KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP

(Kèm theo Quyết định số 11 /QĐ-CĐGTVTTW V ngày 03 tháng 01 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương V)

NGÀNH/NGHỀ : QUẢN LÝ VÀ BÁN HÀNG SIÊU THỊ
TRÌNH ĐỘ : TRUNG CẤP
MÃ NGÀNH/NGHỀ : 5340424

1. Giới thiệu chung về ngành/nghề

Tên Tiếng Việt : Quản lý và bán hàng siêu thị
Tên Tiếng Anh : Supermarket management
Trình độ đào tạo : Trung cấp
Mã ngành/nghề : 5340424

Quản lý và bán hàng siêu thị trình bộ Trung cấp là ngành, nghề thu thập, xử lý các thông tin liên quan đến công tác bán hàng và quản lý tại siêu thị như bán hàng, trưng bày hàng hóa, xuất nhập hàng hóa tại kho, kiểm kê hàng hóa, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Quản lý và bán hàng siêu thị đóng vai trò quan trọng trong nền kinh kế của các doanh nghiệp thương mại, dịch vụ, sản xuất và kinh doanh hàng hóa.

Nhiệm vụ chính của ngành, nghề bao gồm: Trưng bày hàng hóa tại siêu thị, xuất nhập hàng hóa tại kho, bảo quản hàng hóa, tư vấn hỗ trợ khách hàng mua hàng, thực hiện báo cáo bán hàng, kiểm kê hàng hóa,...

2. Yêu cầu chung của ngành/nghề

a) Yêu cầu về kiến thức: Hiểu được các nội dung cơ bản về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, từ đó góp phần tích cực vào công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc; Hiểu và vận dụng được các kiến thức cơ bản về Nhà nước và hệ thống pháp luật của nước Cộng hòa XHCN Việt Nam để sống, học tập và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật; Hiểu được các nội dung cơ bản về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước trong lĩnh vực quốc phòng an ninh, sẵn sàng tham gia xây dựng và bảo vệ Tổ quốc trong mọi tình huống; Hiểu được các câu và cấu trúc được sử dụng thường xuyên liên quan đến nhu cầu giao tiếp cơ bản (như các thông tin về gia đình, bản thân, đi mua hàng, hỏi đường, việc làm,…); Trao đổi thông tin về những chủ đề đơn giản, quen thuộc hằng ngày; Mô tả đơn giản về bản thân, môi trường xung quanh và những vấn đề thuộc nhu cầu thiết yếu; Hiểu biết khái quát

về đất nước, con người, nền văn hoá của các nước nói tiếng Anh và của các quốc gia khác trên thế giới; có thái độ tích cực đối với môn học và việc học Tiếng Anh; đồng thời hiểu biết và tự hào về những giá trị của nền văn hoá dân tộc mình; phát triển các phẩm chất như nhân ái, yêu thương gia đình, tự hào về quê hương, bảo vệ môi trường, có ý thức tự rèn luyện học tập, có trách nhiệm với bản thân và gia đình; Trình bày được các kiến thức cơ bản về về kinh tế, quản lý siêu thị, bán hàng, hoạt động kinh doanh thương mại trong việc thực hiện nghề quản lý và bán hàng tại các siêu thị;...

b) Yêu cầu về kỹ năng: Sử dụng được các thiết bị máy tính, bộ phần mềm văn phòng Microsoft Office; Sử dụng được môi trường internet để tìm kiếm thông tin và khai thác tài nguyên học tập; Đạt được một số nội dung trong chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông; Thực hiện được các công việc trong siêu thị như xuất nhập hàng, sắp xếp trưng bày hàng hóa, tư vấn bán hàng, thu ngân, chăm sóc khách hàng, lập các bảng biểu thông tin về hàng hóa, báo cáo các hoạt động bán hàng,...

c) Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm: Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm; Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ; Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm; Có đạo đức nghề nghiệp, có tác phong công nghiệp, có ý thức cộng đồng, tinh thần trách nhiệm tốt, thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý, cẩn thận, tỉ mỉ trong công việc; Có ý thức học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp,...

3. Các năng lực của ngành/nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	**Năng lực cơ bản (chung)**	
1	NLCB-01	Hiểu được các nội dung cơ bản về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, từ đó góp phần tích cực vào công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.
2	NLCB-02	Hiểu và vận dụng được các kiến thức cơ bản về Nhà nước và hệ thống pháp luật của Nước Cộng hòa XHCN Việt Nam để sống, học tập và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật.
3	NLCB-03	Vận dụng được kiến thức cơ bản về thể dục thể thao vào việc tập luyện thể dục thể thao hằng ngày góp phần nâng cao sức khoẻ, tăng năng suất lao động để góp phần tích

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
		cực vào công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.
4	NLCB-04	Hiểu được các nội dung cơ bản về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước trong lĩnh vực quốc phòng an ninh, sẵn sàng tham gia xây dựng và bảo vệ Tổ quốc trong mọi tình huống.
5	NLCB-05	Tự tin trong cuộc sống cũng như trong công việc; vận dụng được các kỹ năng trong giao tiếp, thuyết trình, phỏng vấn, làm việc nhóm, tư duy sáng tạo, quản lý thời gian và lập kế hoạch,… nhằm giải quyết những vấn đề trong cuộc sống, học tập và công tác.
6	NLCB-06	Soạn thảo được các văn bản thông thường phục vụ cho công việc hàng ngày.
7	NLCB-07	Hiểu và sử dụng được các thiết bị máy tính, bộ phần mềm văn phòng Microsoft Office; Sử dụng được môi trường internet để tìm kiếm thông tin và khai thác tài nguyên học tập; đạt được một số nội dung trong chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.
8	NLCB-08	Hiểu được các câu và cấu trúc được sử dụng thường xuyên liên quan đến nhu cầu giao tiếp cơ bản (như các thông tin về gia đình, bản thân, đi mua hàng, hỏi đường, việc làm,…). Có thể trao đổi thông tin về những chủ đề đơn giản, quen thuộc hằng ngày. Có thể mô tả đơn giản về bản thân, môi trường xung quanh và những vấn đề thuộc nhu cầu thiết yếu.
9	NLCB-09	Hiểu biết khái quát về đất nước, con người, nền văn hoá của các nước nói tiếng Anh và của các quốc gia khác trên thế giới; có thái độ tích cực đối với môn học và việc học Tiếng Anh; đồng thời hiểu biết và tự hào về những giá trị của nền văn hoá dân tộc mình; phát triển các phẩm chất như nhân ái, yêu thương gia đình, tự hào về quê hương, bảo vệ môi trường, có ý thức tự rèn luyện học tập, có trách nhiệm với bản thân và gia đình.
10	NLCB-10	Trình bày được các kiến thức cơ bản về lái xe an toàn và

THÔNG
TRƯỜNG
CAO ĐẲNG
O THÔNG VẬN
RUNG ƯƠNG

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
		thao tác được các bước kỹ thuật cơ bản khi lái xe.
II	**Năng lực cốt lõi (chuyên môn)**	
11	NLCL-01	Tìm hiểu các quy định của pháp luật liên quan về quản lý kinh tế trong lĩnh vực quản lý và bán hàng tại các siêu thị.
12	NLCL-02	Nhận biết đối tượng khách hàng và nắm bắt nhu cầu của khách hàng.
13	NLCL-03	Nắm bắt tâm lý khách hàng mua sắm tại siêu thị, thực hiện các kỹ năng bán hàng và thuyết phục khách hàng.
14	NLCL-04	Thực hiện công việc trưng bày, sắp xếp hàng hóa trong siêu thị theo các sự kiện bán hàng.
15	NLCL-05	Thực hiện công việc bán hàng trong siêu thị.
16	NLCL-06	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng.
17	NLCL-07	Thực hiện quy trình nhập hàng hoá vào kho siêu thị.
18	NLCL-08	Thực hiện quy trình xuất hàng hoá từ kho lên kệ quầy trưng bày.
19	NLCL-09	Thực hiện nghiệp vụ thu ngân.
20	NLCL-10	Kiểm tra hàng hóa, sắp xếp quầy hàng, quản lý kho hàng, lên kế hoạch lấy hàng.
21	NLCL-11	Tiếp nhận và xử lý các thông tin khiếu nại của khách hàng.
22	NLCL-12	Sử dụng một số phần mềm quản lý và bán hàng trong siêu thị.
23	NLCL-13	Sử dụng một số thiết bị chuyên dụng trong siêu thị.
24	NLCL-14	Vận dụng kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng siêu thị để tư vấn và chăm sóc khách hàng.
25	NLCL-15	Lập các báo cáo nghiệp vụ có liên quan trong từng quy trình.
26	NLCL-16	Tuân thủ an toàn lao động, hàng hoá và an toàn vệ sinh thực phẩm trong siêu thị
27	NLCL-17	Tổ chức sự kiện bán hàng chuyên nghiệp..
28	NLCL-18	Giám sát được việc thực hiện các hoạt động trưng bày sản phẩm theo đúng kế hoạch.

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
29	NLCL-19	Kiểm tra, giám sát được việc thực hiện các công việc của các nhân viên khác trong siêu thị.
30	NLCL-20	Viết báo cáo tổng hợp xuất - nhập - tồn kho hàng hoá.
31	NLCL-21	Thành thạo các kỹ năng trưng bày hàng hóa, trang trí cửa hàng.
32	NLCL-22	Quản lý chất lượng dịch vụ bán hàng.
33	NLCL-23	Ứng xử khéo léo, linh hoạt làm hài lòng khách hàng.
34	NLCL-24	Chủ động, sáng tạo trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.
35	NLCL-25	Xây dựng và phát triển quan hệ khách hàng.
36	NLCL-26	Quản lý đội nhóm do mình phụ trách trong hoạt động bán hàng.
37	NLCL-27	Thống kê và phân tích được các thông tin phục vụ cho hoạt động quản lý siêu thị.
38	NLCL-28	Tham mưu, đề xuất giải pháp trưởng bộ phận liên quan trong việc cải tiến các nghiệp vụ tại siêu thị.
III	**Năng lực nâng cao**	
39	NLNC-01	Giao tiếp linh hoạt, phát triển tư duy, sáng tạo thích ứng môi trường làm việc đa văn hóa, hội nhập Quốc tế.
40	NLNC-02	Xây dựng kỷ luật bản thân, phát triển cá nhân, nuôi dưỡng khát vọng, kiên định tình yêu dành cho nghề nghiệp, gia đình, nơi làm việc; hiểu biết, tương tác, hỗ trợ và xây dựng tích cực cho cộng đồng.
41	NLNC-03	Sử dụng thích ứng các nền tảng, ứng dụng, phần mềm và thiết bị số trong đời sống, học tập và nghề nghiệp.

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/nghề

Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/nghề Quản lý và bán hàng siêu thị: 1410 giờ (tương đương 50 tín chỉ).