Trình bày được các phương pháp quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
- Sử dụng được các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
- Tuân thủ đúng các nguyên tắc quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 2

2.1. Quản lý chất lượng hàng hóa

2.1.1. Khái niệm và nguyên tắc quản lý chất lượng hàng hóa

2.1.2. Các giai đoạn quản lý chất lượng hàng hóa

2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ

2.2.1. Khái niệm, vai trò của quản lý chất lượng dịch vụ

2.2.2. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ

2.3. Phương pháp quản lý chất lượng

2.4. Công cụ thống kê trong quản lý chất lượng

2.4.1. Vai trò của công cụ thống kê trong quản lý chất lượng

2.4.2. Một số công cụ thống kê trong quản lý chất lượng

2.4.3. Bài tập

2.5. Hệ thống quản lý chất lượng

2.5.1. Khái niệm và vai trò của hệ thống quản lý chất lượng

2.5.2. Một số hệ thống quản lý chất lượng

2.6. Kiểm tra

Chương 3: Kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được vai trò của kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong doanh nghiệp;
- Trình bày được hình thức, phương pháp và nội dung kiểm tra chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;

- Lập được quy trình kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
- Tính toán được một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 3

3.1. Kiểm tra chất lượng hàng hóa - dịch vụ

- 3.1.1. Khái niệm, mục đích kiểm tra chất lượng hàng hóa - dịch vụ
- 3.1.2. Hình thức và phương pháp kiểm tra chất lượng hàng hóa - dịch vụ
- 3.1.3. Tổ chức kiểm tra chất lượng hàng hóa - dịch vụ

3.2. Đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ

- 3.2.1. Khái niệm, mục đích đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ
- 3.2.2. Trình tự đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ
- 3.2.3. Một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ
- 3.2.3. Bài tập

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Tài liệu giảng dạy và học tập, Slide bài giảng, Giáo trình và các tài liệu tham khảo môn Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các buổi thảo luận, các bài tích hợp, các bài kiểm tra.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:
 - + Nêu vai trò của chất lượng hàng hóa - dịch vụ và quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ đối với doanh nghiệp;

- + Liệt kê các yêu cầu và các chỉ tiêu chất lượng hàng hóa - dịch vụ trong doanh nghiệp;
- + Mô tả các giai đoạn trong quản lý chất lượng hàng hóa và nội dung của quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp;
- + Phân biệt các hệ thống quản lý chất lượng đang áp dụng trong các doanh nghiệp hiện nay;
- + Trình bày phương pháp quản lý, công cụ thống kê chất lượng và nội dung công tác kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp
- *Kỹ năng:*
 - + Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
 - + Sử dụng các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
 - + Lập quy trình kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp;
 - + Tính toán một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ của doanh nghiệp.
- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*
 - + Sinh viên tham dự đầy đủ các giờ học trên lớp đúng giờ theo quy định
 - + Tích cực tham gia ý kiến trên lớp, làm bài tập về nhà theo yêu cầu đầy đủ
 - + Chuẩn bị kiến thức trước khi lên lớp

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Tự luận
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được giáo viên, giảng viên hướng dẫn;

+ Chuẩn bị phương tiện học tập;

+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Quản trị chất lượng hàng hóa – dịch vụ

- Kiểm tra - đánh giá chất lượng hàng hóa - dịch vụ

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Quản lý chất lượng hàng hóa - dịch vụ* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. GS.TS Nguyễn Đình Phan, TS Đặng Ngọc Sự (2012). Giáo trình Quản lý chất lượng, NXB Đại học Kinh tế quốc dân

[3]. TS. Lưu Thanh Tâm (2003), Giáo trình Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế, NXB Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.28. Tiếng Anh chuyên ngành QTKD

- **Tên môn học:** Tiếng Anh chuyên ngành QTKD
- **Mã môn học:** MH.28
- **Số tín chỉ:** 3
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 45 giờ
 - + Lý thuyết: 15 giờ
 - + Bài tập: 28 giờ
 - + Kiểm tra: 2 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Tiếng Anh 2
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Bộ môn Ngoại ngữ - Khoa KHCB

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Tiếng Anh chuyên ngành QTKD thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn và được bố trí giảng dạy sau khi SV đã học xong môn học Tiếng Anh 2.

1.2. Tính chất

Môn học Tiếng Anh chuyên ngành QTKD là môn học bắt buộc thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn ngành QTKD. Môn học này cung cấp các thuật ngữ tiếng Anh chuyên ngành QTKD thông qua các chủ đề: công việc, chất lượng, xuất – nhập khẩu, tiếp thị, lập kế hoạch, quản lý con người và kinh doanh trực tuyến. Môn học còn hệ thống và củng cố các cấu trúc ngữ pháp cơ bản trong tiếng Anh. Môn học đặc biệt chú trọng và tập trung phát triển các kỹ năng thực hành tiếng (nghe, nói, đọc, viết) ở người học.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Nhận biết và sử dụng đúng các kiến thức ngữ pháp tiếng Anh như trợ động từ “do, be, have”, thì hiện tại đơn (HTĐ) và hiện tại tiếp diễn (HTTD), thì quá khứ đơn (QKĐ), các loại câu hỏi, diễn đạt các kế hoạch trong tương lai, câu điều kiện loại 2, câu gián tiếp.

- Nhận biết và sử dụng được từ vựng liên quan đến các chủ đề chuyên ngành quản trị kinh doanh như quản lý chất lượng, quản lý con người, xuất- nhập khẩu, tiếp thị, lập kế hoạch, kinh doanh trực tuyến v.v...

2.2. Kỹ năng

Nghe, nói, đọc và viết về các chủ đề, tài liệu có liên quan tới chuyên ngành Quản trị kinh doanh.

- Nghe: Nghe hiểu được những thông tin hiện thực đơn giản được diễn đạt rõ ràng bằng giọng chuẩn về các chủ đề liên quan tới quản trị kinh doanh; xác định được ý chính trong các bài nói được trình bày rõ ràng về những chủ đề đó.

- Nói: Giao tiếp tương đối tự tin về các vấn đề liên quan đến quản trị kinh doanh. Có thể trao đổi, kiểm tra và xác nhận thông tin, giải thích vấn đề nảy sinh. Có thể trình bày ý kiến về các chủ đề kinh doanh như xuất-nhập khẩu, quản lý chất lượng, v.v...; tham gia đàm thoại về các chủ đề đã học, thể hiện quan điểm cá nhân và trao đổi thông tin về các chủ đề đó.

- Đọc: Đọc hiểu các văn bản chứa đựng thông tin rõ ràng về các chủ đề liên quan đến chuyên ngành quản trị kinh doanh và lĩnh vực yêu thích, quan tâm của mình.

- Viết: Viết bài đơn giản, có tính liên kết về các chủ đề liên quan đến kinh doanh hoặc mối quan tâm cá nhân bằng cách kết nối các thành tố đơn lập thành bài viết có cấu trúc.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Người học hình thành ý thức và thái độ tích cực đối với việc sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp hàng ngày và trong công việc; có ý thức về tầm quan trọng của việc học tiếng Anh chuyên ngành QTKD đối với ngành nghề và hội nhập quốc tế.

- Người học rèn luyện được kỹ năng làm việc độc lập, theo cặp và theo nhóm

- Người học tự tin, năng động, chủ động trong giao tiếp khi sử dụng tiếng Anh chuyên ngành QTKD

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI/ CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	UNIT 1: A new job	5	1,5			3,5		
	1.1.Starting up: Worries on the first day in a new job	0,5	0,5					
	1.2.Vocabulary: New employees	0,5				0,5		
	Reading: Dream jobs	1	0,5			0,5		
	1.4. Listening: Welcoming new recruits	1	0,5			0,5		

SỐ TT	TÊN BÀI/ CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyế t	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	1.5. Language Review: be, have, have got	0,5				0,5		
.	1.6. Speaking: Introductions	0,5				0,5		
	1.7.Writing: New employee announcement	1				1		
2	UNIT 2: Quality	5	1,5			3,5		
.	2.1. Starting up: Brands	0,5	0,5					
	2.2.Vocabulary: Describing quality and cost	0,5				0,5		
	2.3.Listening: Upmarket / downmarket	1	0,5			0,5		
	2.4.Reading: ISO standards	1	0,5			0,5		
	2.5.Language Review: Present simple vs. Present continuous	0,5				0,5		
	2.6.Speaking: Ordering a process	0,5				0,5		
	2.7.Writing:A letter of complaint	1				1		
3	UNIT 3: Import - Export	5	1,5			3,5		
	3.1.Starting up: Importing	0,5	0,5					
	3.2.Vocabulary: Exporting and markets	0,5				0,5		
	3.3.Listening: An exporting expert	1	0,5			0,5		
	3.4.Reading: Exporting in niche markets	1	0,5			0,5		
	3.5.Language Review: Past simple	0,5				0,5		
	3.6.Speaking: Telephoning	0,5				0,5		
	3.7.Writing: An email: Making first contact	1				1		

SỐ TT	TÊN BÀI/ CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyế t	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	REVISION: Unit 1 to 3	3	1			2		
	Test (Listening + speaking)	2						2
4	UNIT 4: Marketing	5	1,5			3,5		
	4.1.Starting up: Ideas about marketing	0,5	0,5					
	4.2.Vocabulary: Words about partnerships	0,5				0,5		
	4.3.Listening: Successful marketing	1	0,5			0,5		
	4.4.Reading: Selling dreams	1	0,5			0,5		
	4.5.Language Review: Questions	0,5				0,5		
	4.6. Speaking: Telephoning	0,5				0,5		
	4.7.Writing: A sales leaflet in marketing	1				1		
5	UNIT 5: Planning	5	1,5			3,5		
	5.1.Starting up: Planning	0,5	0,5					
	5.2.Vocabulary: Ways to plan	0,5				0,5		
	5.3.Listening: The secret of good planning	1	0,5			0,5		
	5.4.Reading: Planning for economic development	1	0,5			0,5		
	5.5.Language Review: Future plans	0,5				0,5		
	5.6.Speaking: Meetings: Interrupting and clarifying	0,5				0,5		
	5.7.Writing: A letter for an interview	1				1		
6	UNIT 6: Managing people	5	1,5			3,5		

SỐ TT	TÊN BÀI/ CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyế t	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	6.1.Starting up: Qualities and skills of a good manager	0,5	0,5					
	6.2.Vocabulary: Verbs and prepositions	0,5				0,5		
	6.3.Listening: Good managers	1	0,5			0,5		
	6.4.Reading and writing: Young managers	1	0,5			0,5		
	6.5.Language Review: Reported speech	0,5				0,5		
	6.6.Speaking: Socializing and entertaining	0,5				0,5		
	6.7.Writing: A report to the CEO	1				1		
7	UNIT 7: Business online	5	1			4		
	7.1.Starting up: New technology and working from home	0,5	0,5					
	7.2Vocabulary: Internet collocations	0,5				0,5		
	7.3.Reading: Successful business online	1	0,5			0,5		
	7.4.Listening: How three people use the Internet at work	1				1		
	7.5.Language Review: - 2nd conditional	0,5				0,5		
	7.6.Speaking: Explanations	0,5				0,5		
	7.7.Writing: Homepage – paragraph on“Who we are”	1				1		
	REVISION: Unit 4 to 7	5	2			3		

SỐ TT	TÊN BÀI/ CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyế t	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	CỘNG	45	15			28		2

3.2. Nội dung chi tiết

Unit 1: A new job

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được các từ liên quan đến nghề nghiệp;
- Phân biệt được cách sử dụng các động từ cơ bản nhất trong tiếng Anh: ‘to be’, ‘to have/ have got’;
- Nghe hiểu cuộc hội thoại về nhân viên ở công ty;
- So sánh sự khác nhau trong văn hóa khi chào đón nhân viên;
- Vận dụng kiến thức đã học để giới thiệu (nói và viết) về bản thân như tên tuổi, nghề nghiệp, chuyên ngành đào tạo, v.v.
- Thảo luận được về những nghề yêu thích nhất.

2. Nội dung bài

- 1.1. Starting up: Worries on the first day in a new job
- 1.2. Vocabulary: New employees
- 1.3. Reading: Dream jobs
- 1.4. Listening: Welcoming new recruits
- 1.5. Language Review: be, have, have got
- 1.6. Speaking: Introductions
- 1.7. Writing: New employee announcement

Unit 2: Quality

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được các từ chỉ chất lượng, giá cả;
- Đọc hiểu và nêu ý chính của bài đọc về chất lượng ISO và cách thức giảm chi phí;
- Phân biệt sự khác nhau giữa thị HT đơn và HT tiếp diễn;
- Phân biệt các từ chỉ chất lượng, giá cả;

- Phân biệt các loại tiêu chuẩn chất lượng;
- Vận dụng kiến thức để viết thư về chất lượng sản phẩm;
- Miêu tả và thảo luận về quy trình sản xuất, đóng gói và vận chuyển sản phẩm đạt tiêu chuẩn;

2. Nội dung bài

- 2.1. Starting up: Brands
- 2.2. Vocabulary: Describing quality and cost
- 2.3. Listening: Upmarket / downmarket
- 2.4. Reading: ISO standards
- 2.5. Language Review: Present simple vs. Present continuous
- 2.6. Speaking: Ordering a process
- 2.7. Writing: A letter of complaint

Unit 3: Inport-export

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê từ vựng liên quan đến xuất-nhập khẩu, các thị trường trong/ngoài nước;
- Đọc hiểu và nêu ý chính về các thị trường xuất khẩu;
- Nghe hiểu và nêu ý chính bài phỏng vấn chuyên gia;
- Phân biệt thì QKĐ và HTĐ, HTTD;
- Phân tích điều kiện, yêu cầu để xuất khẩu sản phẩm và dịch vụ thành công;
- Thảo luận về các thị trường xuất-nhập khẩu mà Việt Nam là thế mạnh;
- Đóng vai, nói chuyện qua điện thoại với đối tác về sản phẩm xuất-nhập khẩu;
- Viết email cho đối tác nước ngoài, đề nghị làm đại lý bán sản phẩm nhập khẩu.

2. Nội dung bài

- 3.1. Starting up: Importing
- 3.2. Vocabulary: Exporting and markets
- 3.3. Listening: An exporting expert
- 3.4. Reading: Exporting in niche markets
- 3.5. Language Review: Past simple
- 3.6. Speaking: Telephoning
- 3.7. Writing: An email: Making first contact

REVISION: Unit 1 to 3

Thời gian: 3 giờ

Test (Listening + speaking)

Thời gian: 2 giờ

Unit 4: Marketing

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê các thuật ngữ về tiếp thị và sản phẩm;
- Nghe hiểu và nêu ý chính về những cách thức tiếp thị thành công;
- Đọc hiểu và nêu ý chính của bài đọc nước hoa Channel;
- Liệt kê từ ngữ thường sử dụng khi gọi điện thoại;
- Phân biệt được các loại câu hỏi trong tiếng Anh;
- Thảo luận về thương hiệu và chiến dịch quảng bá sản phẩm;
- Nghe hội thoại và điền thông tin về khách hàng;
- Nghe và trả lời câu hỏi về nội dung hội thoại giữa Giám đốc và quản lý bán hàng;
- Đóng vai, nói chuyện qua điện thoại giữa Giám đốc Marketing và quản lý bán hàng về sản phẩm mới;
- Viết tờ rơi quảng cáo sản phẩm của công ty.

2. Nội dung bài

- 4.1. Starting up: Ideas about marketing
- 4.2. Vocabulary: Words about partnerships
- 4.3. Reading: Selling dreams
- 4.4. Listening: Successful marketing
- 4.5. Language Review: Questions
- 4.6. Speaking: Telephoning, exchanging information
- 4.7. Writing: A sales leaflet in marketing

Unit 5: Planning

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê từ ngữ liên quan đến việc lập kế hoạch, báo cáo;
- Nghe hiểu và liệt kê các cách thức lập kế hoạch thành công;
- Đọc hiểu và nêu ý chính về thành phố Nizhny Novgorod;
- Liệt kê từ ngữ thường sử dụng khi nói về kế hoạch trong tương lai;
- Thảo luận cách thức lập kế hoạch trong cuộc sống cá nhân và công việc;
- Thảo luận về nền kinh tế của Nga và một số siêu cường khác;
- Đóng vai, thảo luận về kế hoạch tổ chức;
- Viết thư mời khách tham gia phỏng vấn chương trình.

2. Nội dung bài

- 5.1. Starting up: Planning
- 5.2. Vocabulary: Ways to plan
- 5.3. Listening: The secret of good planning

5.4. Reading: Planning for economic development

5.5. Language Review: Future plans

5.6. Speaking: Meetings: interrupting and clarifying

5.7. Writing: A letter for an interview

Unit 6: Managing people

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Nghe hiểu và liệt kê các phẩm chất của một người quản lý;
- Đọc hiểu và liệt kê những lời khuyên để trở thành một người quản lý;
- Phân biệt câu trực tiếp và câu gián tiếp;
- Thảo luận về các khó khăn trong quản lý con người;
- Thảo luận về các phẩm chất của một người quản lý giỏi;
- Đóng vai và hội thoại với đối tác nước ngoài về các chủ đề như đồ ăn, kỳ nghỉ, sở thích và thói quen, v.v.
- Viết báo cáo về nội dung cuộc họp.

2. Nội dung bài

- 6.1. Starting up: Qualities and skills of a good manager
- 6.2. Listening: Good managers
- 6.3. Vocabulary: Verbs and prepositions
- 6.4. Reading: Young managers
- 6.5. Language Review: Reported speech
- 6.6. Speaking: Socializing and entertaining
- 6.7. Writing: A report to the CEO

Unit 7: Business online

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê từ vựng liên quan đến Internet;
- Đọc hiểu và liệt kê các sản phẩm bán qua mạng;
- Nghe hiểu và liệt kê việc sử dụng Internet trong công việc;
- Liệt kê ngôn ngữ khi giải thích vấn đề;
- Phân biệt câu điều kiện loại 2 và loại 1;
- Thảo luận lý do khách hàng mua/ không mua hàng qua mạng;
- Viết đoạn giới thiệu về công ty trên website.

2. Nội dung bài

- 7.1. Starting up: New technology and working from home

- 7.2. Vocabulary: Internet collocations
- 7.3. Reading: Successful business online
- 7.4. Listening: How three people use the Internet at work
- 7.5. Language Review: - 2nd conditional
- 7.6. Speaking: Explanations
- 7.7. Writing: Homepage – paragraph on “Who we are”

REVISION: Unit 4 to 7

Thời gian: 5 giờ

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Lớp học lý thuyết và phòng thực hành tiếng

4.2. Trang thiết bị máy móc: Đài, đĩa CD, máy tính, máy chiếu, tai nghe

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Textbook, workbook, phân, bảng, tranh ảnh, phiếu bài tập

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học:

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và thực hiện đầy đủ các bài tập, các bài kiểm tra;

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn:

- SV phải có tài liệu học tập gồm: student book, workbook, CD.
- Làm đầy đủ các bài tập sau mỗi bài học tương ứng trong sách bài tập.
- Thực hành giao tiếp bằng tiếng Anh theo cặp, nhóm; luyện tập phát âm, nghe, đọc, viết theo các nội dung học sau từng bài.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức: Trợ động từ “do, be, have”, thì HTĐ và HTTD, thì QKĐ, các loại câu hỏi, diễn đạt các kế hoạch trong tương lai, câu điều kiện loại 2, từ vựng liên quan đến các chủ đề công việc, chất lượng, xuất-nhập khẩu, tiếp thị, lập kế hoạch, quản lý con người và kinh doanh trực tuyến

- Kỹ năng: Nghe, nói, đọc, viết về các chủ đề công việc, chất lượng, xuất-nhập khẩu, tiếp thị, lập kế hoạch, quản lý con người và kinh doanh trực tuyến

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Khả năng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao, các bài kiểm tra đột xuất và thường xuyên

5.2. Phương pháp

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Thái độ chuyên cần, ý thức chuẩn bị và chất lượng tham gia các hoạt động trong nhóm, trên lớp:

+ Kiểm tra định kỳ: Bài kiểm tra nghe và bài kiểm tra kỹ năng nói

- Đánh giá cuối môn học: Bài thi trắc nghiệm + tự luận kiến thức ngôn ngữ và kỹ năng đọc, viết

5.3. Cách tính điểm môn học

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) hệ số 1 có 2 đầu điểm được tính trung bình cộng các lần kiểm tra để lấy 1 đầu điểm.

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2 có 1 đầu điểm.

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

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học Tiếng Anh chuyên ngành QTKD được sử dụng để giảng dạy cho sinh viên ngành QTKD trình độ Cao đẳng và làm tài liệu tham khảo cho các ngành/ nghề khác.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Làm chủ được kiến thức chuyên môn tiếng Anh chuyên ngành QTKD, sẵn sàng giải đáp rõ ràng, thuyết phục đối với các câu hỏi của sinh viên, sử dụng các phương pháp sư phạm phù hợp đối tượng

- Đối với người học: Có thái độ hợp tác trong các hoạt động theo cặp/ nhóm, chủ động, sẵn sàng tiếp thu kiến thức mới

6.3. Những trọng tâm cần chú ý: Vận dụng các kiến thức ngôn ngữ để phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc viết

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc*

1. Nguyễn Phương Nga (2013), *English for Business Administration, Information and Communications House*.

- *Tài liệu tham khảo*

1. Jon Naunton, Mark Tulip (2007), *Profile 1 WorkBook*, Oxford University Press.

2. David Cotton, David Falvey, Simon Kent (2010), *Market Leader New Edition – Pre- Intermediate Business English WorkBook*, Longman.

3. MacKenzie, I. (2006), *Professional English in Use – Finance*, Cambridge University Press.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.29. Thực tập nghề nghiệp

- **Tên môn học:** Thực tập nghề nghiệp
- **Mã môn học:** MH.29
- **Số tín chỉ:** 7 tín chỉ
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 315 giờ
 - + Thực tập: 315 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Quản trị Marketing, Quản trị hành chính văn phòng
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Thực tập nghề nghiệp thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh. Môn học được bố trí giảng dạy sau khi người học đã học xong các môn đôn Quản trị Marketing và Quản trị hành chính văn phòng.

1.2. Tính chất

Thực tập nghề nghiệp là môn học bắt buộc, người học được bố trí thực tập trực tiếp tại các doanh nghiệp. Môn học này giúp người học tìm hiểu được tổng thể về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp như bộ máy tổ chức, ngành nghề kinh doanh, quá trình phát triển, các văn bản quy định nội bộ, đồng thời đi sâu tìm hiểu về 2 mảng hoạt động cụ thể của doanh nghiệp là quản trị marketing và quản trị hành chính văn phòng.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Giới thiệu chung được về doanh nghiệp;
- Mô tả được cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp;
- Tóm tắt được quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp;
- Thu thập được một số tư liệu về kết quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp trong vòng 2-3 năm trở lại đây;
- Liệt kê được các quy định quản lý hoạt động sản xuất kinh doanh chủ yếu tại doanh nghiệp;
- Trình bày được cách thức triển khai hoạt động Marketing và hành chính văn phòng trong doanh nghiệp.

2.2. Kỹ năng

- Có khả năng thực hiện một số công việc về Marketing và hành chính văn phòng trong doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có tác phong công nghiệp, năng động, sáng tạo và có khả năng làm việc theo nhóm và làm việc độc lập cao;
- Có ý thức tổ chức kỷ luật, có khả năng tự chịu trách nhiệm khi thực hiện công việc tại các doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔN HỌC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Khái quát chung về doanh nghiệp	20					20	
	1.1. Giới thiệu chung về doanh nghiệp							
	1.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp							
	1.3. Quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp							
	1.4. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp							
2	Bài 2: Tìm hiểu về các quy định quản lý hoạt động sản xuất kinh doanh tại doanh nghiệp	20					20	
	2.1. Quy định về chế độ làm việc của người lao động trong doanh nghiệp							
	2.2. Quy định về quản lý tài chính trong doanh nghiệp							
	2.3. Quy định về quản lý tài sản trong doanh nghiệp							
	2.4. Quy định về khen thưởng, kỷ luật trong doanh nghiệp							

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔN HỌC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
	2.5. Quy định về triển khai các hoạt động cụ thể trong doanh nghiệp							
3	Bài 3: Tìm hiểu về một số hoạt động sản xuất kinh doanh trong doanh nghiệp	275					275	
	3.1. Hoạt động Marketing							
	3.2. Hoạt động hành chính văn phòng							
	CỘNG	315					315	

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Khái quát chung về doanh nghiệp

Thời gian: 20 giờ

1. Mục tiêu

- Giới thiệu chung được về doanh nghiệp;
- Mô tả được cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp;
- Trình bày được quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp;
- Thu thập được một số tư liệu về kết quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp trong vòng 2-3 năm trở lại đây.

2. Nội dung bài

1.1. Giới thiệu chung về doanh nghiệp

1.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp

1.3. Quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp

1.4. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

Bài 2: Tìm hiểu về các quy định quản lý hoạt động sản xuất kinh doanh tại doanh nghiệp

Thời gian: 20 giờ

1. Mục tiêu

- Liệt kê được các quy định quản lý hoạt động sản xuất kinh doanh chủ yếu tại doanh nghiệp;

2. Nội dung bài

- 2.1. Quy định về chế độ làm việc của người lao động trong doanh nghiệp**
- 2.2. Quy định về quản lý tài chính trong doanh nghiệp**
- 2.3. Quy định về quản lý tài sản trong doanh nghiệp**
- 2.4. Quy định về khen thưởng, kỷ luật trong doanh nghiệp**
- 2.5. Quy định về triển khai các hoạt động cụ thể trong doanh nghiệp**

Bài 3: Tìm hiểu về một số hoạt động sản xuất kinh doanh trong doanh nghiệp

Thời gian: 275 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được cách thức triển khai hoạt động Marketing và hành chính văn phòng trong doanh nghiệp;
- Có khả năng thực hiện một số công việc về Marketing và hành chính văn phòng trong doanh nghiệp.

2. Nội dung bài

3.1. Hoạt động Marketing

- 3.1.1. Nghiên cứu thị trường
- 3.1.2. Xây dựng chính sách marketing

3.2. Hoạt động hành chính văn phòng

- 3.2.1. Lập kế hoạch làm việc
- 3.2.2. Công tác lễ tân
- 3.2.3. Tổ chức hội họp
- 3.2.4. Soạn thảo văn bản
- 3.2.5. Lưu trữ văn thư

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Sinh viên thực tập tại doanh nghiệp, tổ chức, đơn vị, đoàn thể ngoài trường.

4.2. Trang thiết bị máy móc

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự 100% thời gian thực tập tại cơ sở thực tập, ghi chép nhật ký thực tập đầy đủ trong quá trình thực tập, nộp nhật ký thực tập và giấy xác nhận của cơ sở thực tập cho nhà giáo hướng dẫn vào cuối kỳ thực tập.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*

- + Giới thiệu chung về doanh nghiệp;
- + Mô tả cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp;
- + Tóm tắt quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp;
- + Thu thập một số tư liệu về kết quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp trong vòng 3 năm trở lại đây;
- + Liệt kê các quy định quản lý hoạt động sản xuất kinh doanh chủ yếu tại doanh nghiệp;
- + Trình bày cách thức triển khai hoạt động Marketing và hành chính văn phòng trong doanh nghiệp.

- *Kỹ năng:*

- + Thực hiện một số công việc về Marketing và hành chính văn phòng trong doanh nghiệp.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- + Có tác phong công nghiệp, năng động, sáng tạo và có khả năng làm việc theo nhóm và làm việc độc lập cao;
- + Có ý thức tổ chức kỷ luật, có khả năng tự chịu trách nhiệm khi thực hiện công việc tại các doanh nghiệp;
- + Ghi chép nhật ký thực tập nghề nghiệp đầy đủ, chi tiết, rõ ràng trong suốt quá trình thực tập tại doanh nghiệp.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Ý thức học tập, thực hiện kỷ luật lao động tại cơ sở thực tập
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Chấm điểm nhật ký thực tập nghề nghiệp theo định kỳ
- Thi kết thúc môn học (T): Chấm điểm toàn bộ nhật ký thực tập nghề nghiệp

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm.
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Thực tập nghề nghiệp dành cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh.

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

- Đối với nhà giáo: Nhà giáo hướng dẫn người học đăng ký địa điểm thực tập. Trong quá trình thực tập, nhà giáo thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra tình hình thực tập của người học để đảm bảo chất lượng đào tạo.

- Đối với người học: Người học đăng ký địa điểm thực tập và tiến hành thực tập theo sự hướng dẫn của nhà giáo. Người học phải ghi chép nhật ký thực tập nghề nghiệp đầy đủ, chi tiết, rõ ràng trong suốt quá trình thực tập tại doanh nghiệp. Cuối kỳ thực tập, người học nộp cho nhà giáo hướng dẫn sổ nhật ký thực tập có đính kèm bản nhận xét của doanh nghiệp đến thực tập.

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Tìm hiểu chung về doanh nghiệp thực tập
- Tìm hiểu về 2 hoạt động quản trị tại doanh nghiệp thực tập:
 - + Quản trị Marketing
 - + Quản trị hành chính văn phòng

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu tham khảo:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, Tài liệu giảng dạy và học tập Quản trị hành chính văn phòng (Lưu hành nội bộ).

[2] Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, Tài liệu giảng dạy và học tập Quản trị Marketing (Lưu hành nội bộ).

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.30. Thực tập cuối khóa

- **Tên môn học:** Thực tập cuối khóa
- **Mã môn học:** MH.30
- **Số tín chỉ:** 12
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 540 giờ
 - + Thực tập: 540 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Thực tập nghề nghiệp
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Thực tập cuối khóa là môn học chuyên môn được thực hiện cuối cùng của toàn bộ chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh. Để hoàn thiện tốt môn học này, sinh viên phải học xong các môn học, mô đun chuyên môn đặc biệt là môn học Thực tập nghề nghiệp.

1.2. Tính chất

Thực tập cuối khóa là môn học bắt buộc bố trí cho sinh viên thực tập tại các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp ngoài trường. Môn học là cơ sở giúp cho sinh viên được thực hành tổng hợp các kỹ năng về giao tiếp, đàm phán, thuyết trình, bán hàng, tổ chức sự kiện, marketing, thực hiện các công việc hành chính văn phòng, quản trị nhân sự... từ đó phân tích các dữ liệu của đơn vị mình thực tập để viết báo cáo theo hướng dẫn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Giới thiệu chung được về doanh nghiệp mà sinh viên thực tập;
- Mô tả được bộ máy tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp mà sinh viên thực tập;
- Tóm tắt được quá trình hình thành phát triển, kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp mà sinh viên thực tập;
- Khái quát được các hoạt động nghiệp vụ chuyên môn của ngành nghề quản trị kinh doanh.

2.2. Kỹ năng

- Thực hiện được các nghiệp vụ chuyên môn cơ bản của ngành nghề quản trị kinh doanh như: bán hàng, marketing, chăm sóc khách hàng, quản trị nhân lực, quản trị hành chính văn phòng, truyền thông, tổ chức sự kiện... tại doanh nghiệp;
- Hoàn thành được báo cáo thực tập cuối khóa.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ nghiêm túc các nội quy, quy định khi làm việc tại doanh nghiệp;
- Tác phong làm việc khoa học, chủ động, sáng tạo, linh hoạt;
- Có ý thức tự học hỏi để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN BÀI TRONG MÔN HỌC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH , TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bài 1: Tìm hiểu chung về doanh nghiệp	40					40	
	1.1. Khái quát chung về doanh nghiệp							
	1.2. Cơ cấu tổ chức quản trị doanh nghiệp							
	1.3. Những thành tích đã đạt được của doanh nghiệp							
	1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp							
2	Bài 2: Thực tập chuyên môn tại doanh nghiệp	500					500	
	2.1. Thực tập chuyên môn tại doanh nghiệp							
	2.2. Viết báo cáo thực tập cuối khóa							
	CỘNG	540					540	

3.2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Tìm hiểu chung về doanh nghiệp

Thời gian: 40 giờ

1. Mục tiêu

- Giới thiệu chung được về doanh nghiệp mà sinh viên thực tập;

- Mô tả được bộ máy tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp mà sinh viên thực tập;
- Tóm tắt được quá trình hình thành phát triển, kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp mà sinh viên thực tập.

2. Nội dung bài 1

- 1.1. Khái quát chung về doanh nghiệp
- 1.2. Cơ cấu tổ chức quản trị doanh nghiệp
- 1.3. Những thành tích đã đạt được của doanh nghiệp
- 1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

Bài 2: Thực tập chuyên môn tại doanh nghiệp

Thời gian: 500 giờ

1. Mục tiêu

- Thực hiện được các nghiệp vụ chuyên môn của ngành quản trị kinh doanh trình độ cao đẳng như: bán hàng, marketing, chăm sóc khách hàng, quản trị nhân lực, quản trị hành chính văn phòng, truyền thông, tổ chức sự kiện... tại doanh nghiệp;
- Hoàn thành được báo cáo thực tập cuối khóa.

2. Nội dung bài 2

- 2.1. Thực tập chuyên môn tại doanh nghiệp

Nội dung chi tiết của phần thực tập chuyên môn tại doanh nghiệp có trong 11 chuyên đề thực tập kèm theo

- 2.2. Viết báo cáo thực tập cuối khóa

Nội dung của báo cáo thực tập cuối khóa gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Khái quát chung về doanh nghiệp

Chương 2: Thực trạng vấn đề nghiên cứu của doanh nghiệp (nêu cụ thể vấn đề nghiên cứu của chuyên đề thực tập)

Chương 3: Một số đề xuất giải pháp đối với doanh nghiệp

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

4.1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Sinh viên thực tập tại doanh nghiệp, tổ chức, đơn vị, đoàn thể ngoài trường.

4.2. Trang thiết bị máy móc: Không

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Nội dung 11 chuyên đề thực tập cuối khóa.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự 100% thời gian thực tập tại cơ sở thực tập, ghi chép nhật ký thực tập đầy đủ trong quá trình thực tập, nộp báo cáo thực tập và giấy xác nhận của cơ sở thực tập cho nhà giáo hướng dẫn vào cuối kỳ thực tập.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn

- Sinh viên phải thông qua đủ 4 lần báo cáo đối với nhà giáo hướng dẫn.

- Tổng điểm chuyên cần và điểm trình bày văn bản, điểm báo cáo cuối cùng có tính cả trọng số ≥ 5 .

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*

+ Khái quát chung về doanh nghiệp mà sinh viên thực tập;

+ Mô tả bộ máy tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp mà sinh viên thực tập;

+ Tóm tắt quá trình hình thành phát triển, kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp mà sinh viên thực tập;

- Khái quát các hoạt động nghiệp vụ chuyên môn của ngành nghề quản trị kinh doanh.

- *Kỹ năng:*

+ Thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn của ngành quản trị kinh doanh như: bán hàng, marketing, chăm sóc khách hàng, quản trị nhân lực, quản trị hành chính văn phòng, truyền thông, tổ chức sự kiện... tại doanh nghiệp;

+ Hoàn thành báo cáo thực tập cuối khóa.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

+ Tuân thủ nghiêm túc các nội quy, quy định khi làm việc tại doanh nghiệp;

+ Tác phong làm việc khoa học, chủ động, sáng tạo, linh hoạt;

+ Có ý thức tự học hỏi để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

5.2. Phương pháp

TT	Nội dung đánh giá	Phương pháp đánh giá
1	Điểm kiểm tra thường xuyên - Điểm chuyên cần - Điểm trình bày văn bản	- Thông qua báo cáo đủ 4 lần đúng thời gian quy định - Trình bày văn bản đúng yêu cầu
2	Điểm kiểm tra định kỳ - Chương 1 - Chương 2 - Chương 3	Nội dung của 3 chương theo đúng hướng dẫn

3	Đánh giá kết thúc môn học	Chăm báo cáo thực tập
---	---------------------------	-----------------------

5.3. Cách tính điểm môn học

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm.

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 3 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm.

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Thực tập cuối khóa dành cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh.

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

- Đối với nhà giáo:

+ Cung cấp cho sinh viên các chuyên đề thực tập để các sinh viên đăng ký.

+ Quản lý, hướng dẫn sinh viên trong quá trình thực tập.

- Đối với sinh viên:

Đăng ký địa điểm thực tập và lựa chọn một trong các chuyên đề để nghiên cứu trong suốt quá trình thực tập tại cơ sở (có 11 chuyên đề thực tập cuối khóa kèm theo). Thực hiện theo sự hướng dẫn của nhà giáo và của cơ sở thực tập. Tự tìm hiểu học tập chuyên môn theo chuyên đề được giao, những phần nào chưa rõ, cần có những trao đổi cần thiết với nhà giáo hướng dẫn và cán bộ, nhân viên của cơ sở thực tập.

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Hiểu biết chung về doanh nghiệp thực tập

- Thực hiện công tác chuyên môn (tương ứng với chuyên đề đã chọn) tại doanh nghiệp thực tập

6.4. Tài liệu học tập

- Tài liệu bắt buộc

[1] Khoa Quản trị kinh doanh, 11 chuyên đề thực tập cuối khoá.

CHUYÊN ĐỀ 1 : PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

1.1. Mô hình thương hiệu và chiến lược thương hiệu của doanh nghiệp

1.1.1. Mô hình thương hiệu

1.1.2. Chiến lược thương hiệu

1.2. Hoạt động thiết kế thương hiệu của doanh nghiệp

1.2.1. Đặt tên thương hiệu

1.2.2. Logo và biểu tượng của thương hiệu

1.2.3. Slogan của thương hiệu

1.2.4. Bao bì hàng hóa

1.3. Hoạt động bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp

1.3.1. Thiết lập các rào cản

1.3.2. Đăng ký bảo hộ thương hiệu

1.4. Hoạt động nhượng quyền thương hiệu của doanh nghiệp

1.4.1. Hình thức nhượng quyền thương hiệu

1.4.2. Quy trình nhượng quyền thương hiệu

1.4.3. Hợp đồng nhượng quyền thương hiệu

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 1 - Phát triển thương hiệu có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1.1. Thông tin chung về doanh nghiệp

1.1.1. Tên, trụ sở, địa chỉ, ngành nghề - lĩnh vực kinh doanh, tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển, biểu tượng/logo, thông điệp quảng cáo (1-2 trang)

1.1.2. Danh mục các sản phẩm, phần mô tả sản phẩm, đi kèm với giá bán, nếu có nhiều loại thì tập hợp thành nhóm sản phẩm rồi lấy đại diện mỗi nhóm một số loại.

TT	Danh mục sản phẩm	Mô tả	Giá bán buôn (nếu có)	Giá bán lẻ

Nhận xét về danh mục và giá thành sản phẩm của doanh nghiệp

1.2. Sơ qua lịch sử hình thành và phát triển, những thành tích lớn đạt được

Khoảng 1 - 2 trang, đây chính là căn cứ để phân tích điểm mạnh, điểm yếu cho chương 3 của báo cáo

1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy

1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

- Lấy số liệu từ bảng cân đối kế toán về: doanh thu, chi phí, lợi nhuận (ít nhất 3 năm để so sánh bằng biểu đồ cột/bánh/khối...), nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

- Danh mục khách hàng cùng với địa chỉ và doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh). Nếu có quá nhiều khách hàng (đại lý) ở khắp nơi thì lập thành bảng phụ lục, chỉ tập hợp khách hàng theo quận/huyện/tỉnh/phía Bắc-Trung-Nam... nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

Danh mục khách hàng	Địa chỉ	Doanh thu		
		Năm...	Năm...	Năm...
.....				

- Danh mục sản phẩm với doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh) và phân tích

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU TẠI DOANH NGHIỆP

2.1. Phân tích mục tiêu kinh doanh ngắn hạn và dài hạn

2.2. Lĩnh vực gắn với việc phát triển thương hiệu của doanh nghiệp

Hàng hóa vật chất/dịch vụ/nhà phân phối/tổ chức/thể thao-giải trí-nghệ thuật/vị trí địa lý

2.1.1. Cam kết giữa nhà sản xuất với khách hàng là gì (điều này được thể hiện ở văn bản nào, chương trình nào, quảng cáo nào...), ví dụ như: phân phối nhanh, dịch vụ tốt, chất lượng đảm bảo, bảo hành chuẩn xác, tận tình, thân thuộc...

2.3. Phân tích các yếu tố cấu thành nên thương hiệu (tên thương hiệu, logo, câu khẩu hiệu, nhạc hiệu, bao bì sản phẩm)

2.3.1. Điểm nổi trội của thương hiệu là gì (định vị trên thị trường): khác biệt về sản phẩm/khác biệt về dịch vụ/khác biệt về nhân sự-đội ngũ bán hàng/khác biệt về hình ảnh.

2.3.2. Chương trình bảo vệ thương hiệu (đăng ký sở hữu trí tuệ)

2.4. Chiến lược phát triển thương hiệu theo phương án nào

- Mở rộng chuỗi (biên bản/kế hoạch/bảng phân chia đăng ký doanh số của các đại lý/cá nhân, danh mục sản phẩm đi kèm doanh thu, thuyết minh/giải trình sự tăng,giảm doanh số đó/chương trình huấn luyện đào tạo nhân viên hoặc đại lý...)

- Phát triển chiều sâu (biên bản/kế hoạch/bảng phân chia đăng ký doanh số của các đại lý/cá nhân, danh mục sản phẩm đi kèm doanh thu, thuyết minh/giải trình sự tăng,giảm doanh số đó/chương trình huấn luyện đào tạo nhân viên hoặc đại lý...)

- Phát triển theo mô hình cái ô

- Nhượng quyền thương hiệu (franchise)

Các số liệu minh chứng tại doanh nghiệp:

- ✓ Bản xác định qui trình nhượng quyền thương hiệu
- ✓ Phiếu điều tra, bản đánh giá hệ thống franchise
- ✓ Ký kết hợp đồng franchise
- ✓ Tuyển dụng, huấn luyện và đào tạo nhân viên
- ✓ Quyền sở hữu và phân chia lợi nhuận...

Ghi chú: lấy một mẫu của một cửa hàng nhượng quyền hoặc mua nhượng quyền thương hiệu toàn bộ tiến trình: điều tra, ký hợp đồng, tuyển dụng-huấn luyện-đào tạo, trang trí cửa hàng, cơ sở vật chất

- ✓ Bảng tổng kết, kết quả doanh thu của các cửa hàng nhượng quyền thương hiệu, các địa chỉ phát triển, các địa chỉ làm ăn thua lỗ, phân tích lý do vì sao.
- ✓ Điềm qua các thương hiệu nhượng quyền thành công với lý do căn bản, một số thương hiệu nhượng quyền thất bại, vì sao.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Phân tích ma trận SWOT của doanh nghiệp

3.2. Các biện pháp thúc đẩy phát triển chiến lược thương hiệu tại doanh nghiệp

CHUYÊN ĐỀ 2 : PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

1.1. Chung loại và danh mục sản phẩm của doanh nghiệp

1.2. Chiến lược phát triển sản phẩm của doanh nghiệp

1.2.1. Kích thước tập hợp sản phẩm

1.2.2. Nhãn hiệu sản phẩm

1.2.3. Bao bì sản phẩm

1.2.4. Chất lượng sản phẩm

1.2.5. Đặc tính sản phẩm

1.2.6. Dịch vụ hỗ trợ

1.2.7. Phát triển sản phẩm mới

1.2.8. Chu kỳ sống của sản phẩm

1.3. Quy trình phát triển sản phẩm mới

1.3.1. Hình thành ý tưởng

1.3.2. Sàng lọc ý tưởng

1.3.3. Phát triển và thử nghiệm ý tưởng

1.3.4. Hoạch định chiến lược marketing

1.3.5. Phát triển sản phẩm

1.3.6. Thử nghiệm trên thị trường

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 2 - Phát triển sản phẩm có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1.1. Thông tin chung về doanh nghiệp

1.1.1. Tên, trụ sở, địa chỉ, ngành nghề - lĩnh vực kinh doanh, tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển, biểu tượng/logo, thông điệp quảng cáo (1-2 trang)

1.1.2. Danh mục các sản phẩm, phần mô tả sản phẩm, đi kèm với giá bán, nếu có nhiều loại thì tập hợp thành nhóm sản phẩm rồi lấy đại diện mỗi nhóm một số loại.

<i>TT</i>	<i>Danh mục sản phẩm</i>	<i>Mô tả</i>	<i>Giá bán buôn (nếu có)</i>	<i>Giá bán lẻ</i>

Nhận xét về danh mục và giá thành sản phẩm của doanh nghiệp

1.2. Sơ qua lịch sử hình thành và phát triển, những thành tích lớn đạt được (1-2 trang) đây chính là căn cứ để phân tích điểm mạnh, điểm yếu cho chương 3

1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy

1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

- Lấy số liệu từ bảng cân đối kế toán về: doanh thu, chi phí, lợi nhuận (ít nhất 3 năm để so sánh bằng biểu đồ cột/bánh/khối...), nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

- Danh mục khách hàng cùng với địa chỉ và doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh). Nếu có quá nhiều khách hàng (đại lý) ở khắp nơi thì lập thành bảng phụ lục, chỉ tập hợp khách hàng theo quận/huyện/tỉnh/phía Bắc-Trung-Nam... nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

<i>Danh mục khách hàng</i>	<i>Địa chỉ</i>	<i>Doanh thu</i>		
		Năm...	Năm...	Năm...
.....				

- Danh mục sản phẩm với doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh) và phân tích

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TẠI DOANH NGHIỆP

2.1. Phân tích mục tiêu kinh doanh ngắn hạn và dài hạn

2.2. Định vị của sản phẩm trên thị trường là gì, lợi ích hoặc đặc điểm cốt lõi của sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp là gì

2.3. Kế hoạch/mục tiêu kinh doanh của năm hoặc vài năm trong tương lai

2.4. Thực trạng phát triển sản phẩm tại doanh nghiệp

- Tập trung vào một hay một vài sản phẩm hiện có? Được thể hiện bằng những văn bản giấy tờ nào, số liệu nào?

- Quyết định/biên bản họp hội đồng quản trị...

- Kế hoạch sản xuất

- Kế hoạch của phòng kế hoạch hoặc marketing cho từng năm

- Chương trình hành động, biện pháp thực hiện

- Doanh nghiệp đã đưa sản phẩm mới nào vào thị trường, tình trạng hiện nay ra sao?

✓ Có các bản báo cáo,

✓ Phiếu điều tra thị trường

✓ Kế hoạch và triển khai nguồn nguyên liệu

✓ Doanh thu hàng tháng/quý/năm kể từ khi đưa sản phẩm ra thị trường

✓ Phiếu phản hồi/thắc mắc/hỏi từ phía khách hàng

✓ Biên bản kiểm định cải tiến sản phẩm

- ✓ Biên bản thu hồi sản phẩm lỗi...
- Quyết định của doanh nghiệp phát triển bề rộng, chiều dài hay chiều sâu
 - ✓ Các chương trình marketing cho từng loại sản phẩm (tổ chức sự kiện, quảng cáo, khuyến mãi, dùng thử sản phẩm)
 - ✓ Các chương trình hỗ trợ: mở rộng thị trường, các đại lý, chăm sóc khách hàng...

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Phân tích ma trận SWOT của doanh nghiệp

3.2. Các biện pháp thúc đẩy phát triển sản phẩm

CHUYÊN ĐỀ 3 : PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG PHÂN PHỐI

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Cấu trúc kênh phân phối của doanh nghiệp
 - 1.1.1. Cấu trúc kênh phân phối
 - 1.1.2. Các thành viên trong kênh phân phối
 - 1.1.3. Các tổ chức hỗ trợ kênh phân phối
- 1.2. Tổ chức và hoạt động của kênh phân phối trong doanh nghiệp
 - 1.2.1. Tổ chức kênh phân phối
 - 1.1.2. Hoạt động của kênh phân phối
 - 1.1.3. Quản trị hệ thống bán lẻ, bán sỉ và phân phối sản phẩm
- 1.3. Chiến lược kênh phân phối của doanh nghiệp
 - 1.3.1. Phát triển kênh phân phối
 - 1.3.2. Mở rộng địa bàn hoạt động
 - 1.3.3. Phân phối và bán hàng qua kênh thương mại điện tử

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 3 - Phát triển hệ thống phân phối có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

- 1.1. Thông tin chung về doanh nghiệp
 - 1.1.1. Tên, trụ sở, địa chỉ, ngành nghề - lĩnh vực kinh doanh, tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển, biểu tượng/logo, thông điệp quảng cáo (1-2 trang)
 - 1.1.2. Danh mục các sản phẩm, phân mô tả SP, đi kèm với giá bán, nếu có nhiều loại thì tập hợp thành nhóm sản phẩm rồi lấy đại diện mỗi nhóm một số loại.

<i>TT</i>	<i>Danh mục sản phẩm</i>	<i>Mô tả</i>	<i>Giá bán buôn (nếu có)</i>	<i>Giá bán lẻ</i>

Nhận xét về danh mục và giá thành sản phẩm của doanh nghiệp

- 1.2. Sơ qua lịch sử hình thành và phát triển, những thành tích lớn đạt được (1-2 trang) đây chính là căn cứ để phân tích điểm mạnh, điểm yếu cho chương 3
- 1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy
- 1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

- Lấy số liệu từ bảng cân đối kế toán về: doanh thu, chi phí, lợi nhuận (ít nhất 3 năm để so sánh bằng biểu đồ cột/bánh/khối...), nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

- Danh mục khách hàng cùng với địa chỉ.

<i>Danh mục khách hàng</i>	<i>Địa chỉ</i>

- Danh mục sản phẩm với doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh) và phân tích

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG PHÂN PHỐI TẠI DOANH NGHIỆP

3.1. Phân tích mục tiêu kinh doanh ngắn hạn và dài hạn

3.2. Vẽ sơ đồ và mô tả hệ thống phân phối của doanh nghiệp, danh sách các thành viên trong hệ thống bán buôn, bán lẻ có doanh thu của ít nhất 3 năm, phân tích sự tăng trưởng.

3.3. Tuyển chọn kênh phân phối

- Tiêu chuẩn tuyển chọn
- Những điểm cần lưu ý và thống nhất khi đàm phán tuyển chọn đại lý
 - ✓ Chính sách hàng tồn kho của công ty
 - ✓ Chính sách bao bì (vỏ, thùng chứa... nếu có)
 - ✓ Chính sách công nợ thị trường
 - ✓ Thẻ chấp của nhà phân phối
 - ✓ Vốn đầu tư tại thời điểm ban đầu của nhà phân phối
 - ✓ Những chi phí nào nhà phân phối cần có
 - ✓ Chi phí nào là của công ty đầu tư vào thị trường
- Thủ tục hoàn tất chỉ định nhà phân phối - lấy đại diện 1 đại lý
 - ✓ Bảng đề nghị làm nhà phân phối
 - ✓ Giấy phép kinh doanh
 - ✓ Nơi đặt kho, giao hàng
 - ✓ Người đại diện giao dịch với công ty
 - ✓ Các thủ tục thẻ chấp theo yêu cầu của công ty
 - ✓ Mở mã khách hàng mới

3.4. Mô tả các điểm bán buôn, bán lẻ - lấy đại diện 1 điểm

- ✓ Mô tả: nêu đặc điểm chung liên quan đến điểm bán hàng, nêu bật những đặc thù dễ phân biệt và nhận dạng
- ✓ Đặc thù so với kênh phân phối khác
- ✓ Tâm tư người mua hàng
- ✓ Đặc thù khách hàng
- ✓ Thời gian bán hàng
- ✓ Đặc điểm trưng bày

- ✓ Doanh thu trung bình
- ✓ Tiềm năng điểm bán hàng...

3.5. Các công cụ cơ bản để quản lý các quan hệ của kênh (phải có số liệu cụ thể)

- Cường chế
- Khen thưởng, thời gian áp dụng cụ thể, có bảng chương trình chi tiết, ví dụ:

Kênh	Mức hợp đồng	Thực hiện	Mức vượt/tổng định mức	Mức thưởng
<i>Sỉ, hay lẻ</i>				

- Chương trình khen thưởng của công ty khác (nếu có), ví dụ:

<i>SP Khuyến mại</i>	<i>Kênh</i>	<i>Mua</i>	<i>Khuyến mại</i>

- Khen thưởng bằng mức giá bán ưu đãi hoặc ưu đãi cước phí vận chuyển... (nếu có)
- Đánh giá hiệu quả của chương trình khuyến mãi cho các đại lý, ví dụ:

<i>TT</i>	<i>SP Khuyến mại</i>	<i>Tháng 2</i>		<i>Tăng (%)</i>	<i>Tháng 3</i>		<i>Tăng (%)</i>	<i>Tháng 4</i>		<i>Tăng (%)</i>
		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
1	Sản phẩm A									
2	Sản phẩm B									

3.6. Đánh giá kênh phân phối - một số tiêu chí cơ bản

Các tiêu chí sau phải có báo cáo trong 3 tháng/quý/năm và so với bảng tiêu chuẩn của doanh nghiệp

- ✓ Số điểm phân phối rộng
- ✓ Doanh số tăng liên tục
- ✓ Tốc độ phân phối nhanh
- ✓ Tồn kho chuẩn mực

- ✓ Đặt hàng và báo cáo kịp thời
- ✓ Tình trạng tài chính tốt
- ✓ Kinh nghiệm quản lý tốt
- ✓ Nguồn lực đủ
- ✓ Thái độ hợp tác tốt...

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Phân tích ma trận SWOT của doanh nghiệp

3.2. Các biện pháp thúc đẩy hệ thống phân phối của doanh nghiệp

CHUYÊN ĐỀ 4 : PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG BÁN HÀNG

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Kế hoạch bán hàng của doanh nghiệp
 - 1.1.1. Căn cứ lập kế hoạch bán hàng
 - 1.1.2. Quy trình lập kế hoạch bán hàng
 - 1.1.3. Nội dung của kế hoạch bán hàng
- 1.2. Tổ chức mạng lưới bán hàng của doanh nghiệp
 - 1.2.1. Tổ chức tuyến bán hàng
 - 1.1.2. Tổ chức điểm bán hàng
- 1.3. Tổ chức lực lượng bán hàng của doanh nghiệp
 - 1.3.1. Xác định quy mô và cơ cấu của lực lượng bán hàng
 - 1.3.2. Tuyển dụng và đào tạo lực lượng bán hàng
 - 1.3.3. Đánh giá mức độ hoàn thành công việc của lực lượng bán hàng
 - 1.3.4. Tính toán thù lao lao động cho lực lượng bán hàng
- 1.4. Tổ chức các hoạt động hỗ trợ bán hàng của doanh nghiệp
 - 1.4.1. Hoạt động khuyến mãi bán hàng
 - 1.4.2. Dịch vụ sau bán hàng

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 4 - Phát triển hệ thống bán hàng có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

- 1.1. Thông tin chung về doanh nghiệp
 - 1.1.1. Tên, trụ sở, địa chỉ, ngành nghề - lĩnh vực kinh doanh, tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển, biểu tượng/logo, thông điệp quảng cáo (1-2 trang)
 - 1.1.2. Danh mục các sản phẩm, phần mô tả sản phẩm, đi kèm với giá bán, nếu có nhiều loại thì tập hợp thành nhóm sản phẩm rồi lấy đại diện mỗi nhóm một số loại.

<i>TT</i>	<i>Danh mục sản phẩm</i>	<i>Mô tả</i>	<i>Giá bán buôn (nếu có)</i>	<i>Giá bán lẻ</i>

Nhận xét về danh mục và giá thành sản phẩm của doanh nghiệp

- 1.2. Sơ qua lịch sử hình thành và phát triển, những thành tích lớn đạt được (1-2 trang) đây chính là căn cứ để phân tích điểm mạnh, điểm yếu cho chương 3
- 1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy

1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

- Lấy số liệu từ bảng cân đối kế toán về: doanh thu, chi phí, lợi nhuận (ít nhất 3 năm để so sánh bằng biểu đồ cột/bánh/khối...), nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

- Danh mục khách hàng cùng với địa chỉ và doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh). Nếu có quá nhiều khách hàng (đại lý) ở khắp nơi thì lập thành bảng phụ lục, chỉ tập hợp khách hàng theo quận/huyện/tỉnh/phía Bắc-Trung-Nam... nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

<i>Danh mục khách hàng</i>	<i>Địa chỉ</i>	<i>Doanh thu</i>		
		Năm...	Năm...	Năm...

- Danh mục sản phẩm với doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh) và phân tích

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG BÁN HÀNG TẠI DOANH NGHIỆP

2.1. Phân tích mục tiêu kinh doanh ngắn hạn và dài hạn

2.2. Phân tích về đặc điểm đội ngũ nhân viên bán hàng

- Cơ cấu đội ngũ (lập bảng/sơ đồ): ít nhất 3 năm để so sánh

- Phân loại lực lượng bán hàng: nhân viên bán hàng tại công ty, tại các chi nhánh, tại các đại lý, tại các điểm PR, hội chợ, triển lãm... phân tích thuận lợi và khó khăn.

2.3. Kết quả hoạt động tiêu thụ sản phẩm

- Bảng kết quả tiêu thụ theo cơ cấu sản phẩm (3 năm)

<i>Sản phẩm</i>	<i>Doanh thu</i>					
	Năm...		Năm...		Năm...	
	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ

- Bảng kết quả tiêu thụ theo khu vực thị trường

<i>Khu vực</i>	<i>Doanh thu</i>					
	Năm...		Năm...		Năm...	
	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ

- Kết quả tiêu thụ theo từng loại nhân viên bán hàng

Nhân viên bán hàng	Doanh thu					
	Năm...		Năm...		Năm...	
	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ	Giá trị (tiền)	Tỉ lệ
Tại công ty						
Tại chi nhánh						
.....						

2.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng đội ngũ nhân viên

- ✓ Các nhân tố bên ngoài
- ✓ Các nhân tố bên trong

2.5. Chính sách thù lao, động viên nhân viên bán hàng

- ✓ Lương, thưởng, phần trăm hoa hồng theo doanh số, trợ cấp... theo khai thác khách hàng với số lượng lớn... (cách tính, bảng lương đại diện một số người; bảng thưởng cho nhân viên, thưởng bằng vật chất)
- ✓ Các chế độ phúc lợi khác (nghỉ hè, nghỉ tết...)
- ✓ Đánh giá hiệu quả của các chương trình trên

TT	Sản phẩm khuyến mại	Quý I		Tăng (%)	Quý II		Tăng (%)	Quý III		Tăng (%)
		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
1	Sản phẩm A									
2	Sản phẩm B									

- Tuyển dụng, đào tạo, huấn luyện và cơ hội thăng tiến

- ✓ Quy trình tuyển dụng
- ✓ Đào tạo, huấn luyện tại công ty, thực địa (chương trình, kế hoạch, triển khai)
- ✓ Chế độ, trình tự, cơ hội thăng tiến (bảng tiêu chuẩn thăng tiến)

- Phân công, bố trí, sử dụng nhân viên bán hàng

- ✓ Các thức tổ chức bán hàng (vẽ sơ đồ)
- ✓ Hoạt động của các nhân viên bán hàng (phương pháp bán hàng đạt hiệu quả, đặc điểm, ưu, nhược điểm)
- ✓ Bảng phân công đạt chỉ tiêu doanh số/mục tiêu kinh doanh của mỗi cá nhân (bảng tổng hợp)

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Phân tích ma trận SWOT của doanh nghiệp

3.2. Các biện pháp thúc đẩy hệ thống bán hàng hiện có và tiềm năng

CHUYÊN ĐỀ 5 : PHÁT TRIỂN CHƯƠNG TRÌNH QUẢNG CÁO/QUAN HỆ CÔNG CHÚNG/TỔ CHỨC SỰ KIỆN/TRUYỀN THÔNG

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Chương trình quảng cáo của doanh nghiệp
 - 1.1.1. Lập kế hoạch quảng cáo
 - 1.1.2. Thực hiện chương trình quảng cáo
 - 1.1.3. Đánh giá hiệu quả chương trình quảng cáo
- 1.2. Chương trình quan hệ công chúng của doanh nghiệp
 - 1.2.1. Lập kế hoạch quan hệ công chúng
 - 1.2.2. Thực hiện chương trình quan hệ công chúng
 - 1.2.3. Đánh giá hiệu quả chương trình quan hệ công chúng
- 1.3. Chương trình tổ chức sự kiện của doanh nghiệp
 - 1.3.1. Lập kế hoạch tổ chức sự kiện
 - 1.3.2. Thực hiện chương trình tổ chức sự kiện
 - 1.3.3. Đánh giá hiệu quả chương trình tổ chức sự kiện
- 1.4. Chương trình truyền thông của doanh nghiệp
 - 1.4.1. Lập kế hoạch truyền thông
 - 1.4.2. Thực hiện chương trình truyền thông
 - 1.4.3. Đánh giá hiệu quả chương trình truyền thông

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 5 - Phát triển chương trình quảng cáo/quan hệ công chúng/tổ chức sự kiện/truyền thông có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

- 1.1. Thông tin chung về doanh nghiệp
 - 1.1.1. Tên, trụ sở, địa chỉ, ngành nghề - lĩnh vực kinh doanh, tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển, biểu tượng/logo, thông điệp quảng cáo (1-2 trang)
 - 1.1.2. Danh mục các sản phẩm, phần mô tả sản phẩm, đi kèm với giá bán, nếu có nhiều loại thì tập hợp thành nhóm sản phẩm rồi lấy đại diện mỗi nhóm một số loại.

<i>TT</i>	<i>Danh mục sản phẩm</i>	<i>Mô tả</i>	<i>Giá bán buôn (nếu có)</i>	<i>Giá bán lẻ</i>

Nhận xét về danh mục và giá thành sản phẩm của doanh nghiệp

1.2. Sơ qua lịch sử hình thành và phát triển, những thành tích lớn đạt được (1-2 trang) đây chính là căn cứ để phân tích điểm mạnh, điểm yếu cho chương 3

1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy

1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

- Lấy số liệu từ bảng cân đối kế toán về: doanh thu, chi phí, lợi nhuận (ít nhất 3 năm để so sánh bằng biểu đồ cột/bánh/khối...), nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

- Danh mục khách hàng cùng với địa chỉ và doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh). Nếu có quá nhiều khách hàng (đại lý) ở khắp nơi thì lập thành bảng phụ lục, chỉ tập hợp khách hàng theo quận/huyện/tỉnh/phía Bắc-Trung-Nam... nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

<i>Danh mục khách hàng</i>	<i>Địa chỉ</i>	<i>Doanh thu</i>		
		Năm...	Năm...	Năm...

- Danh mục sản phẩm với doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh) và phân tích

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN CHƯƠNG TRÌNH QUẢNG CÁO/QUAN HỆ CÔNG CHÚNG/TỔ CHỨC SỰ KIỆN/TRUYỀN THÔNG TẠI DOANH NGHIỆP

2.1. Phân tích mục tiêu kinh doanh ngắn hạn và dài hạn

2.2. Kết cấu một chương trình

2.3. Bảng số liệu thống kê các chương trình

TT	Hoạt động	Thời gian	Ngân sách	Mục đích

Mô tả chi tiết các sự kiện trên và đánh giá hiệu quả về doanh thu sau các đợt sự kiện đó, có các hình ảnh minh họa.

2.4. Thực trạng về các chương trình quảng cáo/quan hệ công chúng/tổ chức sự kiện/truyền thông tại doanh nghiệp

- Tổ chức đào tạo, huấn luyện nhân viên làm chương trình (bảng chương trình, kế hoạch thực hiện), thuê công ty làm (bảng mô tả điều kiện lựa chọn công ty thuê, hợp đồng ký kết với công ty thuê)

- Liệt kê các bài báo quan trọng, tên các báo, tạp chí, giới truyền thông mà doanh nghiệp có mối quan hệ (bảng thống kê)

- Phân tích các thông điệp trong mỗi chương trình quảng cáo/quan hệ công chúng/tổ chức sự kiện/truyền thông (lấy từ cột mục đích ở bảng trên), hợp đồng ký kết với bên đăng báo hoặc phát hình...

- Các hệ thống trợ giúp hoạt động quảng cáo/quan hệ công chúng/tổ chức sự kiện/truyền thông:

- ✓ Hệ thống kế hoạch
- ✓ Hệ thống thông tin
- ✓ Hệ thống tổ chức
- ✓ Hệ thống kiểm tra, giám sát
- ✓ Cơ sở vật chất
- ✓ Hệ thống giá cả
- ✓ Liên kết với các đơn vị, doanh nghiệp khác...

- Mô tả và đánh giá các hoạt động này của một số đối thủ cạnh tranh

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Phân tích ma trận SWOT của doanh nghiệp

3.2. Các biện pháp thúc đẩy hoạt động quảng cáo/quan hệ công chúng/tổ chức sự kiện/truyền thông tại doanh nghiệp

CHUYÊN ĐỀ 6 : PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG MARKETING-MIX

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Chính sách sản phẩm của doanh nghiệp
 - 1.1.1. Kích thước tập hợp sản phẩm
 - 1.1.2. Nhãn hiệu sản phẩm
 - 1.1.3. Bao bì sản phẩm
 - 1.1.4. Chất lượng sản phẩm
 - 1.1.5. Đặc tính sản phẩm
 - 1.1.6. Dịch vụ hỗ trợ
 - 1.1.7. Chiến lược phát triển sản phẩm mới
- 1.2. Chính sách giá cả của doanh nghiệp
 - 1.1.2. Quy trình định giá sản phẩm
 - 1.1.3. Chiến lược điều chỉnh giá cả sản phẩm
- 1.3. Chính sách kênh phân phối của doanh nghiệp
 - 1.3.1. Cấu trúc kênh phân phối
 - 1.3.2. Tổ chức và hoạt động của kênh phân phối
 - 1.3.3. Chiến lược phát triển kênh phân phối
- 1.4. Chiến lược khuyến trương của doanh nghiệp
 - 1.4.1. Khuyến mãi bán hàng
 - 1.4.2. Quảng cáo
 - 1.4.3. Marketing trực tiếp
 - 1.4.4. Bán hàng cá nhân

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 6 - Phát triển hệ thống Marketing - Mix có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

- 1. 1.1. Thông tin chung về doanh nghiệp
 - 1.1.1. Tên, trụ sở, địa chỉ, ngành nghề - lĩnh vực kinh doanh, tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển, biểu tượng/logo, thông điệp quảng cáo (1-2 trang)
 - 1.1.2. Danh mục các sản phẩm, phần mô tả sản phẩm, đi kèm với giá bán, nếu có nhiều loại thì tập hợp thành nhóm sản phẩm rồi lấy đại diện mỗi nhóm một số loại.

<i>TT</i>	<i>Danh mục sản phẩm</i>	<i>Mô tả</i>	<i>Giá bán buôn (nếu có)</i>	<i>Giá bán lẻ</i>

--	--	--	--	--

Nhận xét về danh mục và giá thành sản phẩm của doanh nghiệp

1.2. Sơ qua lịch sử hình thành và phát triển, những thành tích lớn đạt được (1-2 trang) đây chính là căn cứ để phân tích điểm mạnh, điểm yếu cho chương 3

1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy

1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

- Lấy số liệu từ bảng cân đối kế toán về: doanh thu, chi phí, lợi nhuận (ít nhất 3 năm để so sánh bằng biểu đồ cột/bánh/khối...), nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

- Danh mục khách hàng cùng với địa chỉ và doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh). Nếu có quá nhiều khách hàng (đại lý) ở khắp nơi thì lập thành bảng phụ lục, chỉ tập hợp khách hàng theo quận/huyện/tỉnh/phía Bắc-Trung-Nam... nêu các lý do chính yếu để có được kết quả đó tăng hay giảm, với tốc độ nhanh hay chậm.

<i>Danh mục khách hàng</i>	<i>Địa chỉ</i>	<i>Doanh thu</i>		
		Năm...	Năm...	Năm...

- Danh mục sản phẩm với doanh thu (ít nhất 3 năm để so sánh) và phân tích

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT HỆ THỐNG MARKETING-MIX TẠI DOANH NGHIỆP

2.1. Phân tích mục tiêu kinh doanh ngắn hạn và dài hạn

2.2. Qua số liệu các quý/năm hãy phân tích hoạt động điều chỉnh chính sách giá của doanh nghiệp tác động như thế nào đến việc doanh thu hoặc lợi nhuận của doanh nghiệp

<i>TT</i>	<i>Danh mục SP</i>	<i>Mức giá</i>		<i>Tăng/giảm (%)</i>	<i>Doanh thu</i>		<i>Tăng/giảm (%)</i>
		2018	2019		2018	2019	
1	Sản phẩm A						
2	Sản phẩm B						

2.3. Các chương trình tập trung trọng điểm sản phẩm hay ra quân đồng loạt/tung sản phẩm mới ra thị trường: biên bản họp, kế hoạch chi tiết, ngân sách, chương trình hành động...

2.4. Qua số liệu các quý/năm hãy phân tích hoạt động mở rộng hệ thống phân phối của doanh nghiệp

<i>TT</i>	<i>Khách hàng (đại lý)</i>	<i>Số lượng đại lý</i>		<i>Tăng/giảm (%)</i>	<i>Doanh thu</i>		<i>Tăng/giảm (%)</i>
		2018	2019		2018	2019	
1	Khu vực A						

2	Khu vực B						
---	-----------	--	--	--	--	--	--

- Các chiến lược khai thác, mở rộng thị trường: mục tiêu với con số cụ thể bao nhiêu đại lý, hợp đồng, tiêu chí lựa chọn đại lý, các mức thưởng/chiết khấu cho các đại lý, chương trình huấn luyện khai thác thị trường...

2.5. Qua số liệu các quý/năm hãy phân tích hoạt động khuyến trương, quảng bá của doanh nghiệp (hoạt động gì, ngân sách là bao nhiêu, hiệu quả sau các chương trình đạt được thông qua chỉ số doanh thu), ví dụ:

<i>TT</i>	<i>Hoạt động khuyến trương, quảng bá</i>	<i>Ngân sách</i>		<i>Tổng doanh thu</i>	
		2018	2019	2018	2019
1	Quảng cáo				
2	Quà tặng khuyến mại				
3	Tham gia hội trợ, triển lãm				
4	Marketing trực tiếp				
					

- Phân tích hoạt động nào hiệu quả nhất, vì sao, hoạt động nào cần điều chỉnh, xử lý...

- Có thể lấy số liệu hoạt động khuyến trương, quảng bá cho một hoặc một vài sản phẩm

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Phân tích ma trận SWOT của doanh nghiệp

3.2. Các biện pháp thúc đẩy hoạt động Marketing - mix của doanh nghiệp

CHUYÊN ĐỀ 7: CÔNG TÁC TIỀN LƯƠNG

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Tổ chức bộ phận quản trị nhân sự trong doanh nghiệp
 - 1.1.1. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận quản trị nhân sự
 - 1.1.2. Bản mô tả công việc của các vị trí công tác trong bộ phận quản trị nhân sự
 - 1.1.3. Môi quan hệ công tác giữa bộ phận quản trị nhân sự và các bộ phận khác trong doanh nghiệp
- 1.2. Quy định nội bộ về công tác tiền lương của doanh nghiệp
- 1.3. Xây dựng kế hoạch tiền lương của doanh nghiệp
 - 1.3.1. Căn cứ xây dựng kế hoạch tiền lương
 - 1.3.2. Nội dung của kế hoạch tiền lương
- 1.4. Thực hiện tính toán tiền lương trả cho người lao động của doanh nghiệp
 - 1.4.1. Cơ sở tính toán tiền lương trả cho người lao động
 - 1.4.2. Quy trình tính toán tiền lương trả cho người lao động
 - 1.4.3. Thực hiện tính toán tiền lương trả cho người lao động

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 7 – Công tác tiền lương có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1.1. Giới thiệu chung về doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp
- Giấy đăng ký kinh doanh
- Ngày tháng năm thành lập
- Địa chỉ doanh nghiệp
- Mã số thuế
- Ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh
- Quy mô kinh doanh
- Những mặt hàng kinh doanh
- Địa bàn kinh doanh

1.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp
- Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận quản trị trong doanh nghiệp

1.3. Quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp

- Sơ lược quá trình hoạt động của doanh nghiệp từ khi thành lập đến nay
- Những giải thưởng mà doanh nghiệp đã đạt được
- Những thành tích mà doanh nghiệp đã đóng góp cho cộng đồng

1.4. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

Dựa vào bảng cân đối kế toán và báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp của 2 - 3 năm trở lại đây để phân tích sự tăng giảm của một số chỉ tiêu: vốn kinh doanh, tình hình công nợ, doanh thu, chi phí, lợi nhuận, quỹ tiền lương, thu nhập của người lao động... đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ CÔNG TÁC TIỀN LƯƠNG CỦA DOANH NGHIỆP

2.1. Đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

Nêu những đặc điểm chính về quy trình sản xuất sản phẩm, tình hình kinh doanh làm ảnh hưởng đến việc sử dụng lao động trong doanh nghiệp.

2.2. Tình hình lao động và sử dụng lao động trong doanh nghiệp

- Tình hình số lượng, chất lượng, cơ cấu lao động trong doanh nghiệp
- Tình hình sử dụng thời gian lao động, năng suất lao động trong doanh nghiệp
- Tình hình thu nhập của người lao động trong doanh nghiệp

2.3. Cơ sở tính toán tiền lương trả cho người lao động trong doanh nghiệp

Việc trả lương của doanh nghiệp dựa trên các quy định cụ thể nào của nhà nước và của doanh nghiệp.

2.4. Quy trình tính toán tiền lương trả cho người lao động trong doanh nghiệp

Nêu rõ quy trình và trách nhiệm của các bộ phận/cá nhân trong việc tính toán tiền lương trả cho người lao động trong doanh nghiệp:

- Bộ phận xác nhận ngày công/giờ công, khối lượng công việc/sản phẩm người lao động đã hoàn thành
- Bộ phận tính toán tiền lương trả cho người lao động
- Bộ phận kiểm tra, xét duyệt tiền lương phải trả cho người lao động
- Bộ phận thực hiện chi trả tiền lương cho người lao động...

2.5. Các hình thức trả lương của doanh nghiệp

- Trả lương theo thời gian:
 - + Áp dụng đối với bộ phận nào
 - + Căn cứ tính, cách thức tính
 - + Nêu một số ví dụ về cách tính lương trả theo thời gian cho một số cá nhân cụ thể trong doanh nghiệp
- Trả lương theo sản phẩm
 - + Áp dụng đối với bộ phận nào
 - + Căn cứ tính, cách thức tính

+ Nêu một số ví dụ về cách tính lương trả theo sản phẩm cho một số cá nhân cụ thể trong doanh nghiệp

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. *Đánh giá về công tác tiền lương của doanh nghiệp*

Sinh viên nêu một số ý kiến đánh giá dựa trên những số liệu thu thập được về thực trạng về công tác tiền lương của doanh nghiệp

- Những mặt hợp lý
- Những mặt chưa hợp lý

3.2. *Một số đề xuất và kiến nghị*

Sinh viên đưa ra một số đề xuất, kiến nghị để giúp doanh nghiệp làm tốt hơn nữa công tác tiền lương:

- Hoàn thiện các quy định quản lý nội bộ
- Cải cách công tác tính toán - chi trả tiền lương
- Nâng cao hiệu quả sử dụng lao động - tiền lương...

CHUYÊN ĐỀ 8: CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Tổ chức bộ phận quản trị nhân sự trong doanh nghiệp
 - 1.1.1. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận quản trị nhân sự
 - 1.1.2. Bản mô tả công việc của các vị trí công tác trong bộ phận quản trị nhân sự
 - 1.1.3. Mối quan hệ công tác giữa bộ phận quản trị nhân sự và các bộ phận khác trong doanh nghiệp
- 1.2. Xây dựng kế hoạch tuyển dụng lao động
 - 1.2.1. Căn cứ lập kế hoạch tuyển dụng lao động
 - 1.2.2. Nội dung kế hoạch tuyển dụng lao động
- 1.3. Quy trình tuyển dụng lao động
 - 1.3.1. Chuẩn bị tuyển dụng
 - 1.3.2. Tìm kiếm ứng viên
 - 1.3.3. Sàng lọc hồ sơ dự tuyển
 - 1.3.4. Kiểm tra chuyên môn
 - 1.3.5. Phỏng vấn
 - 1.3.6. Điều tra xác minh
 - 1.3.7. Kiểm tra y tế và thể lực
 - 1.3.8. Thử việc
 - 1.3.9. Ra quyết định tuyển dụng
- 1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả tuyển dụng lao động
- 1.5. Hoạt động đào tạo bồi dưỡng lao động sau tuyển dụng
- 1.6. Đánh giá hiệu quả sử dụng lao động sau tuyển dụng

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 8 – Công tác tuyển dụng lao động có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1.1. Giới thiệu chung về doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp
- Giấy đăng ký kinh doanh
- Ngày tháng năm thành lập
- Địa chỉ doanh nghiệp

- Mã số thuế
- Ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh
- Quy mô kinh doanh
- Những mặt hàng kinh doanh
- Địa bàn kinh doanh

1.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp
- Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận quản trị trong doanh nghiệp

1.3. Quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp

- Sơ lược quá trình hoạt động của doanh nghiệp từ khi thành lập đến nay
- Những giải thưởng mà doanh nghiệp đã đạt được
- Những thành tích mà doanh nghiệp đã đóng góp cho cộng đồng

1.4. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

Dựa vào bảng cân đối kế toán và báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp của 2 - 3 năm trở lại đây để phân tích sự tăng giảm của một số chỉ tiêu: vốn kinh doanh, tình hình công nợ, doanh thu, chi phí, lợi nhuận, quỹ tiền lương, thu nhập của người lao động... đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP

2.1. Quy trình tuyển dụng lao động của doanh nghiệp

Nêu quy trình tuyển dụng đối với các loại lao động khác nhau trong doanh nghiệp: lao động quản lý/nhân viên văn phòng/công nhân sản xuất...

2.2. Kết quả công tác tuyển dụng lao động của doanh nghiệp trong thời gian qua

- Về số lượng, chất lượng, cơ cấu lao động tuyển dụng
- Về chi phí tuyển dụng lao động, chi phí đào tạo bồi dưỡng nhân viên mới
- Về hiệu quả sử dụng lao động sau tuyển dụng...

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác tuyển dụng lao động của doanh nghiệp

- Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp
- Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Đánh giá về công tác tuyển dụng lao động của doanh nghiệp

Sinh viên nêu một số ý kiến đánh giá dựa trên những số liệu thu thập được về thực trạng công tác tuyển dụng lao động của doanh nghiệp

- Những mặt hợp lý
- Những mặt chưa hợp lý

3.2. Một số đề xuất và kiến nghị

Sinh viên đưa ra một số đề xuất, kiến nghị để giúp doanh nghiệp làm tốt hơn nữa công tác tuyển dụng lao động:

- Đa dạng hóa nguồn tuyển dụng lao động
- Hoàn thiện quy trình tuyển dụng lao động
- Thực hiện tốt công tác quản trị nhân sự trong doanh nghiệp...

CHUYÊN ĐỀ 9: CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN SỰ

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Tổ chức bộ phận quản trị nhân sự trong doanh nghiệp
 - 1.1.1. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận quản trị nhân sự
 - 1.1.2. Bản mô tả công việc của các vị trí công tác trong bộ phận quản trị nhân sự
 - 1.1.3. Môi quan hệ công tác giữa bộ phận quản trị nhân sự và các bộ phận khác trong doanh nghiệp
- 1.2. Nội dung công tác quản trị nhân sự trong doanh nghiệp
 - 1.2.1. Công tác bố trí sử dụng lao động
 - 1.2.2. Công tác tiền lương và thu nhập của người lao động
 - 1.2.3. Công tác tuyển dụng, đào tạo, phát triển lao động
 - 1.2.4. Công tác đánh giá hiệu quả thực hiện công việc
 - 1.2.5. Công tác chăm sóc sức khỏe, an toàn lao động, đời sống vật chất - tinh thần cho người lao động
 - 1.2.6. Công tác quản lý hồ sơ nhân sự, đảm bảo chế độ chính sách cho người lao động

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 9 – Công tác quản trị nhân sự có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1.1. Giới thiệu chung về doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp
- Giấy đăng ký kinh doanh
- Ngày tháng năm thành lập
- Địa chỉ doanh nghiệp
- Mã số thuế
- Ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh
- Quy mô kinh doanh
- Những mặt hàng kinh doanh
- Địa bàn kinh doanh

1.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp
- Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận quản trị trong doanh nghiệp

1.3. Quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp

- Sơ lược quá trình hoạt động của doanh nghiệp từ khi thành lập đến nay

- Những giải thưởng mà doanh nghiệp đã đạt được
- Những thành tích mà doanh nghiệp đã đóng góp cho cộng đồng

1.4. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

Dựa vào bảng cân đối kế toán và báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp của 2 - 3 năm trở lại đây để phân tích sự tăng giảm của một số chỉ tiêu: vốn kinh doanh, tình hình công nợ, doanh thu, chi phí, lợi nhuận, quỹ tiền lương, thu nhập của người lao động... đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN SỰ CỦA DOANH NGHIỆP

2.1. Thực trạng về công tác quản trị nhân sự của doanh nghiệp

- Tình hình lập kế hoạch nhân sự, phân tích công việc, xây dựng bảng mô tả các vị trí lao động trong doanh nghiệp
- Tình hình bố trí sử dụng lao động trong doanh nghiệp
- + Số lượng, chất lượng, cơ cấu lao động trong doanh nghiệp
- + Vấn đề sử dụng thời gian lao động, năng suất lao động trong doanh nghiệp
- Tình hình tiền lương và thu nhập của người lao động trong doanh nghiệp
- Tình hình tuyển dụng, đào tạo, phát triển lao động trong doanh nghiệp
- Tình hình đánh giá hiệu quả thực hiện công việc của người lao động trong doanh nghiệp
- Tình hình chăm sóc sức khỏe, an toàn lao động, đời sống vật chất - tinh thần cho người lao động trong doanh nghiệp
- Tình hình quản lý hồ sơ nhân sự, đảm bảo chế độ chính sách cho người lao động trong doanh nghiệp...

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản trị nhân sự của doanh nghiệp

- Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp
- Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Đánh giá về công tác quản trị nhân sự của doanh nghiệp

Sinh viên nêu một số ý kiến đánh giá dựa trên những số liệu thu thập được về thực trạng công tác quản trị nhân sự của doanh nghiệp

- Những mặt hợp lý
- Những mặt chưa hợp lý

3.2. Một số đề xuất và kiến nghị

Sinh viên đưa ra một số đề xuất, kiến nghị để giúp doanh nghiệp làm tốt hơn nữa công tác quản trị nhân sự:

- Hoàn thiện các quy định quản lý nội bộ
- Điều chỉnh phương pháp, phong cách quản lý của người điều hành

- Nâng cao tính dân chủ, tự chịu trách nhiệm, chủ động, sáng tạo của người lao động trong doanh nghiệp...

CHUYÊN ĐỀ 10: CÔNG TÁC QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Tổ chức bộ phận quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp
 - 1.1.1. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận quản trị hành chính văn phòng
 - 1.1.2. Bản mô tả công việc của nhân sự trong bộ phận quản trị hành chính văn phòng
 - 1.1.3. Môi quan hệ công tác giữa bộ phận quản trị hành chính văn phòng và các bộ phận khác trong doanh nghiệp
- 1.2. Trang thiết bị phục vụ cho công tác quản trị hành chính văn phòng
- 1.3. Nội dung công tác quản trị hành chính văn phòng
 - 1.3.1. Lập kế hoạch công tác
 - 1.3.2. Công tác lễ tân
 - 1.3.3. Tổ chức hội họp
 - 1.3.4. Tổ chức chuyển đi công tác
 - 1.3.5. Công tác văn thư
 - 1.3.6. Soạn thảo văn bản hành chính

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 10 – Công tác quản trị hành chính văn phòng có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1.1. Giới thiệu chung về doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp
- Giấy đăng ký kinh doanh
- Ngày tháng năm thành lập
- Địa chỉ doanh nghiệp
- Mã số thuế
- Ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh
- Quy mô kinh doanh
- Những mặt hàng kinh doanh
- Địa bàn kinh doanh

1.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp
- Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận quản trị trong doanh nghiệp

1.3. Quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp

- Sơ lược quá trình hoạt động của doanh nghiệp từ khi thành lập đến nay
- Những giải thưởng mà doanh nghiệp đã đạt được
- Những thành tích mà doanh nghiệp đã đóng góp cho cộng đồng

1.4. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

Dựa vào bảng cân đối kế toán và báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp của 2 - 3 năm trở lại đây để phân tích sự tăng giảm của một số chỉ tiêu: vốn kinh doanh, tình hình công nợ, doanh thu, chi phí, lợi nhuận, quỹ tiền lương, thu nhập của người lao động... đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG CỦA DOANH NGHIỆP

2.1. Thực trạng về công tác quản trị hành chính văn phòng của doanh nghiệp

- Tình hình bố trí sử dụng lao động ở bộ phận quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp

- + Số lượng, chất lượng, trình độ chuyên môn của lao động ở bộ phận quản trị hành chính văn phòng

- + Bản mô tả công việc của các vị trí chức danh trong bộ phận quản trị hành chính văn phòng

- Tình hình bố trí trang thiết bị sử dụng cho bộ phận quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp

- Tình hình thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ phận quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp

- + Tình hình lập chương trình, kế hoạch công tác: Các căn cứ được sử dụng để lập, cách thức lập, người đảm nhận và một số chương trình, kế hoạch công tác cụ thể được lập trong doanh nghiệp...

- + Tình hình thực hiện công tác lễ tân: lễ tân ở văn phòng, lễ tân qua điện thoại, lễ tân trong hội nghị, hội thảo, tiệc chiêu đãi...

- Tình hình tổ chức hội họp: Việc lập kế hoạch và tổ chức thực hiện hội họp trong doanh nghiệp, công việc của bộ phận quản trị hành chính văn phòng khi doanh nghiệp tổ chức hội họp trong doanh nghiệp...

- Tình hình tổ chức các chuyến đi công tác: Việc lập kế hoạch, thực hiện công tác chuẩn bị, sắp xếp tổ chức công việc ở cơ quan khi lãnh đạo đi công tác...

- Tình hình công tác văn thư: Quản lý văn bản đi và đến, quản lý văn bản nội bộ, quản lý văn bản điện tử, quản lý và sử dụng con dấu, công tác lập, lưu trữ và sử dụng hồ sơ công việc...

- Tình hình soạn thảo các văn bản hành chính trong doanh nghiệp: Các loại văn bản hành chính chủ yếu do bộ phận hành chính văn phòng soạn thảo, các quy định của doanh nghiệp khi thực hiện soạn thảo văn bản, việc kiểm tra, kiểm soát văn bản trước khi được ký duyệt thông qua...

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản trị hành chính văn phòng trong doanh nghiệp

- Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp
- Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Đánh giá về công tác quản trị hành chính văn phòng của doanh nghiệp

Sinh viên nêu một số ý kiến đánh giá dựa trên những số liệu thu thập được về thực trạng công tác quản trị nhân sự của doanh nghiệp

- Những mặt hợp lý
- Những mặt chưa hợp lý

3.2. Một số đề xuất và kiến nghị

Sinh viên đưa ra một số đề xuất, kiến nghị để giúp doanh nghiệp làm tốt hơn nữa công tác quản trị hành chính văn phòng:

- Hoàn thiện các quy định quản lý nội bộ
- Thay đổi cách phân công, bố trí, sắp xếp công việc
- Nâng cao trình độ, tinh thần trách nhiệm, tính chủ động, sáng tạo của người lao động
- Tăng cường hoạt động kiểm tra, kiểm soát
- Hiện đại hóa công tác hành chính văn phòng...

CHUYÊN ĐỀ 11: HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN 1: NỘI DUNG THỰC TẬP CHUYÊN MÔN TẠI DOANH NGHIỆP

- 1.1. Tổ chức bộ phận chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp
 - 1.1.1. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận chăm sóc khách hàng
 - 1.1.2. Bản mô tả công việc của nhân sự trong bộ phận chăm sóc khách hàng
 - 1.1.3. Môi quan hệ công tác giữa bộ phận chăm sóc khách hàng và các bộ phận khác trong doanh nghiệp
- 1.2. Trang thiết bị phục vụ hoạt động chăm sóc khách hàng
- 1.3. Nội dung hoạt động chăm sóc khách hàng
 - 1.3.1. Tư vấn giới thiệu sản phẩm cho khách hàng
 - 1.3.2. Hỗ trợ khách hàng tìm kiếm thông tin
 - 1.3.3. Giải đáp thắc mắc khiếu nại của khách hàng
 - 1.3.4. Thu nhận ý kiến phản hồi của khách hàng
- 1.4. Hình thức chăm sóc khách hàng
 - 1.4.1. Chăm sóc khách hàng qua điện thoại
 - 1.4.2. Chăm sóc khách hàng qua internet
 - 1.4.3. Chăm sóc khách hàng tại nơi bán hàng
 - 1.4.4. Chăm sóc khách hàng tại nhà

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO THỰC TẬP CUỐI KHÓA

Nội dung báo cáo thực tập cuối khóa của chuyên đề 11 – Hoạt động chăm sóc khách hàng có kết cấu như sau:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1.1. Giới thiệu chung về doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp
- Giấy đăng ký kinh doanh
- Ngày tháng năm thành lập
- Địa chỉ doanh nghiệp
- Mã số thuế
- Ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh
- Quy mô kinh doanh
- Những mặt hàng kinh doanh
- Địa bàn kinh doanh

1.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp
- Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận quản trị trong doanh nghiệp

1.3. Quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp

- Sơ lược quá trình hoạt động của doanh nghiệp từ khi thành lập đến nay
- Những giải thưởng mà doanh nghiệp đã đạt được
- Những thành tích mà doanh nghiệp đã đóng góp cho cộng đồng

1.4. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

Dựa vào bảng cân đối kế toán và báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp của 2 - 3 năm trở lại đây để phân tích sự tăng giảm của một số chỉ tiêu: vốn kinh doanh, tình hình công nợ, doanh thu, chi phí, lợi nhuận, quỹ tiền lương, thu nhập của người lao động... đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRONG DOANH NGHIỆP

2.1. Thực trạng hoạt động chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp

- Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận chăm sóc khách hàng, mối quan hệ giữa bộ phận chăm sóc khách hàng và các bộ phận chức năng khác trong doanh nghiệp

- Bản mô tả công việc của đội ngũ nhân sự thực hiện chăm sóc khách hàng. Trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và phẩm chất cá nhân của người thực hiện công việc chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp

- Các hình thức chăm sóc khách hàng được sử dụng trong doanh nghiệp:

- + Chăm sóc trực tiếp (tại doanh nghiệp/cửa hàng hay tại nhà)
- + Chăm sóc gián tiếp (điện thoại hay mail/zalo/viber/facebook...)

- Quy trình thực hiện chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp: Việc xây dựng quy trình, tổ chức thực hiện, kiểm tra kiểm soát, cải tiến hoàn thiện quy trình...

- Nội dung hoạt động chăm sóc khách hàng:

- + Tư vấn giới thiệu sản phẩm cho khách hàng
- + Hỗ trợ khách hàng tìm kiếm thông tin
- + Giải đáp thắc mắc khiếu nại của khách hàng
- + Thu nhận ý kiến phản hồi của khách hàng...

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp

- Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp
- Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

3.1. Đánh giá về công tác chăm sóc khách hàng tại doanh nghiệp

Sinh viên nêu một số ý kiến đánh giá dựa trên những số liệu thu thập được về thực trạng công tác chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp:

- Những mặt hợp lý
- Những mặt chưa hợp lý

3.2. Một số đề xuất và kiến nghị

Sinh viên đưa ra một số đề xuất để giúp doanh nghiệp làm tốt hơn nữa hoạt động chăm sóc khách hàng. Ví dụ như các đề xuất về:

- Thay đổi quan điểm, cách đánh giá, nhìn nhận về công tác chăm sóc khách hàng
- Lựa chọn hình thức và dịch vụ chăm sóc khách hàng phù hợp
- Bồi dưỡng đội ngũ nhân lực thực hiện chăm sóc khách hàng
- Cải tiến quy trình thực hiện chăm sóc khách hàng
- Mở rộng các kênh thu thập thông tin phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.31. Chiến lược kinh doanh

- **Tên môn học:** Chiến lược kinh doanh
- **Mã môn học:** MH.31
- **Số tín chỉ:** 3
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 45 giờ
 - + Lý thuyết: 25 giờ
 - + Thảo luận: 18 giờ
 - + Kiểm tra: 2 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Chiến lược kinh doanh thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh, Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Môn học Chiến lược kinh doanh là môn học tự chọn nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản và có hệ thống về chiến lược kinh doanh trong doanh nghiệp: tổng quan về chiến lược kinh doanh, xây dựng chiến lược kinh doanh, tổ chức thực hiện - đánh giá và điều chỉnh chiến lược kinh doanh.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Trình bày được khái niệm, vai trò và nhiệm vụ của chiến lược kinh doanh.
- Phân biệt được các loại chiến lược kinh doanh.
- Khái quát hóa được 2 nội dung cơ bản của chiến lược kinh doanh: xây dựng chiến lược kinh doanh; tổ chức thực hiện - đánh giá và điều chỉnh chiến lược kinh doanh.

2.2. Kỹ năng

Phân tích được quy trình xây dựng và tổ chức thực hiện, đánh giá và điều chỉnh được chiến lược của doanh nghiệp trong một số tình huống cụ thể.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được vai trò quan trọng của chiến lược kinh doanh đối với hoạt động của doanh nghiệp;
- Thận trọng, nghiêm túc khi thực hiện xây dựng chiến lược kinh doanh cho doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Chương 1. Tổng quan về chiến lược kinh doanh	10	10					
	1.1. Khái niệm, vai trò và nhiệm vụ của chiến lược kinh doanh	1	1					
	1.2. Các loại chiến lược kinh doanh	9	9					
2	Chương 2. Xây dựng chiến lược kinh doanh	25	10		13			2
	2.1. Phân tích môi trường kinh doanh	10	5		5			
	2.2. Xác định mục tiêu chiến lược	3	1		2			
	2.3. Xây dựng, đánh giá và lựa chọn chiến lược	12	4		6			2
3	Chương 3. Tổ chức thực hiện - Đánh giá và điều chỉnh chiến lược kinh doanh	10	5		5			
	3.1. Tổ chức thực hiện chiến lược	5	3		2			
	3.2. Đánh giá và điều chỉnh chiến lược	5	2		3			
	CỘNG	45	25		18			2

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Tổng quan về chiến lược kinh doanh

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vai trò và nhiệm vụ của chiến lược kinh doanh.
- Phân biệt được các loại chiến lược kinh doanh.

2. Nội dung chương 1

1.1. Khái niệm, vai trò và nhiệm vụ của chiến lược kinh doanh

- 1.1.1. Khái niệm chiến lược kinh doanh
- 1.1.2. Vai trò của chiến lược kinh doanh
- 1.1.3. Nhiệm vụ của chiến lược kinh doanh

1.2. Các loại chiến lược kinh doanh

- 1.2.1. Tăng trưởng tập trung
- 1.2.2. Đa dạng hoá
- 1.2.3. Chi phí thấp
- 1.2.4. Khác biệt hoá sản phẩm
- 1.2.5. Tập trung cho thị trường thích hợp

Chương 2: Xây dựng chiến lược kinh doanh

Thời gian: 25 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được quy trình xây dựng chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp.
- Phân tích được môi trường kinh doanh, xác định được mục tiêu, xây dựng được một số chiến lược kinh doanh, đánh giá và lựa chọn chiến lược phù hợp cho doanh nghiệp trong một số tình huống cụ thể.

2. Nội dung chương 2

2.1. Phân tích môi trường kinh doanh

- 2.1.1. Khái niệm môi trường kinh doanh
- 2.1.2. Phân tích môi trường kinh doanh

2.2. Xác định mục tiêu chiến lược

2.3. Xây dựng, đánh giá và lựa chọn chiến lược

- 2.3.1. Xây dựng các phương án chiến lược
- 2.3.2. Đánh giá các phương án chiến lược
- 2.3.3. Lựa chọn phương án chiến lược tối ưu

Chương 3: Tổ chức thực hiện - Đánh giá và điều chỉnh chiến lược kinh doanh

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Khái quát được nội dung cơ bản của công tác tổ chức thực hiện, đánh giá và điều chỉnh chiến lược.
- Phân tích được công tác tổ chức thực hiện, đánh giá và điều chỉnh được chiến lược của doanh nghiệp trong một số tình huống cụ thể.

2. Nội dung chương 3

3.1. Tổ chức thực hiện chiến lược

3.1.1. Bản chất của tổ chức thực hiện chiến lược

3.1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến tổ chức thực hiện chiến lược

3.1.3. Yêu cầu đối với công tác tổ chức thực hiện chiến lược

3.1.4. Nội dung tổ chức thực hiện chiến lược

3.2. Đánh giá và điều chỉnh chiến lược

3.2.1. Đánh giá chiến lược

3.2.2. Điều chỉnh chiến lược

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

Máy tính, máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Chiến lược kinh doanh.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các buổi thảo luận, các bài kiểm tra.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức:*

+ Trình bày khái niệm, vai trò và nhiệm vụ của chiến lược kinh doanh.

+ Phân biệt các loại chiến lược kinh doanh.

+ Khái quát hóa 2 nội dung cơ bản của chiến lược kinh doanh: xây dựng chiến lược kinh doanh; tổ chức thực hiện - đánh giá và điều chỉnh chiến lược kinh doanh.

- *Kỹ năng:*

Phân tích quy trình xây dựng và tổ chức thực hiện, đánh giá và điều chỉnh được chiến lược của doanh nghiệp trong một số tình huống cụ thể.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.

+ Chuẩn bị phương tiện học tập.

+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thảo luận nhóm (trong quá trình thảo luận nhóm)
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Chiến lược kinh doanh được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, giảng giải, nêu vấn đề, trực quan, phát vấn, hoạt động nhóm.

- Đối với người học:
 - + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.
 - + Chuẩn bị phương tiện học tập.
 - + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý: Không

6.4. Tài liệu học tập

- Tài liệu bắt buộc:

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Chiến lược kinh doanh* (Lưu hành nội bộ).

- Tài liệu tham khảo:

[2]. PGS.TS Ngô Kim Thanh (2011), Bài tập Quản trị chiến lược, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

[3]. Philip Kotler (2002), Quản Trị Marketing, NXB Thống kê.

[4]. PGS.TS Ngô Kim Thanh (2011), Giáo trình Quản trị chiến lược, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.32. Thương mại điện tử

- **Tên môn học:** Thương mại điện tử
- **Mã môn học:** MH.32
- **Số tín chỉ:** 3
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 45 giờ
 - + Lý thuyết: 25 giờ
 - + Thảo luận: 18 giờ
 - + Kiểm tra: 2 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Tin học, Marketing căn bản
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Thương mại điện tử thuộc nhóm các môn học, mô đun tự chọn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh, Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Thương mại điện tử là môn học tự chọn nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về Thương mại điện tử như: khái niệm, lợi ích, lịch sử hình thành, xu hướng phát triển trong tương lai, các điều kiện vật chất, kỹ thuật và pháp lý triển khai thương mại điện tử, các rủi ro và phòng tránh rủi ro trong thương mại điện tử, các giao dịch điện tử, phương thức và hình thức thương mại điện tử, cách thức triển khai dự án thương mại điện tử trong doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Trình bày được các đặc trưng của thương mại điện tử;
- Phân biệt được thương mại điện tử và thương mại truyền thống;
- Khái quát hóa được nội dung cơ bản của các mô hình thương mại điện tử B2C, B2B;
- Trình bày được một số hình thức thanh toán điện tử phổ biến tại Việt Nam hiện nay
- Khái quát hóa được nội dung cơ bản của Marketing điện tử và một số ứng dụng thương mại điện tử khác.

2.2. Kỹ năng

- Xác định được các lợi ích của việc sử dụng thương mại điện tử, tác động của thương mại điện tử đối với doanh nghiệp và xã hội;
- Phân tích được các yếu tố của cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội, pháp lý, kỹ thuật, công nghệ ảnh hưởng tới thương mại điện tử.
- Xác định được các rủi ro và biện pháp đảm bảo an ninh trong thương mại điện tử.
- Lựa chọn được các mô hình thương mại điện tử B2C, B2B phù hợp cho doanh nghiệp.
- Triển khai được Marketing điện tử và một số ứng dụng thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được vai trò quan trọng của thương mại điện tử đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;
- Thận trọng, tỉ mỉ khi làm việc, có tinh thần trách nhiệm, luôn cập nhật thông tin mới.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Chương 1. Tổng quan về thương mại điện tử	5	5					
	1.1. Khái niệm và đặc trưng của thương mại điện tử	1	1					
	1.2. Sự khác biệt giữa thương mại điện tử và thương mại truyền thống	1	1					
	1.3. Lợi ích và tác động của thương mại điện tử	2	2					
	1.4. Các mô hình thương mại điện tử	1	1					

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
2	Chương 2. Cơ sở hạ tầng của thương mại điện tử	5	2		3			
	2.1. Cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội	1	0,5		0,5			
	2.2. Cơ sở hạ tầng pháp lý	1	0,5		0,5			
	2.3. Cơ sở hạ tầng mạng	1	0,5		0,5			
	2.4. Cơ sở hạ tầng công nghệ	2	0,5		1,5			
3	Chương 3. An ninh mạng và rủi ro trong thương mại điện tử	5	2		3			
	3.1. An ninh mạng	1	0,5		0,5			
	3.2. Rủi ro trong thương mại điện tử	2	0,5		1,5			
	3.3. Đảm bảo an ninh trong thương mại điện tử	2	1		1			
4	Chương 4. Ứng dụng thương mại điện tử cho doanh nghiệp	10	4		5			1
	4.1. Thương mại điện tử giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng (B2C)	5	2		3			
	4.2. Thương mại điện tử giữa doanh nghiệp và doanh nghiệp (B2B)	5	2		2			1
	Chương 5. Thanh toán điện tử	5	3		2			
	5.1. Giới thiệu chung về thanh toán điện tử	1	0,5		0,5			
	5.2. Một số hình thức thanh toán điện tử	2	1		1			
	5.3. Thanh toán đối với thương mại điện tử tại Việt Nam	2	1,5		0,5			

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
5	Chương 6. Marketing điện tử và một số ứng dụng thương mại điện tử	15	9		5			1
	6.1. Marketing điện tử	2	1		1			
	6.2. Nghiên cứu thị trường trên Internet	3	2		1			
	6.3. Quảng cáo trên Internet	2	1		1			
	6.4. Marketing B2B và B2C	3	1		1			1
	6.5. Một số ứng dụng thương mại điện tử	5	4		1			
	CỘNG	45	25		18			2

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Tổng quan về thương mại điện tử

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các đặc trưng của thương mại điện tử;
- Phân biệt được thương mại điện tử và thương mại truyền thống;
- Xác định được các lợi ích của việc sử dụng thương mại điện tử, tác động của thương mại điện tử đối với doanh nghiệp và xã hội;

2. Nội dung chương 1

1.1. Khái niệm và đặc trưng của thương mại điện tử

1.1.1. Khái niệm thương mại điện tử

1.1.2. Đặc trưng của thương mại điện tử

1.2. Sự khác biệt giữa thương mại điện tử và thương mại truyền thống

1.3. Lợi ích và tác động của thương mại điện tử

1.4. Các mô hình thương mại điện tử

1.4.1. Thương mại điện tử B2C

1.4.2. Thương mại điện tử B2B

1.4.3. Thương mại điện tử C2C

1. Mục tiêu

Phân tích được các yếu tố của cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội, pháp lý, kỹ thuật, công nghệ ảnh hưởng tới thương mại điện tử.

2. Nội dung chương 2**2.1. Cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội**

2.1.1. Vai trò của cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội đối với thương mại điện tử

2.1.2. Những yếu tố kinh tế - xã hội ảnh hưởng tới thương mại điện tử

2.1.3. Tạo lập môi trường kinh tế - xã hội cho thực hiện TMĐT

2.2. Cơ sở hạ tầng pháp lý

2.2.1. Một số vấn đề pháp lý liên quan tới TMĐT

2.2.2. Luật của Uncitral và luật của một số quốc gia trên thế giới

2.2.3. Các văn bản pháp quy về giao dịch điện tử tại Việt Nam

2.3. Cơ sở hạ tầng mạng

2.3.1. Mạng máy tính

2.3.2. Internet

2.3.3. Intranet

2.3.4. Extranet

2.4. Cơ sở hạ tầng công nghệ

2.4.1. Website

2.4.2. Cơ sở dữ liệu

2.4.3. Hệ thống đảm bảo an ninh, an toàn giao dịch điện tử

Chương 3: An ninh mạng và rủi ro trong thương mại điện tử**Thời gian: 5 giờ****1. Mục tiêu**

Xác định được các rủi ro và biện pháp đảm bảo an ninh trong thương mại điện tử.

2. Nội dung chương 3**3.1. An ninh mạng****3.2. Rủi ro trong thương mại điện tử**

3.2.1. Dữ liệu

3.2.2. Công nghệ

3.2.3. Thủ tục và quy trình giao dịch

3.2.4. Pháp luật

3.3. Đảm bảo an ninh trong thương mại điện tử

- 3.3.1. Kỹ thuật mã hóa thông tin
- 3.3.2. Giao thức thỏa thuận mã hóa
- 3.3.3. Chữ ký điện tử
- 3.3.4. Chứng thực điện tử
- 3.3.5. Tường lửa

Chương 4: Ứng dụng thương mại điện tử cho doanh nghiệp Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Khái quát hóa được nội dung cơ bản của các mô hình thương mại điện tử B2C, B2B;
- Lựa chọn được các mô hình thương mại điện tử B2C, B2B phù hợp cho doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 4

4.1. Thương mại điện tử giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng (B2C)

- 4.1.1. Khái niệm và đặc điểm của B2C
- 4.1.2. Các mô hình B2C
- 4.1.3. Xây dựng hệ thống thương mại điện tử cho doanh nghiệp
- 4.1.4. Công cụ hỗ trợ và dịch vụ khách hàng trong B2C

4.2. Thương mại điện tử giữa doanh nghiệp và doanh nghiệp (B2B)

- 4.2.1. Khái niệm và đặc điểm của B2B
- 4.2.2. Các mô hình B2B
- 4.2.2. Xây dựng hệ thống thương mại điện tử cho doanh nghiệp

Chương 5: Thanh toán điện tử

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được một số hình thức thanh toán điện tử phổ biến tại Việt Nam hiện nay

2. Nội dung chương 5

5.1. Giới thiệu chung về thanh toán điện tử

5.2. Một số hình thức thanh toán điện tử

5.3. Thanh toán đối với thương mại điện tử tại Việt Nam

- 5.3.1. Thẻ tín dụng
- 5.3.2. Ví điện tử
- 5.3.3. Điện thoại thông minh
- 5.3.4. Trả tiền mặt khi giao hàng

Chương 6: Marketing điện tử và một số ứng dụng thương mại điện tử

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu

- Khái quát hóa được nội dung cơ bản của Marketing điện tử và một số ứng dụng thương mại điện tử khác.
- Triển khai được Marketing điện tử và một số ứng dụng thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 6

6.1. Marketing điện tử

6.2. Nghiên cứu thị trường trên Internet

- 6.2.1. Sử dụng các bảng câu hỏi tích hợp vào các Website
- 6.2.2. Thực hiện phỏng vấn sâu theo nhóm
- 6.2.3. Thu nhận ý kiến khách hàng qua mẫu phản hồi thông tin
- 6.2.4. Tìm hiểu hành vi khách hàng qua các giao dịch bằng phần mềm theo dõi

6.3. Quảng cáo trên Internet

- 6.3.1. Ưu - nhược điểm của quảng cáo trên Internet
- 6.3.2. Các hình thức quảng cáo trên Internet
- 6.3.3. Quản lý quảng cáo trên Internet
- 6.3.4. Mua bán quảng cáo trên Internet

6.4. Marketing B2B và B2C

- 6.4.1. Marketing B2B
- 6.4.2. Marketing B2C

6.5. Một số ứng dụng thương mại điện tử

- 6.5.1. Chính phủ điện tử
- 6.5.2. Sàn việc làm
- 6.5.3. Du lịch
- 6.5.4. Bất động sản

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

Máy tính, máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, giáo trình và các tài liệu tham khảo về Thương mại điện tử.

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các buổi thảo luận, các bài kiểm tra.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm, đặc điểm, phân loại, lợi ích, hạn chế và ảnh hưởng của thương mại điện tử.

+ Phân biệt được các loại cơ sở hạ tầng của thương mại điện tử.

+ Liệt kê được các vấn đề về an ninh mạng và rủi ro trong thương mại điện tử.

+ Khái quát hóa được các nội dung cơ bản của thương mại điện tử cho doanh nghiệp: B2B, B2C, thanh toán điện tử, Marketing điện tử và một số ứng dụng thương mại điện tử khác.

- Kỹ năng:

+ Phân tích được các yếu tố của cơ sở hạ tầng kinh tế, xã hội pháp lý, kỹ thuật, công nghệ ảnh hưởng tới thương mại điện tử.

+ Xác định được các vấn đề về thanh toán điện tử, an ninh mạng, rủi ro, và đảm bảo an ninh trong thương mại điện tử.

+ Phân tích được ứng dụng thương mại điện tử cho doanh nghiệp B2B, B2C.

+ Xây dựng được hệ thống thương mại điện tử cho doanh nghiệp.

+ Thực hiện được các nội dung cơ bản về Marketing điện tử và một số ứng dụng thương mại điện tử khác.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.

+ Chuẩn bị phương tiện học tập.

+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh

- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Thảo luận nhóm (kiểm tra trong quá trình thảo luận)

- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

+ Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm

+ Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 3 đầu điểm được tính trung bình cộng để lấy 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

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

- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Thương mại điện tử được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, giảng giải, nêu vấn đề, trực quan, phát vấn, hoạt động nhóm.

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn.

+ Chuẩn bị phương tiện học tập.

+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân).

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

Các mô hình thương mại điện tử B2B và B2C cho doanh nghiệp

6.4. Tài liệu học tập

- Tài liệu bắt buộc:

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Thương mại điện tử* (Lưu hành nội bộ).

- Tài liệu tham khảo:

[1]. PGS.TS Nguyễn Văn Hồng (2013), *Giáo trình thương mại điện tử căn bản*, NXB Bách Khoa Hà Nội.

[2]. TS Nguyễn Văn Thoan (2014), *Bài tập và hướng dẫn thực hành thương mại điện tử*, NXB Lao động - xã hội.

[3]. PGS.TS Trần Văn Hòe (2016), *Giáo trình thương mại điện tử căn bản*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.33. Quản trị dự án kinh doanh

- **Tên môn học:** Quản trị dự án kinh doanh
- **Mã môn học:** MH.33
- **Số tín chỉ:** 3 tín chỉ
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 45 giờ
 - + Lý thuyết: 25 giờ
 - + Bài tập: 18 giờ
 - + Kiểm tra: 2 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Quản trị dự án kinh doanh thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh

1.2. Tính chất

Môn học Quản trị dự án là môn học tự chọn nhằm cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản về công tác quản trị các dự án kinh doanh trong doanh nghiệp: xây dựng, phân tích, tổ chức thực hiện và quản trị rủi ro dự án kinh doanh.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Phân biệt được các loại dự án và trình bày được các đặc điểm cơ bản của dự án;
- Trình bày được vai trò và mô tả được các giai đoạn của quản trị dự án;
- Xác định được các phẩm chất và kỹ năng cần có của nhà quản trị dự án.
- Khái quát hóa được nội dung các hoạt động xây dựng, phân tích, tổ chức thực hiện và quản trị rủi ro dự án kinh doanh;

2.2. Kỹ năng

- Xây dựng được dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể của doanh nghiệp;
- Phân tích được 3 khía cạnh kỹ thuật, tài chính và kinh tế của dự án kinh doanh một số mặt hàng cụ thể của doanh nghiệp;
- Thực hiện được công tác quản trị thời gian và tiến độ, điều phối các nguồn lực và quản lý chi phí dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể của doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Sẵn sàng đảm nhận các vị trí khác nhau trong các dự án kinh doanh;
- Sáng tạo trong hoạt động quản trị dự án kinh doanh

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Chương 1. Khái quát chung về dự án và quản trị dự án	5	5					
	1.1. Khái quát chung về dự án	1	1					
	1.2. Khái quát chung về quản trị dự án	3	3					
	1.3. Nhà quản trị dự án	1	1					
2	Chương 2. Xây dựng dự án kinh doanh	10	5	5				
	2.1. Mục đích, yêu cầu và căn cứ xây dựng dự án kinh doanh	1,5	1	0,5				
	2.2. Trình tự xây dựng và xin phê duyet dự án kinh doanh	1,5	1	0,5				
	2.3. Nội dung cơ bản của dự án kinh doanh	5	2	3				
	2.4. Thẩm định dự án kinh doanh	1	1	1				
3	Chương 3. Phân tích dự án kinh doanh	15	5	8				2
	3.1. Phân tích kỹ thuật	5	2	3				
	3.2. Phân tích tài chính	5	2	3				
	3.3. Phân tích kinh tế	5	1	2				2

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH, TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Chương 4. Tổ chức thực hiện dự án kinh doanh	10	5	5				
	4.1. Các hình thức tổ chức dự án và việc lựa chọn hình thức tổ chức dự án	1	1					
	4.2. Quản trị thời gian và tiến độ dự án	4	2	2				
	4.3. Điều phối các nguồn lực và quản lý chi phí dự án	5	2	3				
5	Chương 5: Quản trị rủi ro dự án kinh doanh	5	5					
	5.1. Khái quát chung về rủi ro của dự án kinh doanh	1	1					
	5.2. Quy trình và nội dung quản trị rủi ro dự án kinh doanh	4	4					
	CỘNG	45	25	18				2

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Khái quát chung về dự án và quản trị dự án

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Phân biệt được các loại dự án và trình bày được các đặc điểm cơ bản của dự án;
- Trình bày được vai trò và mô tả được các giai đoạn của quản trị dự án;
- Xác định được các phẩm chất và kỹ năng cần có của nhà quản trị dự án.

2. Nội dung chương 1

1.1. Khái quát chung về dự án

- 1.1.1. Khái niệm dự án
- 1.1.2. Phân loại dự án
- 1.1.3. Đặc điểm cơ bản của dự án

1.2. Khái quát chung về quản trị dự án

1.2.1. Khái niệm quản trị dự án

1.2.2. Vai trò của quản trị dự án

1.2.3. Các giai đoạn quản trị dự án

1.3. Nhà quản trị dự án

1.3.1. Vai trò của nhà quản trị dự án

1.3.2. Phẩm chất của nhà quản trị dự án

1.3.3. Kỹ năng của nhà quản trị dự án

Chương 2: Xây dựng dự án kinh doanh

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được mục đích, yêu cầu và căn cứ xây dựng dự án kinh doanh;
- Mô tả được trình tự xây dựng, xin phê duyệt và thẩm định dự án kinh doanh;
- Khái quát hóa được các nội dung cơ bản của một dự án kinh doanh;
- Xây dựng được dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương

2.1. Mục đích, yêu cầu và căn cứ xây dựng dự án kinh doanh

2.1.1. Mục đích xây dựng dự án kinh doanh

2.1.2. Yêu cầu xây dựng dự án kinh doanh

2.1.3. Căn cứ xây dựng dự án kinh doanh

2.2. Trình tự xây dựng và xin phê duyệt dự án kinh doanh

2.3.1. Công tác chuẩn bị lập dự án

2.3.2. Triển khai soạn thảo dự án

2.3.3. Trình duyệt dự án

2.3. Nội dung cơ bản của dự án kinh doanh

2.1.1. Giới thiệu tổng quan

2.1.2. Thị trường, sản phẩm và hoạt động marketing

2.1.3. Phương án kỹ thuật công nghệ

2.1.4. Phương án tài chính

2.1.5. Hiệu quả kinh tế xã hội

2.1.6. Tổ chức quản trị dự án

2.4. Thẩm định dự án kinh doanh

2.4.1. Thẩm quyền quyết định đầu tư và cho phép đầu tư

2.4.2. Các quy định về thẩm định dự án

2.4.3. Nội dung quyết định đầu tư và thay đổi quyết định đầu tư

2.4.4. Các phương pháp và kỹ thuật thẩm định dự án

Sinh viên làm bài tập theo nhóm: Xây dựng dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể: Hàng đồ ăn nhanh và nước uống, đồ handmade, hàng điện máy...

Chương 3. Phân tích dự án kinh doanh

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được nội dung phân tích kỹ thuật, tài chính và kinh tế của dự án kinh doanh;
- Phân tích được 3 khía cạnh kỹ thuật, tài chính và kinh tế của dự án kinh doanh một số mặt hàng cụ thể trong doanh nghiệp.

2. Nội dung chương

3.1. Phân tích kỹ thuật

- 3.1.1. Mục đích của phân tích kỹ thuật
- 3.1.2. Nội dung của phân tích kỹ thuật

3.2. Phân tích tài chính

- 3.2.1. Mục đích của phân tích tài chính
- 3.2.2. Lãi suất, giá cả trong phân tích tài chính
- 3.2.3. Nội dung của phân tích tài chính

3.3. Phân tích kinh tế

- 3.3.1. Mục đích của phân tích kinh tế
- 3.3.2. Nội dung phân tích kinh tế

Sinh viên làm bài tập theo nhóm: Phân tích dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể: Hàng đồ ăn nhanh và nước uống, đồ handmade, hàng điện máy...

Chương 4. Tổ chức quản trị dự án kinh doanh

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Lựa chọn được hình thức tổ chức dự án kinh doanh phù hợp với điều kiện cụ thể của doanh nghiệp;
- Thực hiện được công tác quản trị thời gian và tiến độ, điều phối các nguồn lực và quản lý chi phí dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương

4.1. Các hình thức tổ chức dự án và việc lựa chọn hình thức tổ chức dự án

- 4.1.1. Các hình thức tổ chức dự án
- 4.1.2. Lựa chọn hình thức tổ chức dự án

4.2. Quản trị thời gian và tiến độ dự án

- 4.2.1. Nội dung quản trị thời gian và tiến độ dự án
- 4.2.2. Phương pháp quản lý thời gian và tiến độ dự án

4.3. Điều phối các nguồn lực và quản lý chi phí dự án

4.3.1. Điều phối các nguồn lực dự án

4.3.2. Quản lý chi phí dự án

Sinh viên làm bài tập theo nhóm: Tổ chức quản trị dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể: Hàng đồ ăn nhanh và nước uống, đồ handmade, hàng điện máy...

Chương 5: Quản trị rủi ro dự án kinh doanh

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Phân loại được các rủi ro của dự án kinh doanh;
- Mô tả được quy trình và nội dung quản trị rủi ro dự án kinh doanh.

2. Nội dung chương

5.1. Khái quát chung về rủi ro của dự án kinh doanh

5.1.1. Khái niệm rủi ro

5.1.2. Phân loại rủi ro

5.1.3. Quan điểm về rủi ro

5.2. Quy trình và nội dung quản trị rủi ro dự án kinh doanh

5.2.1. Quy trình quản trị rủi ro dự án kinh doanh

5.2.2. Nội dung quản trị rủi ro dự án kinh doanh

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính
- Máy chiếu, phong chiếu

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Quản trị dự án kinh doanh

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài tập, các bài kiểm tra

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm

10

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- Kiến thức:

- + Phân biệt các loại dự án và trình bày được các đặc điểm cơ bản của dự án;
- + Trình bày vai trò và mô tả được các giai đoạn của quản trị dự án;
- + Xác định các phẩm chất và kỹ năng cần có của nhà quản trị dự án.
- + Khái quát hóa nội dung các hoạt động xây dựng, phân tích, tổ chức thực hiện và quản trị rủi ro dự án kinh doanh;

- Kỹ năng:

- + Xây dựng dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể của doanh nghiệp;
- + Phân tích 3 khía cạnh kỹ thuật, tài chính và kinh tế của dự án kinh doanh một số mặt hàng cụ thể của doanh nghiệp;
- + Thực hiện công tác quản trị thời gian và tiến độ, điều phối các nguồn lực và quản lý chi phí dự án kinh doanh cho một số mặt hàng cụ thể của doanh nghiệp.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Đi học đầy đủ đúng giờ, chăm chú nghe giảng hăng hái phát biểu ý kiến
- + Làm đầy đủ bài tập về nhà, bài tập thảo luận nhóm

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Bài tập nhóm
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Quản trị dự án kinh doanh được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh.

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

+ Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn

+ Chuẩn bị phương tiện học tập

+ Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Xây dựng dự án kinh doanh

- Phân tích dự án kinh doanh

- Tổ chức thực hiện dự án kinh doanh

- Quản trị rủi ro dự án kinh doanh

6.4. Tài liệu học tập

- *Tài liệu bắt buộc:*

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Bài giảng Quản trị dự án kinh doanh* (Lưu hành nội bộ).

- *Tài liệu tham khảo:*

[2]. Bùi Xuân Phong (2011), Quản trị dự án đầu tư, NXB Bưu điện.

[3]. Từ Quang Phương (2011), Giáo trình Quản lý dự án, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

[4]. Nguyễn Xuân Thủy – Trần Việt Hoa – Nguyễn Việt Ánh (2011), Quản trị dự án đầu tư, NXB Thống kê.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

MH.34. Quản trị thương hiệu

- **Tên môn học:** Quản trị thương hiệu
- **Mã môn học:** MH.34
- **Số tín chỉ:** 3 tín chỉ
- **Thời gian thực hiện môn học:**
 - + Tổng số: 45 giờ
 - + Lý thuyết: 25 giờ
 - + Bài tập, thảo luận: 18 giờ
 - + Kiểm tra: 2 giờ
- **Môn học tiên quyết:** Không
- **Bộ môn và khoa quản lý:** Khoa Quản trị kinh doanh

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

1.1. Vị trí

Môn học Quản trị thương hiệu thuộc nhóm các môn học, mô đun tự chọn trong chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh và Quản trị bán hàng.

1.2. Tính chất

Môn học Quản trị thương hiệu là môn học tự chọn nhằm cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản về hoạt động quản trị thương hiệu cho người học: mô hình và chiến lược thương hiệu, thiết kế thương hiệu, bảo vệ thương hiệu.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC

2.1. Kiến thức

- Trình bày được khái niệm, vai trò, chức năng của thương hiệu và quản trị thương hiệu;
- Phân loại được 4 mô hình và 3 chiến lược thương hiệu;
- Liệt kê được các yêu cầu khi thiết kế bộ nhận diện thương hiệu: tên, logo, biểu tượng, slogan, bao bì và mô tả được nội dung các công việc thực hiện khi thiết kế thương hiệu;
- Tóm tắt được các quy định pháp luật trong việc bảo vệ thương hiệu.

2.2. Kỹ năng

- Thiết kế được bộ nhận diện thương hiệu: sản phẩm, doanh nghiệp, vùng miền, quốc gia (tự chọn);
- Xác định được các biện pháp tự bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp.

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được tầm quan trọng của việc xây dựng và tự bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp;

- Năng động, sáng tạo trong quá trình thiết kế và bảo vệ thương hiệu;
- Chủ động, tích cực tham gia vào công tác quản trị thương hiệu tại doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

3.1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

SỐ TT	TÊN CHƯƠNG, MỤC (NỘI DUNG)	THỜI GIAN (GIỜ)						
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập				Kiểm tra
				BT	TL	TH , TN	TT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Chương 1: Khái quát chung về thương hiệu và quản trị thương hiệu	5	5					
	1.1. Thương hiệu	2	2					
	1.2. Quản trị thương hiệu	3	3					
2	Chương 2: Mô hình và chiến lược thương hiệu	10	5	5				
	2.1. Mô hình thương hiệu	2	2					
	2.2. Chiến lược thương hiệu	8	3	5				
3	Chương 3: Thiết kế thương hiệu	20	10	8				2
	3.1. Tên thương hiệu	5	2	3				
	3.2. Logo và biểu tượng	5	3	2				
	3.3. Slogan	5	3	2				
	3.4. Bao bì hàng hóa	5	2	1				2
4	Chương 4: Bảo vệ thương hiệu	10	5		5			
	4.1. Khái quát chung về bảo vệ thương hiệu	1	1					
	4.2. Quy định pháp luật về bảo vệ thương hiệu	2	2					
	4.3. Biện pháp tự bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp	7	2		5			
	CỘNG	45	25	13	5			2

3.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Khái quát chung về thương hiệu và quản trị thương hiệu Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vai trò, chức năng của thương hiệu và quản trị thương hiệu;
- Mô tả được bộ nhận diện thương hiệu;
- Phân biệt được các loại thương hiệu;
- Phân tích được mô hình quản trị thương hiệu và nhượng quyền thương hiệu của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 1

1.1. Thương hiệu

- 1.1.1. Khái niệm thương hiệu
- 1.1.2. Vai trò, chức năng của thương hiệu
- 1.1.3. Phân loại thương hiệu
- 1.1.4. Bộ nhận diện thương hiệu

1.2. Quản trị thương hiệu

- 1.2.1. Khái niệm quản trị thương hiệu
- 1.2.2. Vai trò, chức năng của quản trị thương hiệu
- 1.2.3. Mô hình quản trị thương hiệu
- 1.2.4. Nhượng quyền thương hiệu

Chương 2: Mô hình và chiến lược thương hiệu

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được ưu nhược điểm của 4 mô hình và 3 chiến lược thương hiệu;
- Phân tích được mô hình và chiến lược thương hiệu của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 2

2.1. Mô hình thương hiệu

- 2.1.1. Thương hiệu sản phẩm
- 2.1.2. Thương hiệu doanh nghiệp
- 2.1.3. Thương hiệu vùng miền
- 2.1.4. Thương hiệu quốc gia

2.2. Chiến lược thương hiệu

- 2.2.1. Chất lượng cao - giá cao

2.2.2. Giữ nguyên giá - giảm tính năng

2.2.3. Giữ nguyên chất lượng - giảm giá

Chương 3: Thiết kế thương hiệu

Thời gian: 20 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được các yêu cầu khi thiết kế bộ nhận diện thương hiệu: tên, logo, biểu tượng, slogan, bao bì và mô tả được nội dung các công việc thực hiện khi thiết kế thương hiệu;

- Thiết kế được bộ nhận diện thương hiệu: sản phẩm, doanh nghiệp, vùng miền, quốc gia (tự chọn).

2. Nội dung chương 3

3.1. Tên thương hiệu

3.1.1. Yêu cầu của đặt tên thương hiệu

3.1.2. Bài tập

3.2. Logo và biểu tượng

3.2.1. Yêu cầu của thiết kế logo và biểu tượng

3.2.2. Bài tập

3.3. Slogan

3.3.1. Yêu cầu của thiết kế slogan

3.3.2. Bài tập

3.4. Bao bì hàng hóa

3.4.1. Yêu cầu của thiết kế bao bì hàng hoá

3.4.2. Bài tập

Hướng dẫn bài tập:

Bài tập mẫu

Bài tập số 1: Thiết kế thương hiệu sản phẩm (tự chọn)

Bài tập số 2: Thiết kế thương hiệu doanh nghiệp (tự chọn)

Bài tập số 3: Thiết kế thương hiệu vùng miền (tự chọn)

Bài tập số 4: Thiết kế thương hiệu quốc gia (Việt Nam)

Chương 4: Bảo vệ thương hiệu

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

- Nhận thức được tầm quan trọng của việc tự bảo vệ thương hiệu;
- Tóm tắt được các quy định pháp luật trong việc bảo vệ thương hiệu;
- Xác định được các biện pháp tự bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương 4

4.1. Khái quát chung về bảo vệ thương hiệu

4.1.1. Khái niệm

4.1.2. Tầm quan trọng

4.2. Quy định pháp luật về bảo vệ thương hiệu

4.3. Biện pháp tự bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp

4.3.1. Thiết lập rào cản

4.3.2. Đăng ký bảo hộ

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

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

4.2. Trang thiết bị máy móc

- Máy tính;
- Máy chiếu, phong chiếu.

4.3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Chương trình môn học, Bài giảng chi tiết, Slide bài giảng, Tài liệu giảng dạy và học tập, Giáo trình và các tài liệu tham khảo về Quản trị thương hiệu

4.4. Các điều kiện khác

4.4.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học

- Sinh viên tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài thảo luận, các bài tập, các bài kiểm tra

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10

4.4.2. Yêu cầu của tổ bộ môn: Không

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

5.1. Nội dung

- *Kiến thức*
 - + Trình bày khái niệm, vai trò, chức năng của thương hiệu và quản trị thương hiệu;
 - + Phân loại 4 mô hình và 3 chiến lược thương hiệu;
 - + Liệt kê các yêu cầu khi thiết kế bộ nhận diện thương hiệu: tên, logo, biểu tượng, slogan, bao bì và mô tả được nội dung các công việc thực hiện khi thiết kế thương hiệu;
 - + Tóm tắt các quy định pháp luật trong việc bảo vệ thương hiệu;
- *Kỹ năng*
 - + Thiết kế bộ nhận diện thương hiệu: sản phẩm, doanh nghiệp, vùng miền, quốc gia (tự chọn);
 - + Xác định các biện pháp tự bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp.
- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm*

- + Đi học đầy đủ đúng giờ, chăm chú nghe giảng hăng hái phát biểu ý kiến;
- + Làm đầy đủ bài tập về nhà, bài tập, thảo luận nhóm.

5.2. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên (TX): Quan sát, điểm danh
- Kiểm tra định kỳ (ĐK): Bài tập nhóm
- Thi kết thúc môn học (T): Tự luận

5.3. Cách tính điểm môn học

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

- + Điểm kiểm tra thường xuyên (TX) có hệ số 1: Có 1 đầu điểm
- + Điểm kiểm tra định kỳ (ĐK) có hệ số 2: Có 1 đầu điểm

$$\text{Điểm QT} = (\text{TX} + 2 \cdot \text{ĐK}) / 3$$

- Điểm thi kết thúc môn học (T): có trọng số 0,6 (60%)
- Điểm tổng kết môn học (Điểm TK) = $0,4 \cdot \text{QT} + 0,6 \cdot \text{T}$

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

6.1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Quản trị thương hiệu được giảng dạy cho sinh viên trình độ Cao đẳng, hệ chính quy, ngành Quản trị kinh doanh, Quản trị bán hàng

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

- Đối với nhà giáo:

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, đàm thoại, phát vấn, hoạt động nhóm...

- Đối với người học:

- + Tham khảo giáo trình, tài liệu, học liệu đã được nhà giáo hướng dẫn
- + Chuẩn bị phương tiện học tập
- + Hoàn thành các bài tập được giao (theo nhóm hoặc cá nhân)

6.3. Những trọng tâm cần chú ý

- Mô hình và chiến lược thương hiệu
- Thiết kế thương hiệu
- Bảo vệ thương hiệu

6.4. Tài liệu học tập

- Tài liệu bắt buộc:

[1]. Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Cao đẳng Cộng đồng Hà Nội, *Tài liệu giảng dạy và học tập Quản trị thương hiệu* (Lưu hành nội bộ)

- Tài liệu tham khảo:

[2] Trường Đại học Thương mại (2010), *Giáo trình Thương hiệu với nhà quản lý*, NXB Giáo dục

[3] Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh (2007), Giáo trình Quản trị thương hiệu, NXB Giáo dục